

PROCEDURA ŚWIADCZENIA TELEPORADY

§ 1.

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

CM - Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej CENTRUM MEDYCZNE HAJDUKI SP. Z O.O. z siedzibą w Chorzowie przy ul. Jubileuszowa 3 Chorzów

Pacjent- osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych w **CM** w ramach **Teleporady**;

Regulamin - niniejszy regulamin;

osoby udzielające Teleporad - lekarz,

§ 2.

1. Teleporady udzielane są w ramach następujących specjalizacji:
 - 1) medycyna rodzinna (POZ);
 - 2) specjalistyczna opieka medyczna (AOS)
2. Teleporada obejmuje udzielenie porady medycznej, w tym w szczególności:
 - przeprowadzenie badania podmiotowego,
 - omówienie wyników badań diagnostycznych,
 - przepisanie i przedłużanie leków (e-recepta),
 - udzielenie informacji co do przyjmowanych leków,
 - wystawianie i przedłużenie zwolnienia lekarskiego (e-ZLA),
 - skierowanie czy zlecenie na wyroby medyczne (e-zlecenie),
 - sugestię bezpośredniej wizyty w placówce, jeśli będzie taka konieczność,
 - kierowanie do diagnostyki laboratoryjnej w kierunku wirusa SARS-CoV-2 (POZ).
3. Teleporady świadczone są nieodpłatnie dla pacjentów, którzy posiadają aktualną deklarację wyboru lekarza POZ w CM, zgodnie z Ustawą o świadczeniach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. 2020 poz. 1398).
4. W wyjątkowych przypadkach, Teleporady świadczone są również odpłatnie, zgodnie z cennikiem CM.
5. Teleporady są udzielane w CM za pomocą telefonu i systemów informatycznych.
6. Warunkiem korzystania z Teleporad jest:
 - rejestracja Pacjenta;
 - akceptacja postanowień Regulaminu;
 - opłacenia usługi (jedynie w przypadku Teleporady płatnej).
7. W przypadku Pacjentów małoletnich czynności, o których mowa w niniejszym Regulaminie, wykonuje opiekun prawny Pacjenta.

§ 3.

1. Rejestracji pacjenta można dokonać:
 - telefonicznie, pod numerami telefonów podanymi na stronie internetowej CM;
 - osobiście lub za pośrednictwem osób trzecich w placówce CM.
2. W trakcie procesu rejestracji Pacjent zobowiązany jest podać swoje dane osobowe:
 1. imię i nazwisko
 2. numer PESEL
 3. adres zamieszkania,
 4. numer telefonu
 5. w przypadku Pacjenta małoletniego - imię, nazwisko i PESEL opiekuna prawnego

3. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady wymaga dostarczenia przez Pacjenta dodatkowych informacji/ dokumentów (np. wyników badań), Pacjent zobowiązany jest przekazać je lekarzowi najpóźniej na 3 godziny przed rozpoczęciem Teleporady. W tym celu Pacjent przesyła konieczną dokumentację w formie skanu (w formacie pdf) na adres mailowy poradni. Zaleca się przestanie dokumentacji w pliku zaszyfrowanym. Przesłane dokumenty dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta.

§ 4.

1. Pacjent ma prawo rezygnacji z Teleporady najpóźniej 60 minut przed wyznaczonym terminem Teleporady. O rezygnacji Pacjent zawiadamia CM telefonicznie zgodnie z § 3. ust.1
2. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady w pierwotnie ustalonym terminie jest niemożliwe, CM niezwłocznie informuje o tym Pacjenta ustalając z nim nowy termin wykonania usługi.

§ 5.

W celu wykonania usługi, wyznaczony lekarz kontaktuje się z Pacjentem telefonicznie. Trzykrotne niepodjęcie kontaktu przez Pacjenta w odstępie nie krótszym niż 5 minut jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Teleporady.

§ 6.

1. CM ustalając tożsamość pacjenta dokonuje tego w oparciu o:
 - dane, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 849), które przekazane zostaną za pośrednictwem systemów łączności, oraz
 - na podstawie danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej.
2. Lekarz weryfikuje tożsamość pacjenta na podstawie danych, o których mowa w § 3 ust. 2, przekazanych przez pacjenta w trakcie rejestracji oraz przedstawia Pacjentowi informacje o tym, w jakim zakresie jest w stanie mu pomóc, oraz o tym, jakie są ograniczenia związane z Teleporadą. Instruuje również pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.
3. Lekarz powinien we własnym zakresie ocenić, czy osoba, z którą nawiązano połączenie, jest na pewno Pacjentem, któremu miała zostać udzielona Teleporada.
4. Kwestia dotycząca weryfikacji tożsamości pacjenta jest istotnym elementem udzielenia świadczenia zdrowotnego - rzutuje bowiem na zapewnienie poufności Teleporady, bezpieczeństwo świadczenia, możliwość dokonania wpisu w dokumentacji medycznej oraz zachowanie prawa do prywatności Pacjenta.
5. Obowiązkiem osoby udzielającej Teleporady jest dokonanie adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.
6. W przypadku przekazywania informacji dotyczącej stanu zdrowia pacjenta, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, CM stosuje rozwiązania techniczno-organizacyjnych służących zapewnieniu transmisji dokumentów elektronicznych w postaci graficznej i tekstowej, w sposób zapewniający ich integralność oraz ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem.

