

INFORMACJA

WARUNKI UDZIELANIA TELEPORADY W RAMACH PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE LECZNICTWA AMBULATORYJNEGO W KATOWICACH „MOJA PRZYCHODNIA”

SPOSÓB USTALENIA TERMINU TELEPORADY:

Termin teleporady ustala się telefonicznie w rejestracji POZ:

- Przychodnia Nr 1, Katowice, ul. Mickiewicza 9_ Rejestracja POZ tel. 32/6057143
 - Przychodnia Nr 3, Katowice, ul. PCK1_Rejestracja POZ tel. 32/2595151
 - Przychodnia Nr 13, Katowice, ul. Ordona 3:
- Rejestracja POZ dla dorosłych tel. 32/2599491
- Rejestracja POZ dla dzieci tel. 32/2598407

Teleporada jest realizowana:

- nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do świadczeniodawcy podstawowej opieki zdrowotnej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistego, albo
- w późniejszym niż określonym powyżej terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.

ŚWIADCZENIA WYKONYWANE WYŁACZNIE W BEZPOŚREDNIM KONTAKCIE Z PACJENTEM OBEJMUJĄ ŚWIADCZENIA UDZIELANE:

- w przypadku gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady, z wyłączeniem świadczeń:
 - o których mowa w art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz. U. z 2024 r. poz. 12874, z późn. zm) oraz art. 15b ust. 2 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz. U. z 2024 r. poz. 814 z późn. zm),
 - związanych z wydaniem zaświadczenia,
- podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej,
- w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
- w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,
- dzieciom do 6. roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego,

SPOSÓB NAWIĄZANIA KONTAKTU MIĘDZY ŚWIADCZENIODAWCĄ A PACJENTEM POZ W CELU UDZIELENIA TEREPORADY I SPOSÓB POSTĘPOWANIA W SYTUACJI BRAKU KONTAKTU Z PACJENTEM W USTALONYM TERMINIE:

1. SPZLA zapewnienie pacjentowi możliwości kontaktu telefonicznego bez zbędnej zwłoki.
2. W wyznaczonym terminie lekarz POZ kontaktuje się z pacjentem telefonicznie dzwoniąc pod wskazany w dokumentacji medycznej numer telefonu lub oczekuje na telefon pacjenta zależnie od preferowanego sposobu nawiązania kontaktu – informację pacjent otrzyma przy rejestracji. W przypadku trzykrotnej nieskutecznej próby kontaktu z pacjentem termin porady zostaje anulowany. Fakt ten zostaje odnotowany w dokumentacji medycznej.
3. W przypadku, kiedy udzielenie teleporady z przyczyn obiektywnych musi zostać odwołane pracownik rejestracji kontaktuje się z pacjentem celem poinformowania o zmianie, przy czym przyjmuje się, że pacjent oczekuje standardowo na kontakt z lekarzem do 60 minut od wyznaczonego terminu.

SPOSÓB UDZIELENIA TELEPORADY:

1. Teleporady w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Lecznictwa Ambulatoryjnego w Katowicach „Moja Przychodnia” udzielane są za pośrednictwem telefonu, którym dysponuje lekarz podstawowej opieki zdrowotnej udzielający teleporady.
2. Pacjent powinien kontaktować się z lekarzem z numeru telefonu wskazanym do kontaktu.
3. Teleporady udzielane są w warunkach gwarantujących brak usłyszenia konwersacji przez osobę nieuprawnioną.
4. Pacjent powinien zostać poinformowany o tym, że w czasie rozmowy mogą paść informacje dotyczące stanu zdrowia – wobec czego także on powinien zadbać o dyskretne warunki rozmowy.
5. Lekarz jest uprawniony do weryfikacji tożsamości pacjenta oraz do ustalenia miejsca jego pobytu (informacja potrzebna w razie sytuacji zagrożenia życia) i numeru telefonu, z którego dzwoni. W tym celu może poprosić o podanie numeru PESEL w celu zweryfikowania jego poprawności z dokumentacją medyczną. Jeśli pacjent jest pierwszorazowy lekarz może poprosić o podanie innych danych niezbędnych do założenia dokumentacji medycznej.
6. Lekarz przed rozpoczęciem teleporady potwierdza prawo do świadczeń pacjenta (e-WUŚ lub w razie potrzeby inne dokumenty).
7. Pacjent powinien przygotować wcześniej posiadaną dokumentację medyczną (wyniki badań, opinie lekarskie, kartę wypisową ze szpitala), która będzie pomocna w zebraniu wywiadu i ocenie dotychczasowego leczenia (jeżeli będą one potrzebne do udzielenia porady). Pacjent powinien mieć także pod ręką kartkę i długopis.
8. Pacjent winien zostać poinformowany przez lekarza o ograniczeniach związanych z teleporadą oraz o tym, że ma prawo udać się po osobistą poradę do Poradni POZ. Lekarz na podstawie badania podmiotowego i posiadanej dokumentacji ustala czy teleporada jest wystarczająca dla problemu zdrowotnego będącego jej przedmiotem lub informuje pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia w bezpośrednim kontakcie.
9. W ramach teleporady lekarz może wystawić receptę, zaświadczenie o niezdolności do pracy, skierowanie, zlecenie na wyroby medyczne, także w postaci elektronicznej. Pacjent ma dostęp do poszczególnych dokumentów za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP). W ramach IKP pacjent uzyska informacje o wystawionych receptach, skierowaniach i zaświadczeniach lekarskich (tzw. zwolnieniach chorobowych). W przypadku e-recepty po jej

