

Warunki udzielania teleporad

Dokument ten zawiera informacje o warunkach udzielania teleporad i e-rozwiązaniach stosowanych w **NZOZ WIGOR Łowicz** (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
- na stronie internetowej Świadczeniodawcy: **www.nzozwigor.pl**
- telefonicznie (na żądanie pacjenta).

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:

Świadczeniodawca do udzielania teleporad wykorzystuje połączenia telefoniczne oraz system wideokonferencyjny wraz z dostępną w placówce infrastrukturą techniczną.

1.2 Ustalenie terminu teleporady

W celu ustalenia terminu teleporady prosimy pacjentów o:

- kontakt telefoniczny ze Świadczeniodawcą pod numerem telefonu **468373660** od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 18:00,
- wiadomość na e-mail Świadczeniodawcy wigor.lowicz@gmail.com ze wskazaniem danych kontaktowych, które Świadczeniodawca będzie wykorzystywał dla potwierdzenia terminu teleporady
- za pomocą chatu dostępnego w aplikacji mobilnej na stronie **www.nzozwigor.pl**

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 (w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

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).

Dopuszczalna jest też telewizyta za pomocą internetowych kanałów transmisji. Wtedy Pacjent otrzymuje na adres email unikalny link do bezpiecznego połączenia internetowego. Otrzymuje także mailowe przypomnienie 5 minut przed wizytą. Aby podłączyć się do telewizyty Pacjent klika link dostępny w mailu i następuje połączenie.

Warunki techniczne: Lekarz musi być w pomieszczeniu z zainstalowaną infrastrukturą umożliwiającą wykonanie tego rodzaju teleporady. Pacjent musi posiadać komputer, telefon lub tablet zainstalowaną przeglądarką Chrome w najnowszej wersji.

1.4 Sposób udzielenia teleporady

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

Połączenia telefoniczne

Po potwierdzeniu terminu i godziny teleporady pacjent otrzymuje informację o numerze telefonu, którego będzie używać osoba udzielająca teleporady. Nie może to być zastrzeżony numer telefonu, ponieważ pacjent musi mieć pewność, że kontaktuje się z nim placówka medyczna w sprawie teleporady.

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

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 nt. 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 nt. 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 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).

2.5 Założenie Internetowego Konta Pacjenta

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość 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).

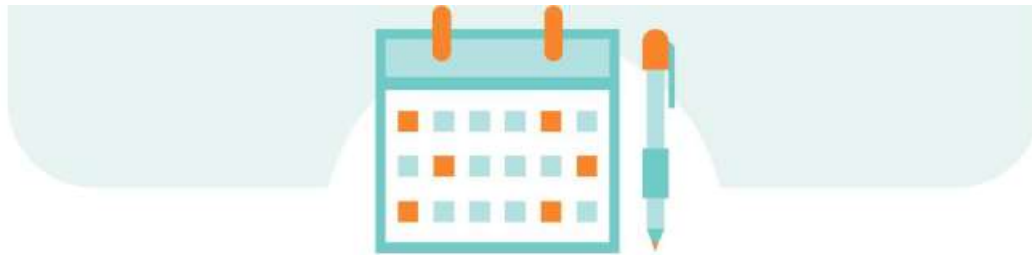
Więcej informacji nt. Internetowego Konta Pacjenta znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>.

Każdy pacjent, który w deklaracji wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej POZ wskazał Świadczeniodawcę jako placówkę medyczną, może założyć Internetowe Konto Pacjenta za pośrednictwem Świadczeniodawcy.

Założenie Internetowego Konta Pacjenta wymaga, aby pacjent dysponował:

- założonym i potwierdzonym Profilem Zaufanym (Świadczeniodawca może wesprzeć pacjenta w założeniu lub aktywacji Profilu Zaufanego),

- dokumentem potwierdzającym tożsamość,
- telefonem komórkowym.



REJESTRACJA

Konsultacje z lekarzem są realizowane w pierwszej kolejności poprzez teleporadę

1

potwierdź numer kontaktowy/adres e-mail pacjenta

2

zbierz wstępny wywiad epidemiologiczny oraz informacje na temat celu teleporady

3

zaleć, aby przed rozmową z lekarzem pacjent przygotował:

listę przyjmowanych leków

wyniki badań

karty informacyjne,
konsultacje

zapisy pomiarów ciśnienia,
glukozy

kartkę i długopis

4

zaproponuj przesłanie ww dokumentacji na adres mailowy przychodni

5

poproś o zastanowienie się z wyprzedzeniem jakie informacje pacjent chce przekazać lekarzowi



**JEŚLI LEKARZ
ZDECYDUJE,
ŻE KONIECZNA
JEST WIZYTA**



zapisz pacjenta infekcyjnego pod koniec dyżuru danego lekarza

zachowaj odstępy czasowe pomiędzy wizytami pacjentów infekcyjnych a nieinfekcyjnych oraz pomiędzy pacjentami z zaburzeniami odporności

poinformuj, w którym pomieszczeniu odbędzie się wizyta

poinformuj o konieczności przyścia do POZ w maseczce oraz dezynfekcji dłoni przed i po wizycie

poproś o nieprzynoszenie do przychodni zbędnych przedmiotów (torby, plecaki) przed i po wizycie