§ 7

Lekarz powinien zagwarantować, by Teleporada udzielana była w warunkach zapewniających poufność rozmowy:

1. jeżeli lekarz korzysta z urządzenia, do którego dostęp mają osoby trzecie, przed rozpoczęciem Teleporady powinien upewnić się, że korzysta z własnego konta w systemie.
2. w pomieszczeniu, w którym znajduje się lekarz POZ udzielający Teleporady, nie powinien przebywać nikt inny, chyba że jest to inny pracownik medyczny zaangażowany w udzielanie świadczenia telemedycznego lub inna osoba zaakceptowana przez pacjenta (np. tłumacz). Analogicznie, kanał komunikacji wykorzystywany do połączenia powinien zapewniać, że dostęp do niego będą miały tylko osoby upoważnione do uczestniczenia w Teleporadzie (nie powinno się wykorzystywać np. kont wspólnych);
3. lekarz nie ma wpływu na to, czy pacjent korzystający z Teleporady przebywa w warunkach zapewniających poufność rozmowy. Pacjent powinien zostać poinformowany o tym, że w czasie rozmowy mogą paść informacje dotyczące stanu zdrowia - wobec czego powinien on zadbać o dyskretne warunki rozmowy;
4. w przypadku wystąpienia niestandardowych sytuacji wskazujących na działanie złośliwego oprogramowania, lekarz POZ powinien wstrzymać się z udzielaniem Teleporad do czasu otrzymania profesjonalnej pomocy.

§ 8.

1. Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości dostępu do e-recepty w ramach internetowego Konta Pacjenta (IKP) oraz innych sposobach dostępu:
 - 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,
 - 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 firmy
2. Lekarz powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia na wyroby medyczne (z zastrzeżeniem rozwiązań przyjętych na czas epidemii):
 - a. z uwagi na konieczność przedstawienia papierowego dokumentu, lekarz powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia z placówki CM
 - b. na czas epidemii COVID-19 Narodowy Fundusz Zdrowia umożliwia realizację zlecenia na wyroby medyczne na podstawie samego kodu zlecenia. Oznacza to, że lekarz może przekazać pacjentowi sam kod, na podstawie, którego świadczeniobiorca może zrealizować zlecenie.
 - c. Jeżeli lekarz wystawia skierowanie w postaci elektronicznej, powinien on poinformować pacjenta o możliwości otrzymania e-skierowania w ramach internetowego Konta Pacjenta (IKP):
 - d. pacjent może uzyskać dostęp do e-skierownia za pośrednictwem internetowego Konta Pacjenta (IKP);
 - e. jeżeli pacjent w posiadanym IKP zaznaczy, 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;
 - f. 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 CM

Uwaga: W okresie epidemii świadczeniobiorcy zostali do odwołania zwolnieni z obowiązku dostarczania oryginału skierowania w terminie 7 do 14 dni roboczych od dnia wpisu na list oczekujących. Świadczeniobiorca zobowiązany jest jednak do dostarczenia skierowania w dniu udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej wykonywanego na podstawie tego skierowania. W przypadku świadczeń telemedycznych, przy braku możliwości dostarczenia oryginału skierowania, pacjent może przekazać jego skan, zdjęcie bądź przekazać dane uwidocznione na tym skierowaniu.

3. Lekarz musi upewnić się, że pacjent zrozumiał udzielone porady i sugestie dotyczące leczenia, i podjąć kroki, o ile to możliwe, w celu promowania ciągłości opieki. Lekarz powinien być świadomy i szanować szczególne trudności i niepewności pacjentów rozpoczynających korzystanie ze świadczeń telemedycznych.

§ 9

1. W sprawach nieuregulowanych w procedurze, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2020 r.

Załącznikii:

Załącznik Nr 1 do Procedury świadczenia Teleporad - 10 KROKOW WIZYTY TELEMEDYCZNEJ