wystawieniu lekarz może przydzielić pacjentowi kod wymagany do realizacji recepty w aptece (nie każdy pacjent ma założone IKP).

10. Zaleca się, aby pacjent uaktywnił IKP w serwisie <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>. Uaktywnić IKP i zalogować się do serwisu można przy pomocy profilu zaufanego, e-dowodu, za pomocą konta bankowego iPKO lub Inteligo lub konta w banku spółdzielczym.
11. Przed zakończeniem teleporady lekarz upewnia się czy pacjent wszystko zrozumiał i problem pacjenta został rozwiązany.
12. Jeżeli w trakcie teleporady wystąpią okoliczności zagrożenia życia nie należy przerywać połączenia z pacjentem a równolegle trzeba wezwać niezbędną pomoc lub poinstruować pacjenta/rodzinę jak uzyskać pomoc, starając się zminimalizować ryzyko pacjenta.
13. Teleporadę lekarz dokumentuje w ten sam sposób, jak standardową poradę z odnotowaniem w dokumentacji medycznej, że było to świadczenie udzielone telefonicznie.

SPOSÓB REALIZACJI E-RECEPTY, E-ZLECENIA, E-SKIEROWANIA, E-ZLA:

1. **E-RECEPTA** _ Lekarz informuje pacjenta w czasie teleporady o możliwościach dostępu do e-recepty:
 - Po wystawieniu e-recepty pacjent uzyskuje dostęp do dokumentu w ramach **Internetowego Konta Pacjenta**. Pacjent może otrzymać w drodze wiadomości SMS kod dostępu, na podstawie którego będzie mógł on zrealizować receptę lub może otrzymać mailowo plik **PDF zawierający informacje o wystawionej receptce**. Podczas wizyty w aptece, pacjent w celu realizacji recepty będzie mógł okazać kod kreskowy widniejący na otrzymanym dokumencie.
 - W celu zapewnienia dostępu do e-recepty poza Internetowym Kontem Pacjenta, lekarz powinien podyktować pacjentowi **kod e-recepty** wymagany do jej realizacji.

W przypadku wystawienia recepty w postaci papierowej (np. na życzenie pacjenta), lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru dokumentu w siedzibie świadczeniodawcy.

2. **ZLECENIE**- Lekarz powinien wskazać na konieczność odbioru dokumentu zlecenia przez świadczeniobiorcę:
 - Z uwagi na konieczność przedstawienia papierowego dokumentu, lekarz powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia z placówki świadczeniodawcy.
3. **E-SKIEROWANIE** - Jeżeli lekarz wystawia skierowanie w postaci elektronicznej, powinien on poinformować pacjenta o możliwościach dostępu do e-skierowania¹:
 - Pacjent może uzyskać dostęp do e-skierowania za pośrednictwem **Internetowego Konta Pacjenta**.
 - Jeżeli pacjent w posiadanym IKP zaznaczył, że **wyraża chęć otrzymywania dodatkowych powiadomień**, będzie mógł on uzyskać powiadomienie mailowe bądź wiadomość SMS

informujące o wystawieniu skierowania. Powiadomienie zawiera **kod dostępu**, na podstawie którego pacjent może zarejestrować się w wybranej placówce medycznej.

- W przypadku, gdy pacjent nie wyraził chęci otrzymywania dodatkowych powiadomień w postaci elektronicznej, lekarz powinien przekazać pacjentowi **wydruk informacyjny**, na podstawie którego świadczeniobiorca może uzyskać określone świadczenia. Wydruk ten przekazywany jest również w sytuacji, gdy pacjent nie posiada IKP.
 - Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru wydruku informacyjnego w siedzibie świadczeniodawcy.
4. **E-ZLA** - Elektroniczne zwolnienie lekarskie (e-ZLA) przesyłane jest automatycznie do systemu ZUS oraz na profil Platformy Usług Elektronicznych płatnika składek. Lekarz zobowiązany jest do przekazania wydruku e-ZLA:
- W przypadku, w którym pracodawca nie posiada profilu na PUE. Jednocześnie zasadnym jest poinformowanie pacjenta o konieczności dostarczenia zwolnienia lekarskiego do pracodawcy w ciągu 7 dni.
 - W przypadku, gdy pacjent żąda przekazania wydruku wystawionego e-ZLA.

Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru wydruku e-ZLA w siedzibie świadczeniodawcy.