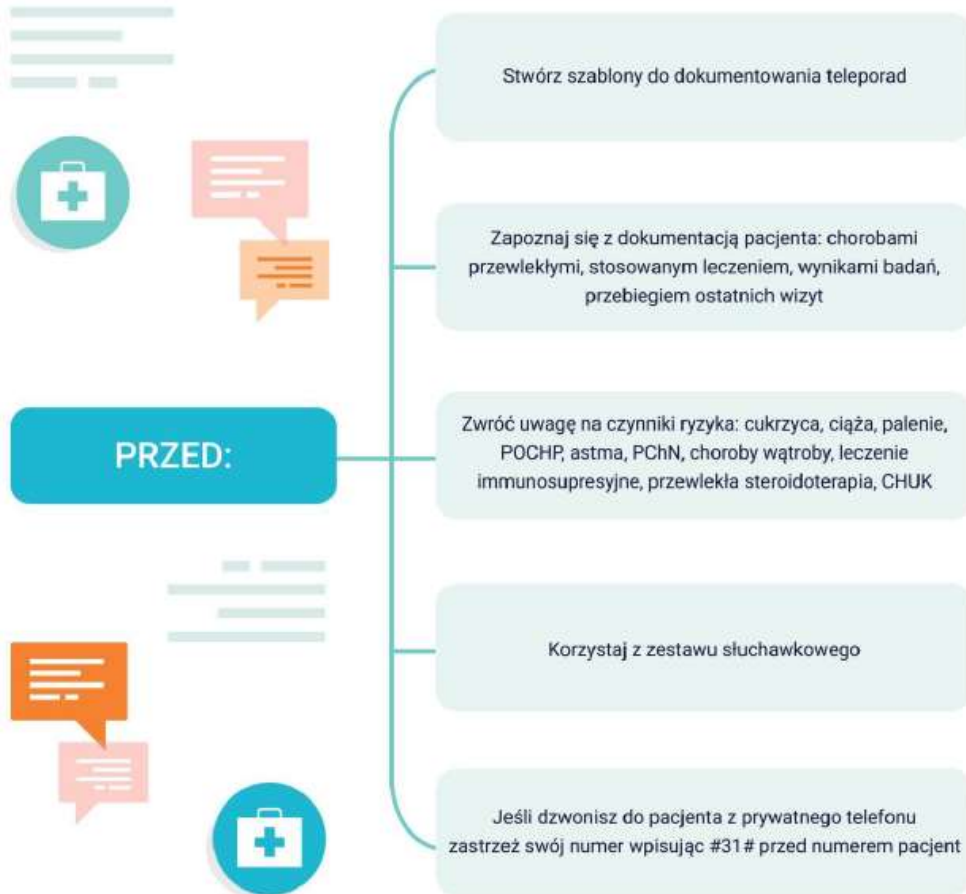
przełącz, że dziecku może towarzyszyć tylko jeden rodzic

Materiały przygotowane m.in. na podstawie informacji dostępnych na stronach KLRwP, BMJ, Royal College of General Practitioner.





