Standardy organizacyjne teleporady w ramach POZ: informacje dla pacjentów

17.03.2021

Dokument ten zawiera informacje o warunkach udzielania teleporad i e-rozwiązaniach stosowanych w **SALUS CENTRUM MEDYCZNE sp. z o.o.** (ul. Kusocińskiego 3A, 57-300 Kłodzko) (**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:
  - ul. Kusocińskiego 3A, 57-300 Kłodzko,
  - ul. Dworcowa 9, 57-340 Duszniki-Zdrój,
  - ul. Piłsudskiego 2, 57-400 Nowa Ruda,
  - Bożków 53, 57-441 Bożków.
- na stronie internetowej Świadczeniodawcy (**www.saluscm.pl**),
- telefonicznie (na żądanie pacjenta).

Spis treści

1. Informacje o warunkach udzielania teleporad....2
   1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad....2
   1.2 Ustalenie terminu teleporady....2
   1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem....2
   1.4 Sposób udzielenia teleporady....2
      Aplikacja VISIMED....3
      Połączenia telefoniczne....3
      Strona lekarzebezkolejki.pl....3
   1.5 Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem....3
   1.6 Bezpośredni kontakt z pacjentem....4
   1.7 Świadczenia wyłączone z zakresu teleporad....4
2. Instrukcje dla pacjentów....4
   2.1 E-recepty....4
   2.2 E-skierowania....4
   2.3 E-zlecenia na wyroby medyczne....5
   2.4 Zlecenia badań dodatkowych....5

2.5 Internetowe Konto Pacjenta.....6

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:

- aplikację VISIMED,
- stronę lekarzebezkolejki.pl,
- połączenia telefoniczne.

1.2 Ustalenie terminu teleporady

W celu ustalenia terminu teleporady prosimy pacjentów o:

- kontakt telefoniczny ze Świadczeniodawcą pod numerem telefonu **74 640 44 44** od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 18:00,
- wypełnienie formularza na stronie internetowej Świadczeniodawcy pod adresem www.saluscm.pl,
- rejestrację na teleporad online na stronie internetowej Świadczeniodawcy pod adresem www.saluscm.pl (strona lekarzebezkolejki.pl),
- skorzystanie z aplikacji na smartfony VISIMED.

Teleporada jest realizowana:

- nie później niż w pierwszym dniu roboczym, następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do Świadczeniodawcy 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 (między pierwszą a trzecią próbą powinno upłynąć minimum 5 minut).

1.4 Sposób udzielenia teleporady

Realizacja teleporady wymaga, aby korzystający z niej pacjent:

- posiadał niezakłócony dostęp do sieci telefonicznej lub internetu (w zależności od wybranego sposobu realizacji teleporady),

- znajdował się w miejscu, do którego nie będą miały dostępu osoby nieupoważnione i gdzie nie będzie miał przeszkód dla prowadzenia rozmowy ze Świadczeniodawcą (w związku z tym pacjent nie powinien korzystać z teleporad w miejscu publicznym, w trakcie podróży transportem zbiorowym, autem itd.).

Ponadto pacjent powinien mieć przygotowaną dokumentację medyczną (niebędącą w posiadaniu Świadczeniodawcy) oraz inne dokumenty, które w ocenie pacjenta będą niezbędne dla realizacji teleporady.

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

Aplikacja VISIMED

Zaleca się, aby pacjenci instalowali na swoich smartfonach aplikację VISIMED za pomocą linku wysyłanego z aplikacji medycznej KS-SOMED lub pobranego ze strony www.saluscm.pl; w ten sposób aplikacja jest brandowana do wybranego podmiotu Świadczeniodawcy.

W chwili obecnej (marzec 2021 r.) trwają prace dostosowawcze pozwalające poprawnie pracować aplikacji VISIMED instalowanej na iPhone z systemem IOS.

