

ZARZĄDZENIE NR 8./2022
DYREKTORA
SAMODZIELNEGO ZESPOŁU PUBLICZNYCH ZAKŁADÓW LECZNICTWA OTWARTEGO
WARSZAWA - OCHOTA
z dnia 20 stycznia 2022 r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu udzielania teleporad
w ramach podstawowej opieki zdrowotnej**

Na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 711 z późn. zm.), zarządza się co następuje:

§ 1. Wprowadza się w Samodzielnym Zespole Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa-Ochota Regulamin udzielania teleporad w ramach podstawowej opieki zdrowotnej, stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się osobom zatrudnionym w Samodzielnym Zespole Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa-Ochota.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Samodzielnego Zespołu
Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego
Warszawa - Ochota

Krzysztof Marcin Zakrzewski

Załącznik do zarządzenia
nr 8./2022
z dnia 20 stycznia 2022 r.

Regulamin udzielania teleporad w ramach podstawowej opieki zdrowotnej

Podstawa prawna

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 12.08.2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U.2020.1395 z późn. zm.), w związku z:

1. Ustawą z dnia 27.08.2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2020 r. poz. 1398 ze zm.)
2. Ustawą z dnia 27.10.2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej (Dz.U. z 2020 r. poz. 172 ze zm.) i aktami wykonawczymi do ww. ustawy.
3. Ustawą z dnia 6.11.2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 849).

Wykaz skrótów

1. SZPZLO/ZESPÓŁ – Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa-Ochota
2. POZ – podstawowa opieka zdrowotna obejmująca świadczenia z tego zakresu
3. Medicus – system informatyczny służący do obsługi pacjenta SZPZLO
4. PM – lekarz, pielęgniarka lub położna, którzy udzielają świadczeń u świadczeniodawcy POZ
5. PR – Pracownik Rejestracji

§ 1

1. Niniejszy regulamin określa warunki i zasady korzystania w SZPZLO z usługi teleporad medycznych, tj. świadczeń zdrowotnych udzielanych na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, obowiązujące we wszystkich poradniach podstawowej opieki zdrowotnej działających w ramach należących do Zespołu przychodni wskazanych w ust. 7 niniejszego paragrafu.

2. Teleporady udzielane są przez SZPZLO w godzinach pracy lekarzy określonych w harmonogramach ich pracy i udostępnianych na stronie internetowej Zespołu w zakładkach odnoszących się do poszczególnych przychodni.
3. Teleporady udzielane przez uprawnione pielęgniarki i położne mogą być realizowane w godzinach pracy wynikających z ich rozkładu czasu pracy.
4. Rejestracja telefoniczna w celu skorzystania z teleporady jest możliwa od poniedziałku do piątku w godzinach: 7.00 – 20.00 pod numerem Infolinii dla wszystkich przychodni +48 22 822 32 21-25 .
5. Niezależnie od postanowień ust. 4 zgłoszenie teleporady może nastąpić z wykorzystaniem poniższych systemów:
 - 1) drogą elektroniczną, na adres e-mail rejestracja@szpzlo-ochota.pl;
 - 2) poprzez założenie przez pacjenta własnego konta w funkcjonującym w SZPZLO systemie e-portal, którego sposób funkcjonowania i rejestracji jest udostępniony pacjentom na stronie internetowej Zespołu www.szpzlo-ochota.pl pod adresem <https://e-rejestracja.szpzlo-ochota.pl/>.
6. Zgłoszenia teleporad przekazywane za pomocą systemów opisywanych w ust. 5 przez pacjentów, ich opiekunów ustawowych lub osoby przez nich upoważnione do zgłoszenia teleporady, odczytywane są w godzinach prac, tj. 7.00-20.00.

