



**STANDARD ORGANIZACYJNY TELEPORADY
W RAMACH PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ
W „MIEDZIOWYM CENTRUM ZDROWIA” S.A.**

INFORMACJA DLA PACJENTÓW

W „MIEDZIOWYM CENTRUM ZDROWIA” S.A. w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej Pacjenci mają dostęp do wielu dogodnych form opieki medycznej, która świadczona jest zarówno w zakresie usług stacjonarnych, jak i zdalnych za pośrednictwem TELEPORADY MEDYCZNEJ przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w szczególności:

- konsultacji telefonicznej,
- e-rejestracji,
- e-mail.

1. Standard organizacyjny teleporady POZ w „MCZ” S.A. obowiązuje we wszystkich Poradniach Lekarza/Pielęgniarki lub Położnej Przychodni „MCZ” S.A. w Lubinie, w Legnicy, w Głogowie i w Grębolicach realizujących zadania z zakresu POZ.

Teleporady, jako jedno z form udzielania świadczeń medycznych w „MCZ” S.A. realizowane są w sposób zapewniający Pacjentowi możliwości kontaktu za pośrednictwem systemu teleinformatycznego lub systemu łączności (w tym kontaktu telefonicznego), w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia bez zbędnej zwłoki. Są realizowane :

- a) nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistego albo
- b) w późniejszym niż określony w lit a) terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.

2. TELEPORADA MEDYCZNA funkcjonuje m.in. w zakresie konsultacji telefonicznej, jako forma realizacji świadczeń medycznych na rzecz pacjentów za pośrednictwem telefonicznego systemu łączności.

Realizowana jest po uprzednim telefonicznym skontaktowaniu się Pacjenta (przedstawiciela ustawowego lub osoby upoważnionej przez pacjenta) z pracownikami rejestracji Przychodni „MCZ” S.A. lub Centralnej Rejestracji Telefonicznej :

- Przychodnia „MCZ” S.A. w Lubinie pod numerem 76 72 31 530 lub 76 84 60 192,
- Przychodnia „MCZ” S.A. w Lubinie (poradnia dla dzieci) pod numerem 76 84 60 272 lub 76 72 31 530,
- Przychodnia „MCZ” S.A. w Głogowie pod numerami 76 72 76 712 lub 76 72 31 530,
- Przychodnia „MCZ” S.A. w Głogowie (poradnia dla dzieci) pod numerem 76 72 76 793 lub 76 72 31 530,

