

ZASADY UDZIELANIA PORAD TELEFONICZNYCH

Pacjent POZ ma prawo do świadczeń medycznych udzielanych zarówno w trybie stacjonarnym jak i telekonsultacji (teleporad) od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-18.00. Telekonsultacje realizowane są poprzez połączenia telefoniczne wykonane przez właściwy personel medyczny (lekarz/ pielęgniarka /położna). Termin teleporady (dzień, godzina) przekazywany jest Pacjentowi podczas rejestracji. Wtedy również weryfikowany jest nr telefonu pacjenta.

1. Pacjent zgłasza potrzebę telekonsultacji telefonicznie, osobiście lub za pośrednictwem osób trzecich.

a. Selekcja problemów zgłaszanych przez pacjentów. Do sytuacji pilnych, wymagających natychmiastowego kontaktu z lekarzem zaliczamy:

- gorączka powyżej 38 °C;
- duszność;
- uporczywe wymioty/ biegunka;
- uraz;
- nagły ból o dużym nasileniu;
- ciśnienie tętnicze powyżej 180/100 mmHg.

Lekarz rodzinny, decyduje o tym, czy ze względów medycznych konieczne jest udzielenie pacjentowi świadczenia zdrowotnego w dniu zgłoszenia.

b. Pracownik rejestracji wpisuje świadczenie do terminarza wizyt właściwego personelu medycznego,

c. informuje pacjenta na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada,

d. jeżeli jest konieczność okazania wyników i innych dokumentów, pacjent może dostarczyć je na następnej wizycie osobiście.

2. Teleporada realizowana jest nie później jak w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia potrzeby wizyty przez pacjenta lub późniejszym terminie, ustalonym z pacjentem lub jego opiekunem.

3. Realizacja teleporady:

a. Właściwy personel medyczny, w wyznaczonym grafikowo czasie, dzwoni do pacjenta, na wskazany numer. Pacjent proszony jest o dostępność pod wskazanym nr tel. przez 60 minut od wyznaczonego terminu teleporady*).

b. Jeżeli w wyznaczonym na teleporadę terminie pacjent nie odbierze telefonu, podejmowane są co najmniej trzykrotne próby kontaktu z pacjentem w odstępach nie krótszych niż 5 min. Jeżeli próby kontaktu z pacjentem będą bezskuteczne – należy odnotować ten fakt w dokumentacji medycznej pacjenta.

c. Telekonsultacja poprzedzona jest weryfikacją tożsamości pacjenta: Właściwy personel medyczny (lekarz/pielęgniarka/położna) dzwoni na wskazany przez pacjenta numer telefonu zapisany w systemie, przedstawia się (imię i nazwisko) oraz informuje, że dzwoni w związku z umówioną telekonsultacją.

d. Następnie pacjent proszony jest o :

- o podanie swojego imienia i nazwiska;
- w przypadku konsultacji pediatrycznej potwierdzenie, iż jest opiekunem prawnym wskazanej osoby niepełnoletniej. Imię i nazwisko opiekuna prawnego powinno zostać zapisane w dokumentacji pacjenta;
- w każdym przypadku pacjent powinien podać także swój pesel lub/i pesel osoby, nad którą

sprawuje opiekę.

e. Podczas teleporady w warunkach gwarantujących poufność jest przeprowadzany wywiad z pacjentem, w którym personel medyczny ocenia stan pacjenta i ustala czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego. Rozmowy telefoniczne nie są nagrywane. Po przeprowadzonym wywiadzie, jeżeli istnieje taka konieczność, są wystawiane: e-recepta, e-zlecenie na wyroby medyczne, e-skierowanie, e-zwolnienie. Wystawiane są również tradycyjne skierowania np. na badanie diagnostyczne / zaświadczenia, które pacjent lub osoba upoważniona może odebrać osobiście.

Zasady realizacji przez pacjenta świadczeń zleconych w placówce:

- e-recepty → należy podać w aptece czterocyfrowy kod PIN, który został przekazany podczas teleporady oraz nr PESEL;
- e-skierowania → należy podać czterocyfrowy kod PIN, który został przekazany podczas teleporady oraz nr PESEL;
- e-skierowania na badania diagnostyczne – w celu wyszukania zlecenia w systemie wystarczy podać nr PESEL;
- e-zlecenia na wyroby medyczne → należy podać numer zlecenia (unikalny numer identyfikacyjny nadany przez NFZ)
- e-zwolnienia → wysyłane są automatycznie do ZUS oraz do pracodawcy

Zachęcamy do założenia Internetowego Konta Pacjenta (IKP), dzięki któremu w jednym miejscu będą mieli Państwo m.in. dostęp i informacje o e- receptach, e-skierowaniach, e-zleceniach i e- zwolnieniach. Szczegóły na www.pacjent.gov.pl

4. Fakt odbycia teleporady odnotowywany jest w dokumentacji medycznej pacjenta.

- Jeżeli z uwagi na stan zdrowia pacjenta świadczenie zdrowotne nie jest możliwe do zrealizowania w formie teleporady – istnieje możliwość skorzystania z wizyty w bezpośrednim kontakcie z lekarzem/pielęgniarką/położną.
- Pacjent w trakcie teleporady ma prawo do zgłoszenia woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.

5. Świadczenia w trybie telekonsultacji udzielane są wszystkim pacjentom POZ, z wyjątkiem sytuacji, gdy:

- a. pacjent lub jego opiekun nie wyrazili zgodny na świadczenia w trybie telekonsultacji (chyba, że pacjent objęty jest kwarantanną/izolacją lub istnieje podejrzenie o zakażenie SARS-CoV-2 - wtedy rekomendowana telekonsultacja poza dziećmi do 2r.ż. oraz gdy usługa związana jest jedynie z wydaniem zaświadczenia - wtedy telekonsultacja),
- b. jest to pierwsza wizyta realizowana w placówce przez lekarza/pielęgniarkę/położną POZ od złożenia deklaracji POZ przez pacjenta,
- c. jest to wizyta realizowana w związku z chorobą przewlekłą, w której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
- d. istnieje podejrzenie choroby nowotworowej,
- e. jest to wizyta dziecka do 6r.ż. (poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia ustalonego podczas wizyty osobistej pacjenta - jeśli możliwe jest świadczenie medyczne bez badania fizykalnego).

Zatwierdził, dn. 11.01.2023r. Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa,

Włodzimierz Żaworonok

**)Ze względu na możliwość wystąpienia nieprzewidzianych zdarzeń medycznych, w przypadku braku punktualnego kontaktu telefonicznego ze strony placówki, pacjent zamawiający wizytę, proszony jest o 60 minutową dostępność również po wyznaczonym czasie na wizytę telekonsultacyjną. W przypadku opóźnienia, podejmowana jest próba kontaktu telefonicznego z pacjentem w najwcześniejszym możliwym terminie, maksymalnie do 60 minut od czasu wyznaczonej telekonsultacji.*