§ 2

1. Teleporady udzielane są w SZPZLO w ramach podstawowej opieki zdrowotnej przez lekarzy, pielęgniarki, położne, w zakresie ich kompetencji wynikającej z przepisów powołanych na wstępie, z uwzględnieniem wymogów wynikających z rozporządzeń Ministra Zdrowia dotyczących standardu organizacyjnego opieki zdrowotnej nad pacjentem podejrzanym o zakażenie lub zakażonym wirusem SARS-CoV-2.
2. Udzielenie świadczenia zdrowotnego przez PM w formie teleporady nie jest możliwe w przypadkach, w których realizacja świadczenia wymaga bezpośredniego kontaktu z pacjentem, tj.:
 - 1) w przypadku gdy pacjent nie wyrazi zgody na udzielenia świadczenia w ramach teleporady, z zastrzeżeniem sytuacji opisanych w ust. 3 niniejszego paragrafu;

- 2) podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru, o której mowa w ustawie o podstawowej opiece zdrowotnej;
 - 3) w związku z chorobą przewlekłą, w wyniku której doszło do pogorszenia stanu zdrowia pacjenta lub zmiany objawów;
 - 4) w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej;
 - 5) dzieciom do 6 roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego zbadania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.
3. Teleporady mogą być udzielane, gdy:
- 1) udzielenie świadczenia zdrowotnego dotyczy wystawienia recepty na produkty lecznicze niezbędne do kontynuacji leczenia, recepty lub zlecenia na wyroby medyczne niezbędne do kontynuacji leczenia, bądź wystawienia zaświadczenia, jeśli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej;
 - 2) udzielane świadczenie wynika ze standardu postępowania w pacjentem podejrzanym o zakażenie wirusem SARS-CoV-2, z włączeniem dzieci do 2 r. ż, którym świadczeni mogą być udzielane wyłącznie na zasadach opisanych w ust. 2 pkt. 5) niniejszego paragrafu.
4. Teleporada w zależności od potrzeby może obejmować udzielenie porady medycznej, polegającej na: przeprowadzeniu badania podmiotowego, omówieniu wyników badań diagnostycznych, przepisaniu i przedłużaniu leków (e-recepta), udzieleniu informacji co do przyjmowanych leków, wystawieniu e-Skierowania lub skierowania w formie papierowej do poradni specjalistycznej, zleceniu badań do diagnostyki laboratoryjnej w tym również w kierunku wirusa SARS-CoV-2 oraz badań obrazowych (POZ), wystawieniu lub przedłużeniu zwolnienia lekarskiego (e-ZLA), zaleceniu bezpośredniej wizyty w placówce, jeśli będzie taka konieczność.
5. Udzielający teleporady zobowiązany jest do wskazania konieczności zrealizowania świadczenia w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeśli świadczenie, ze względu na stan pacjenta, nie może być udzielone w formie teleporady oraz ustalenia okoliczności związanych z przeprowadzeniem badania w porozumieniu z pacjentem lub odpowiednio jego opiekunem ustawowym.

6. Informacje o sposobie realizacji e-recepty dostępne są pod adresem <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/erecepta>. E-receptę można zamówić elektronicznie – szczegółowe informacje dostępne są pod adresem <https://www.szpzo-ochota.pl/pl,uslugi-online,0,167.html>
7. Informacje o sposobie realizacji e-skierowania dostępne są pod adresem <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/eskierowanie>.
8. Informacje o sposobie realizacji e-zlecenia na wyroby medyczne dostępne są pod adresem <https://pacjent.gov.pl/aktualnosc/zlecenia-na-wyroby-medyczne>.
9. Zlecenie badań laboratoryjnych oraz obrazowych realizowane jest w formie elektronicznej pacjent otrzymuje potwierdzenie w formie papierowej do odbioru we właściwej rejestracji.
10. Pacjent może założyć Internetowy Konto Pacjenta. Szczegółowe informacje dostępne są pod adresem <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>.