- Przychodnia „MCZ” S.A. w Legnicy pod numerami 76 74 39 554, 76 74 39 555, 76 74 39 556 lub 76 72 31 530,
 - Przychodnia „MCZ” S.A. w Grębolicach pod numerem 76 83 15 020, oraz ustaleniu terminu teleporady.
3. Realizacja świadczeń medycznych w poszczególnych Poradniach „MCZ” S.A. realizujących zadania z zakresu POZ odbywa się także za pośrednictwem elektronicznego systemu łączności oraz drogą mailową (w uzasadnionych przypadkach) :
- e-rejestracja – stanowi możliwość rejestracji on-line. Dedykowana jest Pacjentom „MCZ” S.A., którzy złożyli deklarację wyboru w „MCZ” S.A. Celem uzyskania dostępu do e-rejestracji, poprzez e-Medyczny Portal Informacyjny, Pacjent powinien osobiście pobrać login i hasło w Rejestracji poszczególnej Przychodni realizującej zadania z zakresu POZ. Do wygenerowania loginów i haseł niezbędne jest posiadanie e-maila oraz numeru telefonu.
 - e-mail – stanowi możliwość rejestracji drogą mailową. Adres skrzynki mailowej do kontaktu udostępniony jest Pacjentom na stronie internetowej Spółki : mcz@mcz.pl. Skrzynka mailowa sprawdzana jest systematycznie przez personel Rejestracji Przychodni realizującej zadania z zakresu POZ, tak aby jej dostępna pojemność była adekwatna do potrzeb – w zakresie rejestracji.
4. Dodatkowo Pacjent posiada możliwość zarezerwowania teleporady - konsultacji telefonicznej osobiście lub za pośrednictwem osób trzecich w Rejestracji poszczególnej Przychodni „MCZ” S.A. realizującej zadania z zakresu POZ.
5. W celu zrealizowania Teleporady - konsultacji telefonicznej lekarz/pielęgniarka lub położna POZ „MCZ” S.A. kontaktuje się telefonicznie o umówionej z Pacjentem godzinie (z uwzględnieniem odstępu czasowego wynoszącego +/- 30 min). W przypadku trzech nieudanych prób kontaktu podjętych w odstępie nie krótszym niż 5 minut personel medyczny może zrezygnować z kolejnych prób kontaktu. Teleporada zostaje wówczas anulowana.
6. Przed przystąpieniem do udzielania Teleporady - konsultacji telefonicznej dopuszczalna jest weryfikacja tożsamości Pacjenta na podstawie danych przekazanych za pośrednictwem systemu, przez który odbywa się rozmowa, w tym przez telefon. Pacjent proszony jest o podanie numeru PESEL; w celu zweryfikowania jego poprawności z dokumentacją medyczną lub deklaracją wyboru w „MCZ” S.A.
Jeśli pacjent jest pierwszorazowy (w przypadku świadczeń niefinansowanych przez NFZ), proszony jest o podanie kompletu danych potrzebnych do założenia dokumentacji medycznej.
7. Zasadnym pozostaje ustalenie również miejsca, w którym Pacjent aktualnie przebywa, aby w razie sytuacji zagrożenia życia możliwe było sprawne wezwanie pogotowia ratunkowego. Jeśli nie jest znany numer telefonu Pacjenta, proszony jest o jego ujawnienie – dzięki czemu nie zostanie utracony kontakt, a w razie problemów technicznych ponownie można oddzwonić i kontynuować rozmowę.

8. W przypadku niepotwierdzenia prawa Pacjenta do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, Pacjent może złożyć oświadczenie o przysługującym mu prawie do świadczeń opieki zdrowotnej za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w tym przez telefon.
9. Potwierdzenie udzielenia świadczenia zdrowotnego w formie teleporady dokonywane jest na bieżąco/niezwłocznie w formie wpisu na zasadach ogólnych w dokumentacji medycznej, uwzględniając w szczególności : dane identyfikujące pacjenta, datę i godzinę porady, opis medyczny (dane zebrane z wywiadu, dane dotyczące porady/rozpoznania/problemu zdrowotnego, rozpoznanie choroby lub problemu zdrowotnego, informację o ewentualnych zaleceniach, wystawionych zaświadczeniach, receptach lub skierowaniach) oraz dane identyfikujące lekarza/pielęgniarkę lub położną.
Dokumentacja medyczna może zawierać dodatkowo inne dane istotne podczas udzielania teleporady, np. informację o poddaniu świadczeniobiorcy obowiązkowej kwarantannie lub izolacji w warunkach domowych, o których mowa w przepisach o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi.
10. Teleporady POZ w „MCZ” S.A. opierają się w szczególności na badaniu podmiotowym Pacjenta (wywiadzie z Pacjentem), z uwzględnieniem prawa Pacjenta do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.
11. Podczas teleporady lekarz/pielęgniarka lub położna dokonuje oceny stanu Pacjenta, ustala czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne.
12. Osobiste wizyty pacjentów realizowane są w następujących przypadkach:
 - gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady -
z wyłączeniem następujących świadczeń :
 - Lekarz, Pielęgniarka lub Położna POZ 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,
 - związanych z wydaniem zaświadczenia,
 - podczas pierwszej wizyty realizowanej przez Lekarza, Pielęgniarkę lub Położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru,
 - w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
 - w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,
 - u dzieci do 6 roku życia (poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego),
 - gdy stan pacjenta wskazuje na konieczność przeprowadzenia badania przedmiotowego lub innych procedur z zakresu kompetencji POZ, niemożliwych do zrealizowania w formie teleporady,
 - gdy ustalenie postępowania diagnostyczno-terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas teleporady,
 - gdy występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego niepokoju pacjenta,

- gdy brak jest spodziewanego efektu terapeutycznego (np. poprawy stanu zdrowia pacjenta) po dwóch kolejnych teleporadach, udzielonych z tej samej przyczyny, a wizyta osobista jest możliwa do realizacji.

