

Standardy organizacyjne teleporady w ramach POZ: informacje dla pacjentów

1 marca 2021

Dokument ten zawiera informacje o warunkach udzielania teleporad i e-rozwiązaniach stosowanych w **Górnica Fundacja Ochrony Zdrowia prowadząca Ośrodek Diagnostyczno-Lecznicy przy Górnicy Fundacji Ochrony Zdrowia** (Świadczeniodawca), zgodnie z § 3 p. 1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

Dokument jest przeznaczony dla pacjentów Świadczeniodawcy. Jego treść jest udostępniana:

- w miejscu udzielania świadczeń przez Świadczeniodawcę (**Górnica Fundacja Ochrony Zdrowia prowadząca Ośrodek Diagnostyczno-Lecznicy przy Górnicy Fundacji Ochrony Zdrowia**)
- na stronie internetowej Świadczeniodawcy: fundacja.walbrzych.pl zakłada dokumenty
- telefonicznie (na żądanie pacjenta).

1. Informacje o warunkach udzielania teleporad

Świadczeniodawca zapewnia możliwość pacjentom kontaktu w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia ze Świadczeniodawcą bez zbędnej zwłoki.

1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad

Świadczeniodawca do udzielania teleporad wykorzystuje następujące systemy teleinformatyczne lub systemy łączności: Świadczeniodawca do udzielania teleporad wykorzystuje połączenia telefoniczne.

1.2 Ustalenie terminu teleporady

W celu ustalenia terminu teleporady prosimy pacjentów o:

- kontakt telefoniczny ze Świadczeniodawcą pod numerem telefonu **74 842 45 06, 74 842 98 14, 74 842 40 00, 74 664 71 69** od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 18:00, oraz **74 842 97 16** od poniedziałku do piątku w godzinach 08.00-14.00
- wiadomość na e-mail Świadczeniodawcy odl@fundacja.walbrzych.pl, odl-gfoz@ng.pl oraz rejestracja@fundacja.walbrzych.pl ze wskazaniem danych kontaktowych, które Świadczeniodawca będzie wykorzystywał dla potwierdzenia terminu teleporady.

Teleporada jest realizowana:

- nie później niż w pierwszym dniu roboczym, następującym po dniu roboczym zgłoszenia się pacjenta do Świadczeniodawcy (zgłoszenia nie są przyjmowane w dni wolne od pracy – sobota, niedziela, święta) albo
- w późniejszym terminie, ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.

1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem

Sposób nawiązania kontaktu między Świadczeniodawcą a pacjentem w celu udzielenia teleporady jest uzależniony od wybranej przez pacjenta metody kontaktu ze Świadczeniodawcą (opisanych w części **1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad**). Sam kontakt jest nawiązywany w ustalonym wcześniej terminie i o wcześniej ustalonej godzinie. Świadczeniodawca podejmuje co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

Świadczeniodawca nawiązuje kontakt telefoniczny z pacjentem w ustalonym wcześniej terminie i o wcześniej ustalonej godzinie. Podejmowane są co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

1.4 Sposób udzielenia teleporady

Przed udzieleniem teleporady osoba udzielająca teleporady dokonuje weryfikacji tożsamości pacjenta, w szczególności na podstawie danych przekazanych przez samego pacjenta.

Połączenia telefoniczne

Po potwierdzeniu terminu i godziny teleporady pacjent otrzymuje informację o numerze telefonu, którego będzie używać osoba udzielająca teleporady. Nie może to być zastrzeżony numer telefonu, ponieważ pacjent musi mieć pewność, że kontaktuje się z nim placówka medyczna w sprawie teleporady.

1.5 Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem

Świadczeniodawca – w terminie i o godzinie ustalonych wcześniej – podejmuje co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

Jeżeli opisane próby kontaktu z pacjentem nie przynoszą rezultatu, odnotowuje się informację na ten temat w dokumentacji medycznej pacjenta. W celu umówienia nowego terminu teleporady pacjent kontaktuje się ze Świadczeniodawcą w sposób opisany w części **1.2 Ustalenie terminu teleporady**).

1.6 Bezpośredni kontakt z pacjentem

Jeżeli z uwagi na stan zdrowia pacjenta nie jest możliwe udzielenie teleporady, pacjent ma możliwość skorzystania ze świadczenia opieki zdrowotnej, udzielonego w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem Świadczeniodawcy.

Okoliczności uzasadniające taki sposób postępowania Świadczeniodawca ustala w porozumieniu z pacjentem lub przedstawicielem ustawowym pacjenta.

2. Instrukcje dla pacjentów

2.1 E-recepty

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-recepty.

W trakcie wizyty lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-receptę:

- e-mailem (**na adres e-mail pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako dokument zawierający kod kreskowy, który pacjent okazuje w aptece,
- SMS-em (**na numer telefonu pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako informacja o wystawieniu recepty i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje w aptece wraz ze swoim numerem PESEL,
- w postaci wydruku (**na żądanie pacjenta lub gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w Internetowym Koncie Pacjenta**).