§ 4

1. Zapisy na teleporady SZPZLO przyjmowane są za pośrednictwem systemów łączności opisanych w § 1 niniejszych warunków, a także na podstawie zgłoszeń pacjentów/opiekunów ustawowych, osób upoważnionych przez pacjenta, przekazywanych przez nich bezpośrednio w rejestracji w czasie ich obecności w danej przychodni.
2. Teleporada jest realizowana nie później niż:
 - 1) w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do świadczeniodawcy podstawowej opieki zdrowotnej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistego;
 - 2) w późniejszym niż określony w pkt 1) terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.
3. Zasada wskazana w ust. 2 niniejszego paragrafu nie pozbawia pacjenta prawa wynikającego z przepisów ustawy o podstawowej opiece zdrowotnej do uzgodnienia z SZPZLO jako świadczeniodawcą dogodnego dla siebie ze względów zdrowotnych innego terminu teleporady w ramach zapisów zaplanowanych.
4. Po otrzymaniu zgłoszenia PR przystępuje do wykonania czynności związanych z ustaleniem - w porozumieniu z pacjentem, bądź odpowiednio opiekunem ustawowym pacjenta - terminu teleporady, biorąc pod uwagę m.in.:

- 1) wymóg wyznaczenia terminu, wynikający z postanowień ust. 2 i 3 niniejszego paragrafu;
 - 2) termin wskazany przez pacjenta;
 - 3) harmonogram danego lekarza sprawującego opiekę nad danym pacjentem
 - 4) ilość pacjentów zapisanych w danym dniu do danego PM na teleporadę;
 - 5) inne okoliczności zgłoszone przez pacjenta, związane z realizacją usługi.
5. W przypadku, w którym realizacja teleporady w tym samym dniu, w którym nastąpiło zgłoszenie lub innym dniu określonym konkretnie przez pacjenta, nie jest możliwa z powodów niezależnych od Zespołu, tj. m.in. z uwagi na ilość zapisanych na dany dzień teleporad lub do danego PM i wyczerpaniem czasu przeznaczanego do udzielania świadczeń przewidzianego w harmonogramach, nieobecność PM wynikającą z jego niezdolności do pracy spowodowanej chorobą, kwarantanną, oddelegowaniem na podstawie decyzji administracyjnej, itp., PR zobowiązany jest poinformować pacjenta lub odpowiednio opiekuna prawnego o powodach, dla których teleporada nie może być zrealizowana w danym terminie i zaproponować inny, najbliższy termin.
6. W przypadku zgłoszenia szczególnej sytuacji zdrowotnej wymagającej niezwłocznego zrealizowania teleporady PR zobowiązany jest przekazać uzyskane w tym przypadku informacje udzielającemu w danym dniu świadczeń zdrowotnych na terenie przychodni PM, który jako osoba uprawniona do oceny stanu pacjenta, podejmie decyzje w sprawie terminu przeprowadzenia teleporady bądź konieczności podjęcia lub zalecenia innych czynności medycznych związanych ze stanem zdrowia pacjenta.
7. PR dokonuje zapisu na teleporadę przez wpisanie danych pacjenta, na rzecz którego realizowana jest teleporada, do systemu Medicus tj. m.in. jego imienia, nazwiska, numeru PESEL oraz numeru telefonu lub innych danych kontaktowych.
8. Zgłoszenia pacjentów dotyczące udzielenia teleporady składane drogą elektroniczną (poczta, e-portal) podlegają monitorowaniu przez PR oraz pozostałych pracowników zatrudnionych przy obsłudze e-portalu i poczty elektronicznej.
9. W przypadku braku możliwości przekazania potwierdzenia w sposób wskazany w ust. 7, m.in. w przypadku zgłoszenia przez pacjenta kontaktu na numer telefonu stacjonarnego, PR zobowiązany jest potwierdzić rezerwację bądź bezpośrednio w czasie ustalania z pacjentem terminu teleporady, bądź kontaktując się z pacjentem w sposób przez niego wskazany.

§ 5

Po nawiązaniu połączenia telefonicznego z pacjentem PM upewnia się co do możliwości przystąpienia do teleporady, weryfikuje tożsamość pacjenta posługując się pytaniami kontrolnymi opartymi na danych zawartych w indywidualnej dokumentacji medycznej, założonej dla pacjenta pierwszorazowego podczas jego rejestracji na podstawie złożonej deklaracji i danych przekazanych podczas składania zgłoszenia o teleporadę lub w przypadku pozostałych pacjentów dokumentacji medycznej sporządzonej w toku sprawowanej nad pacjentem podstawowej opieki zdrowotnej. Pytania kontrolne mogą dotyczyć danych typu: proszę podać datę urodzenia, proszę podać adres zamieszkania, kiedy odbyła się ostatnia Pani/Pana wizyta, kogo upoważnił Pan/Pani do dokumentacji medycznej.