13. Konsekwencją dopuszczalności udzielania świadczeń zdrowotnych w ramach teleporad jest zagwarantowanie możliwości wystawiania przez lekarzy POZ odpowiednich elektronicznych dokumentów, w szczególności :

- e-Recepty z podaniem nr PIN do realizacji,
- e-ZLA - elektronicznego zaświadczenia lekarskiego lub zwolnienia lekarskiego,
- e-Zlecenia elektronicznego zlecenia na wyroby medyczne z podaniem nr do realizacji,
- e-skierowania,

a także dokumentów wystawionych w formie papierowej, do odbioru w Rejestracji przychodni.

14. Lekarz wystawiając e-receptę podczas teleporady powinien kierować się takimi samymi zasadami jak w przypadku wystawiania recept przy osobistej wizycie Pacjenta. Jeżeli w ocenie lekarza do wystawienia e-recepty niezbędne jest osobiste, bezpośrednie zbadanie Pacjenta, powinien poprosić o osobistą wizytę.

Recepta co do zasady powinna być wystawiana w postaci elektronicznej. W ściśle określonych przypadkach możliwe jest wystawienie recepty w wersji papierowej (np. braku dostępu do Systemu Informacji Medycznej).

Po wystawieniu e-recepty warto Pacjentowi otrzymuje kod (lub Pacjent otrzymuje SMS-a kodem PIN) wymagany do jej realizacji w aptece, gdyż nie każdy Pacjent ma założone Internetowe Konto Pacjenta. W przypadku wystawienia recepty w postaci papierowej należy poinformować Pacjenta, że można ją odebrać w placówce medycznej. Odbioru może dokonać Pacjent osobiście lub jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona.

15. Zaświadczenie lekarskie lub zwolnienie lekarskie, co do zasady, powinno być wystawiane w postaci elektronicznej. Możliwość wystawienia zdalnego zaświadczenia lub zwolnienia lekarskiego nie powinna więc budzić wątpliwości w szczególności, gdy lekarz :

- na podstawie wywiadu zebranego od pacjenta oraz posiadanej dokumentacji medycznej uznaje, że jest w stanie orzec o stanie zdrowia Pacjenta;
- ma wiedzę, że Pacjent był już wcześniej u lekarza, który zdiagnozował jego problem zdrowotny, Pacjent postępował zgodnie z zaleceniami, a dokumentacja medyczna i rozmowa z Pacjentem uzasadniają przedłużenie zwolnienia od pracy lub wystawienie zaświadczenia lekarskiego;
- uzna, że stan Pacjenta wymaga specjalnego postępowania, w szczególności ograniczenia kontaktu z innymi ludźmi ze względu na ryzyko choroby zakaźnej (np. Pacjent zgłasza typowe objawy COVID-19 lub innej groźnej choroby zakaźnej) - zwolnienie od pracy.

16. W przypadku zleceń na zaopatrzenie w wyroby medyczne, zgodnie z zapisami obowiązujących przepisów prawnych związanych z ustanowieniem określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii - dopuszcza się możliwość w okresie od dnia 31 marca 2020r. do odwołania wystawiania zleceń na zaopatrzenie w wyroby medyczne w formie zdalnej oraz możliwość potwierdzenia prawa do uzyskania zlecenia na podstawie danych przekazanych przez Pacjenta za pośrednictwem systemu, przez który odbywa się rozmowa (w tym również telefonu).

Podobnie jak w przypadku e-Recepty, po wystawieniu w trakcie Konsultacji Telefonicznej e-Zlecenia na wyroby medyczne, Pacjent otrzymuje przez telefon lub SMS-a numer zlecenia, który uprawnia do zrealizowania tego zlecenia w dowolnie wybranej placówce aptecznej lub w sklepie medycznym.

