

### STANDARD TELEPORADY

1. W Podstawowej Opiece Zdrowotnej porady udzielane są również w formie teleporad.
2. **W ZOZ w Knurowie uwzględnia się prawo pacjenta do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.**
3. Teleporada może być udzielona wyłącznie po wcześniejszej rejestracji telefonicznej, osobiście bądź za pośrednictwem osób trzecich w konkretnej przychodni POZ oraz po rozpoznaniu potrzeb zdrowotnych pacjenta. Numery telefonów na bieżąco są aktualizowane na stronie [www.zozknurów.pl](http://www.zozknurów.pl) oraz FB jak również na wszystkich drzwiach wejściowych każdej Przychodni POZ ZOZ w Knurowie. Posiadana liczba numerów telefonicznych zapewnia pacjentom możliwość łatwego kontaktu.
4. **Rejestracja wizyt następuje po weryfikacji podstawowych danych osobowych Pacjenta, pozwalających na ustalenie jego tożsamości, takich jak: imię i nazwisko; data urodzenia; oznaczenie płci; adres miejsca zamieszkania; numer PESEL; nr telefonu; a w przypadku gdy pacjentem jest osoba małoletnia, całkowicie ubezwłasnowolniona lub niezdolna do świadomego wyrażenia zgody - nazwisko i imię (imiona) przedstawiciela ustawowego oraz adres jego miejsca zamieszkania jak również możliwości udzielenia świadczenia w POZ. Schemat weryfikacji Pacjenta stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Procedury.**
5. Ustalenie terminu teleporady przebiega z zachowaniem poniższych zasad:
  - A) Teleporada realizowana jest nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do lekarza POZ /pielęgniarki POZ/ położnej POZ za pośrednictwem: rejestracji telefonicznej, osobistej bądź przy pomocy osób trzecich.
  - B) Teleporada realizowana jest w terminie późniejszym niż określony w pkt 5. A) w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym
6. **Udzielenie pacjentowi informacji, na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada.**
7. W celu zrealizowania teleporady lekarz POZ /pielęgniarka POZ /położna POZ kontaktuje się z pacjentem za pośrednictwem telefonu podanego w czasie rejestracji przez pacjenta lub numeru telefonu wpisanego do danych osobowych pacjenta w programie mMedica. Weryfikacja tożsamości pacjenta odbywa się zgodnie z zapisami pkt 4.
8. **Kontakt telefoniczny lekarza, pielęgniarki lub położnej z pacjentem we wskazanym terminie i godzinie. Zweryfikowanie numeru telefonu poprzez identyfikację rozmówcy zgodnie z obowiązkiem RODO z zachowaniem poufności. Ustalenie celu porady. Ponowne zapytanie o informacje podane wcześniej przy rejestracji umożliwiają eliminację ewentualnie błędnego wybrania numeru. Weryfikacja Pacjenta zgodnie z pkt 4 oraz załącznikiem nr 1 do niniejszej Procedury.**
9. W przypadku kontaktu telefonicznego należy podjąć, co najmniej 3 krotną próbę kontaktu z pacjentem w odstępie nie krótszym niż 5 minut. W przypadku trzech nieudanych prób kontaktu z pacjentem teleporada jest anulowana, a pacjent zobowiązany do ponownego kontaktu z rejestracją i ustalenie nowego terminu teleporady.
10. **Osoba udzielająca teleporady dokonuje wpisu w dokumentacji medycznej pacjenta o realizacji świadczenia w formie teleporady.**
11. Przed zakończeniem teleporady lekarz/pielęgniarka/położna podsumowuje przeprowadzoną teleporadę i weryfikuje, czy przekazane zalecenia są dla pacjenta zrozumiałe, ewentualne wątpliwości wyjaśnia ponownie. Informują o przepisanych lekach, skierowaniach, zleceniach na wyroby medyczne, zleceniach na badania laboratoryjne lub obrazowe.
12. **W trakcie teleporady Pacjent może uzyskać poradę, otrzymać informacje o wynikach badań, otrzymać e-receptę, e-skierowanie, e-zwolnienie lekarskie, e-zlecenie na wyroby medyczne, e-zlecenie badań dodatkowych zwłaszcza laboratoryjnych lub obrazowych. Pacjent może również otrzymać dokumenty w wersji papierowej, które można odebrać osobiście w rejestracji. Po wyrażeniu zgody przez pacjenta bądź osobę przez niego upoważnioną mogą zostać przesyłane na adres poczty elektronicznej, którą wskaże pacjent bądź osoba upoważniona przy zachowaniu odpowiedniego poziomu zabezpieczeń danych osobowych pacjenta. Kodem niezbędny do otwarcia pliku zawsze będzie numer PESEL pacjenta, którego dokumenty dotyczą.**
13. Jeżeli przemawiają za tym względy medyczne możliwe jest wystawienie elektronicznych dokumentów, np.: recepty, skierowanie, zwolnienie lekarskie, zleceń na wyroby medyczne czy zleceń badań dodatkowych zwłaszcza laboratoryjnych lub obrazowych. Pacjent dostaje informację bezpośrednio od lekarza jak również otrzymuje kod SMS na numer podany w dokumentacji medycznej.
14. **Pacjent udziela ustnej zgody (na swoją własną odpowiedzialność) zgodnie z klauzulą RODO zamieszczoną na stronie internetowej ZOZ w Knurowie: <https://zozknurów.pl/>, iż w razie konieczności prześle zdjęcia niezbędne do realizacji świadczeń medycznych takie jak zmiany skórne itp. Przesyłane są na telefony komórkowe służbowe lub maile, które przynależą do personelu medycznego. Zostają przeniesione do dokumentacji medycznej pacjenta i trwale usunięte z telefonu komórkowego.**
15. W sytuacji pojawienia się okoliczności zagrożenia życia nie należy przerywać połączenia z pacjentem tylko równolegle wezwać niezbędną pomoc albo poinstruować pacjenta/rodzinę jak taką pomoc uzyskać, nie narażając przy tym zdrowia pacjenta.
16. **Podczas porady lekarz, pielęgniarka, położna dokonując oceny stanu zdrowia może podjąć decyzję o konieczności wizyty osobistej, podając termin zgłoszenia się w przychodni. Okoliczność ta powinna być ustalona w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.**
17. Wizyta osobista odbywa się w oparciu o aktualnie obowiązujące zasady bezpieczeństwa, a więc zakrywane są usta i nos oraz dezynfekowane są ręce.
18. **Każdorazowo teleporada jest udzielana w warunkach gwarantujących zachowanie poufności, w tym przy zapewnieniu braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem telefonu lub innego środka łączności.**
19. Zachęcenie i poinstruowanie Pacjenta o możliwości aktywacji Internetowego Konta Pacjenta w Przychodniach oraz Administracji ZOZ w Knurowie.
20. **Świadczenia realizowane wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem dotyczą świadczeń udzielanych w następujących sytuacjach:**
  - A) **W przypadku, gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady, z wyłączeniem następujących świadczeń:**
    - a) **Lekarz lub pielęgniarka/położna posiadające odpowiednie kwalifikacje może, bez dokonania badania pacjenta, wystawić receptę niezbędną do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej,**
    - b) **Związanych z wydaniem zaświadczenia;**
  - B) **Podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru.**
  - C) **W związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów.**
  - D) **W związku z podejrzeniem choroby nowotworowej.**
  - E) **Dzieciom do 6 roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.**