§ 6

1. Teleporady zaplanowane i wpisane w systemie Medicus na odpowiednią godzinę lub na określony przedział czasowy nie dłuższy niż 15 minut.
2. W sytuacjach szczególnych, w których przeprowadzenie teleporady w czasie zgodnym z postanowieniami ust. 2 nie będzie możliwe, tj. m.in. z powodu zakłóceń w dostępie do systemów obsługujących teleporady, w przypadku przedłużających się teleporad udzielanych we wcześniejszych godzinach, konieczności niezwłocznego udzielenia przez lekarza świadczenia pacjentowi przebywającemu na terenie placówki, PR zobowiązany jest odpowiednio do uprzedniego poinformowania pacjenta o możliwości wystąpienia takiej sytuacji bądź do nawiązania kontaktu z pacjentem, poinformowania go o przyczynach opóźnień i przewidywanym czasie wykonania teleporady.
3. Brak kontaktu z pacjentem w czasie wyznaczonym na przeprowadzenie teleporady uprawnia Zespół do anulowania teleporady nie wcześniej, niż po podjęciu co najmniej trzykrotnej próby kontaktu z pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut.
4. Anulowanie teleporady na skutek braku nawiązania kontaktu z pacjentem po wykonaniu czynności opisanych w ust. 3, czy w wyniku rezygnacji z teleporady zgłoszonej przez pacjenta/opiekuna ustawowego, wymaga odnotowania w dokumentacji medycznej pacjenta/w systemie Medicus.

§ 7

1. Podczas teleporady PM, po stwierdzeniu możliwości udzielenia teleporady z zachowaniem prawa pacjenta do poufności, przeprowadza dokładny wywiad dotyczący aktualnego problemu zdrowotnego pacjenta, dokonuje oceny stanu pacjenta, ustala czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne. Okoliczność tę PM ustala w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.
2. Rozpoznanie stawiane podczas teleporady powinno być postawione po przeprowadzonym zgodnie z ust. 1 badaniu podmiotowym i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej pacjenta, w tym udostępnionej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego.
3. PM informuje pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie teleporady, co może wystąpić w sytuacji, w której m.in.:
 - 1) zachodzą okoliczności wykluczające możliwość udzielenia świadczenia w ramach teleporady, wynikające z okoliczności wynikających z postanowień § 1 ust. 2 i 3 niniejszego regulaminu;
 - 2) zebrany wywiad nie wystarcza do dokonania oceny stanu pacjenta i ustalenia rozpoznania;
 - 3) stan pacjenta wskazuje na konieczność przeprowadzenia badania; przedmiotowego i innych procedur z zakresu kompetencji POZ, niemożliwych do wykonania w trakcie teleporady;
 - 4) ustalenie postępowania diagnostyczno-terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas teleporady;
 - 5) występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego, uzasadnionego niepokoju pacjenta;
 - 6) w ocenie PM brak jest spodziewanego efektu terapeutycznego (np. poprawy stanu zdrowia pacjenta) po uprzednio udzielonej/ych teleporadach, przeprowadzonej/ych z tej samej przyczyny.