W wyjątkowych sytuacjach pacjent może także otrzymać dane do realizacji e-recepty w innej formie.

Więcej informacji nt. e-recept znajduje się na stronie internetowej

<https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/erecepta>

2.2 E-skierowania

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-skierowania.

Podczas konsultacji lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-skierowanie na leczenie specjalistyczne lub do szpitala:

- e-mailem (**na adres e-mail pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako dokument zawierający kod kreskowy, który pacjent okazuje podczas rejestracji na wizytę. Pacjent może także podać 4-cyfrowy kod dostępu (znajdujący się na skierowaniu) i swój numer PESEL,
- SMS-em (**na numer telefonu pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako informacja o wystawieniu e-skierowania i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje podczas rejestracji na wizytę wraz ze swoim numerem PESEL,
- w postaci wydruku (**na żądanie pacjenta, gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w Internetowym Koncie Pacjenta lub gdy pacjent nie posiada Internetowego Konta Pacjenta**), który pacjent okazuje podczas rejestracji na wizytę.

Więcej informacji nt. e-skierowań znajduje się na stronie internetowej

<https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/eskierowanie>

2.3 E-zlecenia na wyroby medyczne

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-zlecenia na wyroby medyczne.

Podczas konsultacji lub teleporady pacjent może otrzymać e-zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne (protezy, obuwie ortopedyczne, pieluchomajtki, sprzęt stomijny itp.):

- na druku zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, z którym pacjent udaje się do sklepu medycznego lub apteki (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia),
- w postaci numeru zlecenia, który pacjent podaje w sklepie medycznym lub aptece wraz ze swoim numerem PESEL (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia).

Więcej informacji nt. e-zleceń znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/aktualnosci/zlecenia-na-wyroby-medyczne>

2.4 Zlecenia badań dodatkowych

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych.

Badania dodatkowe, zlecone w trakcie udzielonego świadczenia, można wykonać u Świadczeniodawcy lub w podmiotach, z którymi Świadczeniodawca współpracuje w celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych (szczegółowy zakres współpracy z innymi podmiotami leczniczymi jest uregulowany w umowach będących podstawą współpracy z tymi podmiotami).

Szczegółowa informacja o miejscu realizacji konkretnych badań zleconych znajduje się w tabeli poniżej.

Badania Diagnostyczne – wykonywane na podstawie skierowania wystawionego przez Świadczeniodawcę

Lp.	Nazwa badania	Miejsce realizacji	Nr telefonu
1.	Mammografia	Spec. Szpital Sokołowskiego, Wałbrzych, Ul. Sokołowskiego 4	+48 74 6489670
2.	EMG	ZOZ Świdnica ul. Leśna 27-29	+48 74 8517100
3.	Densytometria	Uzdrowisko Szczawno-Zdrój, ul. Kolejowa 14	+48 74 84 93 149
4.	TK/ MR PET-CT	4. Wojskowy Szpital Kliniczny z Polikliniką SP ZOZ ul. Rudolfa Weigla 5, 50-981 Wrocław	261 660 406
5.	USG doppler	Praktyka Lekarska dr n. med. Dariusz Podsiadło, ul. Blankowa 49A 58-316 Wałbrzych	74 880 11 19
6.	Badania Laboratoryjne	Diagnostyka, Punkt Pobrań, ul. Matejki 5a, Wałbrzych	74 664 77 47

2.5 Założenie Internetowego Konta Pacjenta

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość założenia Internetowego Konta Pacjenta. Pozwala ono w szczególności na:

- otrzymywanie e-recepty SMS-em lub e-mailem,
- wykupywanie leków z recepty w różnych aptekach bez utraty refundacji,
- udostępnienie bliskiej osobie lub lekarzowi informacji o stanie zdrowia i historii przepisanych leków,
- dostęp do danych medycznych dzieci pacjenta do 18. roku życia,

- odbiór kolejnej e-recepty bez wizyty w gabinecie (w przypadku choroby przewlekłej i po konsultacji, np. telefonicznej, z lekarzem).

Więcej informacji nt. Internetowego Konta Pacjenta znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>.

Każdy pacjent, który w deklaracji wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej POZ wskazał Świadczeniodawcę jako placówkę medyczną, może założyć Internetowe Konto Pacjenta przy pomocy Świadczeniodawcy – koordynatora POZ, po wcześniejszym umówieniu terminu pod nr tel. 789 978 191.

Założenie Internetowego Konta Pacjenta wymaga, aby pacjent dysponował:

- **założonym i potwierdzonym Profilem Zaufanym,**
- dokumentem potwierdzającym tożsamość,
- telefonem komórkowym.