Po wybraniu lokalizacji poradni, lekarza, terminu i godziny preferowanej przez pacjenta oraz możliwości wskazania objawów aplikacja VISIMED potwierdza termin i godzinę teleporady. Pacjent otrzymuje komunikat: „Twoja telewizyta została potwierdzona. Wejdź do poczekalni i czekaj na telefon od lekarza" Dla nawiązania połączenia konieczne jest korzystanie z prawidłowo skonfigurowanej zaktualizowanej aplikacji VISIMED, zainstalowanej na smartfonie.

W trakcie realizacji teleporady pacjent może udostępnić obraz ze swojej kamerki internetowej lub zawartość ekranu. Pacjent może także przesyłać skany lub zdjęcia dokumentów za pośrednictwem dostępnej w trakcie połączenia funkcji PRZEŚLIJ DOKUMENTY.

Połączenia telefoniczne

Po potwierdzeniu terminu i godziny teleporady pacjent otrzymuje informację o przybliżonej godzinie nawiązania połączenia z numeru telefonu, przypisanego do Świadczeniodawcy (74 640 44 44), z którego będzie korzystać osoba udzielająca teleporady.

Strona lekarzebezkolejki.pl

Po wybraniu terminu i godziny preferowanej przez pacjenta przez stronę https://saluscm.pl/rejestracja-wizyt/#online strona potwierdza termin i godzinę teleporady.

Pacjent otrzymuje mail z linkiem do telewizyty. Jeśli zamierza łączyć się za pomocą laptopa lub komputera stacjonarnego musi się upewnić, że posiada sprawną kamerę, mikrofon oraz głośniki (lub słuchawki) oraz czy posiada aktualną wersję używanej przeglądarki Microsoft Edge, Mozilla Firefox lub Google Chrome.

W przypadku prowadzenia teleporady przez pacjenta za pomocą smartfona należy upewnić się, czy dostęp do aparatu i mikrofonu nie jest zablokowany. Telewizyta umożliwia, oprócz przekazu wideo i głosowego, przesyłanie skanów, zdjęć, dokumentów pdf z urządzenia pacjenta.

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 (między pierwszą a trzecią próbą powinno upłynąć minimum 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.

1.7 Świadczenia wyłączone z zakresu teleporad

Od 16 marca 2021 r. następujące świadczenia mogą być realizowane **wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem**:

- świadczenia, w przypadku których pacjent lub opiekun ustawowy pacjenta nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady (nie dotyczy wystawiania - bez badania pacjenta - recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, a także wydania zaświadczenia),
- pierwsza wizyta, realizowana przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej POZ,
- świadczenia w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
- świadczenia w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,
- świadczenia na rzecz dzieci do 6. roku życia (nie dotyczy porad kontrolnych, ustalonych w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego).

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 na temat 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 na temat 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 na temat 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.

Lp.	Nazwa badania	Miejsce realizacji	Godziny pracy	Nr telefonu
1.	Badania RTG	ul. Kusocińskiego 3A, 57-300 Kłodzko	08:00 – 17:00	74 640 44 44
2.	Badania laboratoryjne	ul. Kusocińskiego 3A, 57-300 Kłodzko	07:00 – 11:00	
		ul. Dworcowa 9, 57-340 Duszniki-Zdrój	07:00 – 09:00	
		ul. Piłsudskiego 2, 57-400 Nowa Ruda	08:00 – 10:00	
3.	Ultrasonografia	ul. Kusocińskiego 3A, 57-300 Kłodzko	harmonogram zmienny (aktualny dostępny telefonicznie)	
		ul. Dworcowa 9, 57-340 Duszniki-Zdrój		
		ul. Piłsudskiego 2, 57-400 Nowa Ruda		

2.5 Internetowe Konto Pacjenta

Świadczeniodawca zachęca osoby, które jeszcze tego nie zrobiły, do 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 na temat Internetowego Konta Pacjenta znajduje się na stronie internetowej https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta.

Joanna Ogrodnik-Arcinowska

Wiceprezes Zarządu

Salus Centrum Medyczne Sp. z o.o.