

Standardy organizacyjne teleporady w ramach POZ: informacje dla pacjentów

04.02.2021

Dokument ten zawiera informacje o warunkach udzielania teleporad i e-rozwiązaniach stosowanych w **Centrum Opieki Medycznej "Med Work" Sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Filarowej 50, 43-300 Bielsko-Biała (Świadczeniodawca)**, zgodnie z § 3 p. 1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020r. 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. Filarowa 50, 43-300 Bielsko-Biała**),
- na stronie internetowej Świadczeniodawcy (**www.medwork.com.pl**),
- telefonicznie (na żądanie pacjenta).

Spis treści

1. Informacje o warunkach udzielania teleporad.....	1
1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad.....	1
1.2 Ustalenie terminu teleporady.....	2
1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem.....	2
1.4 Sposób udzielenia teleporady.....	2
1.5 Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem.....	2
1.6 Bezpośredni kontakt z pacjentem.....	2
2. Instrukcje dla pacjentów.....	2
2.1 E-recepty.....	2
2.2 E-skierowania.....	3
2.3 E-zlecenia na wyroby medyczne.....	3
2.4 Zlecenia badań dodatkowych.....	3

1. Informacje o warunkach udzielania teleporad

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

1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad

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 numerami telefonu 33 815 73 02, 33 815 73 03 lub 33 814 74 49 od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00–18:00.

Po potwierdzeniu terminu i godziny teleporady pacjent otrzymuje informację o sposobie nawiązania połączenia telefonicznego, którego będzie używać osoba udzielająca teleporady.

Teleporada jest realizowana nie później niż w pierwszym dniu roboczym, następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do Świadczeniodawcy.

1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem

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.

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

Świadczeniodawca wystawia 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

Świadczeniodawca wystawia 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 medycznej

Świadczeniodawca wystawia 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.

Lp.	Nazwa badania	Miejsce realizacji	Godziny pracy	Nr telefonu
1.	badania laboratoryjne, mikrobiologiczne	DIAGNOSTYKA SP. Z O. O. Laboratorium ul. Kresowa 3 43-300 Bielsko–Biała Laboratorium ul. Broniewskiego 5, 43-300 Bielsko–Biała	laboratoria medyczne czynne pon.–pt. 07:00– 18:00, ul. Kresowa 3 również w soboty 08:00-13:00	Laboratorium ul. Kresowa 3 43-300 Bielsko–Biała tel. 33 812-47-72, 33 819-39-93 Laboratorium ul. Broniewskiego 5 tel. 33 810-68-82, 33 810-68-83
2.	badania diagnostyczne z zakresu radiologii klasycznej TYP - II, USG TYP - III, mammografii	„DIAGNOMED” SPÓŁKA JAWNA NOWOTARSKA, WIDERA ul. Komorowicka 23 43-300 Bielsko–Biała	pon.–pt 07:00 – 18:00	tel. 33 822-16-25
3.	USG OUN, USG tarczycy, USG j. brzusznej	LUX MED Sp. z o.o. ul. Broniewskiego 48 43-300 Bielsko–Biała	pon.–pt. 08:00– 18:00	tel. 33 816-52-60