17. Tak jak przy wizycie osobistej, wystawienie Pacjentowi skierowania na badania diagnostyczne, do poradni specjalistycznych lub do szpitala powinno być uzasadnione stanem zdrowia pacjenta. Wystawienie skierowania może więc, co do zasady nastąpić na podstawie badania przeprowadzonego za pośrednictwem systemów łączności.

Obecnie skierowanie może być wystawiane w postaci papierowej lub elektronicznej. Wymóg, o którym mowa w Ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, dostarczenia oryginału skierowania nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia wpisania na listę oczekujących na udzielenie świadczenia nie ma zastosowania w bieżącej sytuacji epidemiologicznej.

Pacjent ma obowiązek dostarczyć świadczeniodawcy oryginał skierowania w terminie 21 dni od dnia odwołania określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii, jednakże nie później niż w dniu udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej wykonywanego na podstawie tego skierowania.

Jeżeli podczas Konsultacji Telefonicznej personel medyczny skieruje Pacjenta na badania laboratoryjne, Pacjent lub osoba trzecia (w imieniu Pacjenta) umawia termin wykonania tych badań poprzez telefonicznie lub osobiście w placówce. W przypadku zleconych przez personel medyczny badań obrazowych Pacjent lub osoba upoważniona zgłasza się do placówki po odbiór skierowania.

18. W przypadku udzielania Teleporady Pacjentom chorym przewlekle analizowana jest posiadana dokumentacja medyczna Pacjenta, ze szczególnym uwzględnieniem, czy Pacjent ma wdrożone leczenie na wszystkie rozpoznane schorzenia, tak aby nie dochodziło do przerwania leczenia chorób przewlekłych.

19. Podczas Teleporady u dzieci, poza standardowym postępowaniem, należy uwzględniać w szczególności następujące elementy:

- doświadczenie rodziców oraz ich zdolność do właściwej opieki i obserwacji dziecka,
- wywiad zbierany od rodzica/opiekuna dziecka,
- występowanie objawów takich jak: utrzymująca się gorączka, senność lub nadmierne pobudzenie, silny ból głowy, niewyjaśniona wysypka, silny ból brzucha, powtarzające się wymioty/biegunka, trudności/niechęć w przyjmowaniu płynów, cechy odwodnienia.

20. Harmonogram pracy wszystkich Poradni Lekarza/Pielęgniarki lub Położnej Przychodni „MCZ” S.A. w Lubinie, w Legnicy, w Głogowie i w Grębolicach realizujących zadania z zakresu POZ uwzględnia czas na teleporady, wizyty osobiste w przychodni, wizyty domowe oraz świadczenia dla dzieci zdrowych (m.in. bilanse i szczepienia).

21. „MCZ” S.A. zachęca Wszystkich Pacjentów do aktywacji Internetowego Konta Pacjenta (IKP) poprzez stronę pacjent.gov.pl.

Korzystając z IKP, Pacjent posiada w jednym miejscu szybki i łatwy dostęp do:

- dokumentacji medycznej – np. e-Recepty i e-Skierowania, a także wyników badań czy wypisu ze szpitala;

- informacji o wysokości refundacji kupionych leków i innych produktów medycznych oraz świadczeń zrealizowanych w ramach NFZ (np. przebytego zabiegu lub badania);
- wytycznych dotyczących zalecanej dawki leków;
- informacji o zaplanowanych świadczeniach refundowanych przez NFZ (dot. np. wizyty u lekarza specjalisty czy planowanego terminu rehabilitacji).

22. Niniejszy Standard organizacyjny teleporady w ramach POZ w „MCZ” S.A., w zakresie informacji dla pacjentów dotyczącej warunków i zasad realizacji teleporady jest podany do wiadomości na stronie internetowej „MCZ” S.A. (www.mcz.pl) oraz zamieszczony w tablicach informacyjnych w każdej Przychodni „MCZ” S.A., realizującej zadania z zakresu POZ.

Ponadto, na życzenie Pacjenta, może on uzyskać informacje telefonicznie.

WICEPREZES ZARZĄDU
Dyrektor ds. Medycznych

Marek Ścieszka