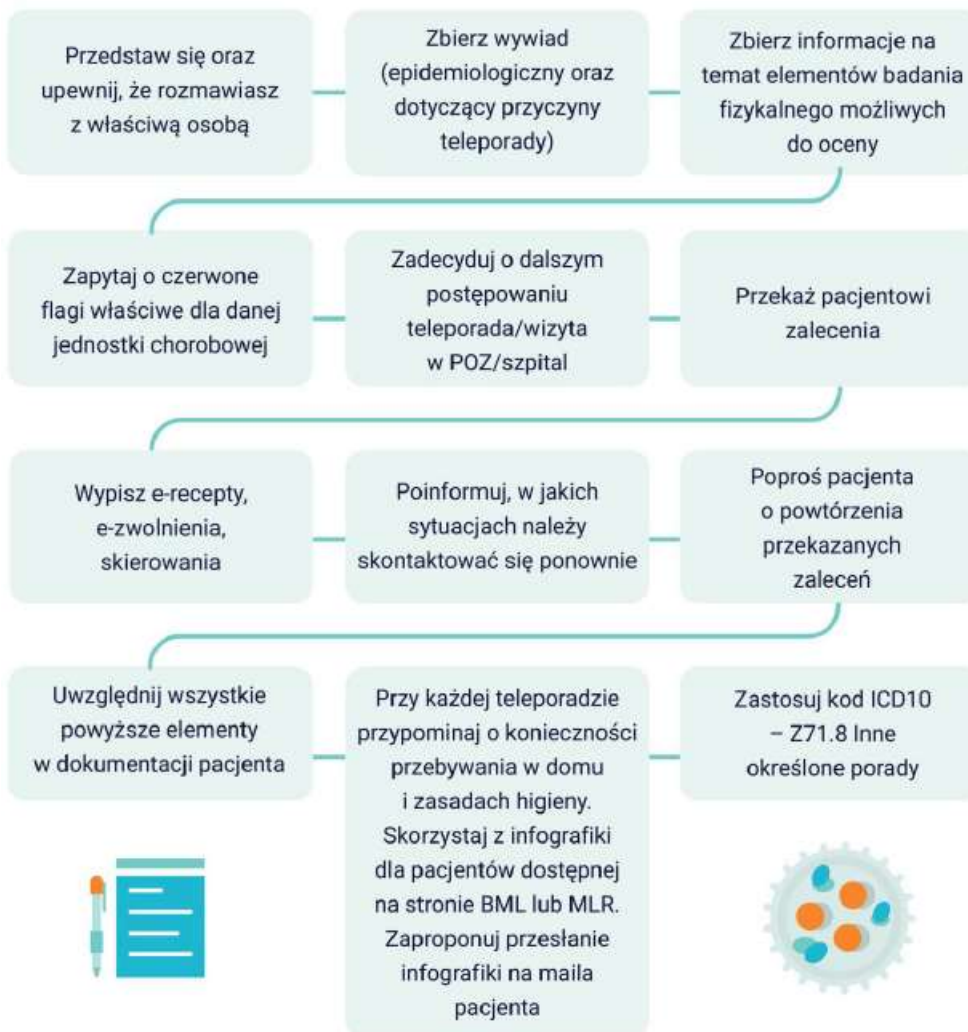
TELEKONSULTACJA



Materiały przygotowane m.in. na podstawie informacji dostępnych na stronach KLRWP, BMJ, Royal College of General Practitioner.



W TRAKCIE:



JEŚLI PACJENT WYMAGA PRZYJŚCIA DO POZ, PAMIĘTAJ, ABY SKRÓCIĆ CZAS WIZYTY DO BADANIA PRZEDMIOTOWEGO, WSZYSTKIE INNE INFORMACJE PRZEKAŻ W TRAKCIE TELEPORAD

Materiały przygotowane m.in. na podstawie informacji dostępnych na stronach KLRWP, BMJ, Royal College of General Practitioner.



TELEKONSULTACJA

PRZED WIZYTĄ:

zbiierz wywiad,
opisz badanie podmiotowe

W TRAKCIE WIZYTY:

zbadaj pacjenta

PO WIZYCIE:

jeśli nie ma stanu
zagrożenia życia i zdrowia:
opisz badanie przedmiotowe,
wypisz recepty, skierowania,
zwolnienie, przekaż
telefonicznie plan
postępowania

BADANIE FIZYKALNE PODCZAS TELEPORADY,
O CO MOŻEMY ZAPYTAĆ PACJENTA

SKÓRA

ZMIANY

kształt

kolor

ilość

rozległość

rozmiar

uniesienie

faktura

brzegi

blednięcie pod uciskiem

obecność treści

lokalizacja

bolesność

OGÓLNE

kolor

świąd

temperatura

elastyczność

wilgotna/sucha

UKŁAD KRĄŻENIOWO-ODDECHOWY

RR

HR, miarowość

BP

duszność

świszczący oddech

saturacja

obrzęki

ocena powrotu włósniczkowego

zabarwienie skóry

ucieplenie kończyn

obecność cech PNN

Materiały przygotowane m.in. na podstawie informacji dostępnych na stronach KLRwP, BMJ, Royal College of General Practitioner.



UKŁAD RUCHU

skala bólu

lokalizacja

ruchomość czynna, bierna

zakres ruchu

siła mięśniowa

czucie powierzchniowe/ temperatury

obecność obrzęku, ucieplenia, zaczerwienienia

symetria lub asymetria powyższych cech

INFEKCJA

HR

RR

duszność

świszczący oddech

T ciała

węzły chłonne

rodzaj, wygląd, zapach wydzielin z nosa, ucha, otworów ciała

ucisk na wyrostek sutkowy

gardło: kolor bł. śluzowych, migdałki

zatoki: opukiwanie, pochylenie głowy w dół

JAK PYTAĆ O DUSZNOŚĆ

Jak się dzisiaj oddycha?

Czy oddycha się szybciej, wolniej czy tak jak zwykle?

Czy duszność jest na tyle silna, że uniemożliwia wypowiedzenie więcej niż kilku słów?

Czy w spoczynku, nie wykonując żadnych czynności oddycha się ciężiej lub szybciej niż zwykle?

Czy duszność powoduje zaprzestanie wykonywania codziennych czynności?

Czy są czynności, które były możliwe do wykonania wczoraj, a których nie można wykonać dzisiaj?

Jakie czynności, które wczoraj nie powodowały duszności, dzisiaj ją powodują?

HR - częstość akcji serca

RR - częstość oddechów

BP - pomiar ciśnienia

Materiały przygotowane m.in. na podstawie informacji dostępnych na stronach KLRwP, BMJ, Royal College of General Practitioner.