§ 8

1. W czasie teleporady PM przekazuje pacjentowi zalecenia wynikające z oceny jego stanu zdrowia i rozpoznania oraz zaordynowanych leków.
2. PM informuje pacjenta o wystawionych dokumentach, tj. e-recepcie, e-zwolnieniu, zleceniach na wyroby medyczne, skierowaniach na badania dodatkowe, a w szczególności o zleconych badaniach laboratoryjnych, czy obrazowych i sposobach ich realizacji.
3. W przypadku, gdy pacjent nie dysponuje telefonem komórkowym lub mailem, bądź IKP, PM sporządzając e - receptę informuje pacjenta o jej numerze nadanym przez system, bądź o możliwości odbioru jej wydruku przez pacjenta lub osobę upoważnioną w rejestracji danej przychodni, podobnie jak w przypadku odbioru wydruków innych wystawianych dokumentów, sporządzonych w wyniku teleporady.
4. PM przed zakończeniem teleporady musi upewnić się czy pacjent zrozumiał informacje dotyczące procesu leczenia, ustalić ewentualny kolejny termin teleporady lub porady, której udzielenie powinno nastąpić w bezpośrednim kontakcie z pacjentem.
5. W przypadku połączenia się z pacjentem, u którego zgodnie z rozpoznaniem wystąpił stan nagłego zagrożenia zdrowotnego, o którym mowa w ustawie o Państwowym Ratownictwie Medycznym, nie należy przerywać połączenia z tym pacjentem, a równolegle wezwać niezbędną pomoc starając się zminimalizować ryzyko dla pacjenta.

§ 9

Czynnościom opisanym w ust. 1 podlega rejestracja pacjenta w związku z realizacją w toku teleporady prawa pacjenta do realizacji porady w ramach osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.

§ 10

Jeśli w toku teleporady zachodzi konieczność przekazania przez pacjenta posiadanego dokumentu medycznego, zawierającego dane istotne dla dokonania przez PM oceny stanu pacjenta i rozpoznania, PM ustala z pacjentem sposób dostarczenia wskazanego dokumentu. Jeśli pacjent ma możliwość przekazania dokumentu medycznego drogą elektroniczną, PM informuje pacjenta o adresie poczty elektronicznej, na którą należy przesłać dokument. Ze względu na zachowanie poufności przy przekazywaniu danych

zawartych w dokumentacji medycznej zaleca się przesłanie dokumentu w formie zaszyfrowanej.

§ 11

Realizacja teleporady PM jest odnotowywana w indywidualnej dokumentacji medycznej pacjenta.

§ 12

1. PR i PM, w związku z przyjmowaniem zgłoszeń na teleporady, ich przeprowadzeniem, wystawianiem dokumentów medycznych, mają obowiązek przestrzegania wymogów dotyczących ochrony danych osobowych, wynikających z obowiązujących przepisów prawa i procedur wdrożonych w SZPZLO na podstawie ww. przepisów.
2. PM w czasie przeprowadzenia teleporad zobowiązani są do przestrzegania obowiązku zachowania poufności, w szczególności bez obecności w pomieszczeniu, z którego realizowana jest teleporada, osób nieuprawnionych.
3. Przekazywanie informacji dotyczących stanu zdrowia pacjenta za pośrednictwem należących do Zespołu systemów teleinformatycznych realizowane jest w sposób zapewniający ich integralność, ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, ujawnieniem, utraceniem, zniszczeniem bądź zmodyfikowaniem.
4. Zespół umożliwia pacjentom przekazywanie dokumentów i informacji medycznych ich dotyczących drogą elektroniczną w sposób zaszyfrowany. Odbiór tak przekazanych dokumentów dokonywany jest przez personel upoważniony do przetwarzania tego rodzaju dokumentów na podstawie odrębnych przepisów.

§ 13

Ze względu na ochronę danych osobowych personelu realizującego teleporadę, a także z uwagi na wynikający z rozporządzenia wskazanego na wstępie wymóg przeprowadzania teleporady w sposób gwarantujący poufność przekazywania danych, Pacjent nie powinien dokonywać rejestrowania/nagrywania za pomocą urządzeń elektronicznych przebiegu wizyty, czy też umieszczania nagrań na portalach społecznościowych celem wykorzystywania ich w sposób sprzeczny z prawem.

§ 14

Przebieg teleporad przeprowadzanych przez personel medyczny Zespołu nie jest przez Zespół nagrywany.

§ 15

Dokument jest dostępny na stronie www.SZPZLO.pl oraz do wglądu w wersji papierowej w rejestracji każdej przychodni wchodzącej w skład SZPZLO.