Samodzielny Publiczny Zakład
Opieki Zdrowotnej
Przychodnia Miejska w Józefowie
05-420 Józefów, ul. M.C. Skłodowskiej 5
tel. (22) 789-21-21, fax (22) 789-22-30
NIP: 532-16-43-282, REGON: 0

Załącznik nr 1 do
Zarządzenia Nr 33 / 2020 Dyrektora SPZOZ Przychodni Miejskiej w Józefowie
z dnia 10.11.2020 r.

REGULAMIN UDZIELANIA ŚWIADCZENIA MEDYCZNEGO ZA POŚREDNICTWEM SYSTEMÓW TELEINFORMATYCZNYCH, W TYM TTELEPORADY

W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZESPOLE OPIEKI ZDROWOTNEJ PRZYCHODNI MIEJSKIEJ W JÓZEFOWIE

§ 1

Zasady korzystania z teleporad, świadczonych przez Przychodnię Miejską w Józefowie określa Regulamin udzielania świadczenia medycznego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych w tym teleporad w SPZOZ Przychodni Miejskiej w Józefowie.

§ 2

Słownik pojęć:

1. Teleporada określana jest jako świadczenie medyczne, które udzielane jest przez lekarza, pielęgniarkę, położną lub innego pracownika medycznego uprawnionego w Przychodni Miejskiej do jego realizacji. Teleporada udzielana jest za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, systemów łączności lub innych urządzeń teleinformatycznych przystosowanych do tego celu w miejscu świadczenia. Teleporada jest świadczeniem realizowanym w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej oraz Ambulatoryjnej Opieki Specjalistycznej.

2. Miejscem udzielania świadczenia zdrowotnych jest:

   2.1 – SPZOZ Przychodnia Miejska w Józefowie, ul M. C. Skłodowskiej 5/7

   oraz z zakresu medycyny szkolnej oraz świadczeń stomatologicznych dla dzieci i młodzieży:

   2.2 Szkoła Podstawowa nr 1 im. Olofa Palmego, Józefów, ul. Mickiewicza 11;

   2.3 Szkoła Podstawowa nr 2 im. Romualda Traugutta, Józefów, ul. Graniczna 26;

   2.4 Szkoła Podstawowa nr 3 im. Łączniczek Armii Krajowej, Józefów, ul. Leśna 39.

§ 3

Zasady systemu teleinformatycznego udzielania świadczenia medycznego

1. Porada telemedyczna jest równoprawnym świadczeniem zdrowotnym, które jest udzielane na analogicznych zasadach jak osobista porada w gabinecie. Jedyną różnicą jest pośrednictwo telefonu lub komputera lub innych urządzeń teleinformatycznych przystosowanych do tego celu.

2. Lekarz, pielęgniarka, położna lub inny pracownik medyczny udzielający teleporady postępuje zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.

3. Dostępność do świadczeń udzielanych na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności jest realizowana w Przychodni Miejskiej poprzez rozbudowę kompleksowego zintegrowanego systemu e-usług elektronicznych oraz elektronicznej dokumentacji medycznej w ramach projektu E-rozwój dla pacjentów i pracowników SP ZOZ współfinansowanego ze środków EFRR w ramach RPO Województwa Mazowieckiego na lata 2014 – 2020.

4. Świadczenia medyczne realizowane są poprzez 6 zasadniczych e-usług – e-elektronicznej rejestracji, e-elektronicznych skierowań, e-elektronicznych wyników badań, e-elektronicznych zleceń na usługi medyczne, e-elektroniczny dostęp do dokumentacji medycznej, w tym e-recepty, e-elektroniczne oświadczenia, wyrażenie zgody moduł oprogramowania dostępny dla pacjentów on-line.

5. Informacja do Pacjenta o wizycie pacjenta w celu przypomnienia o realizacji świadczenia medycznego w danym terminie odbywa się poprzez wysłanie pacjentowi smsa z datą, godziną, nr gabinetu przyjęcia.

6. Informację o e usługach medycznych Pacjent otrzymuje smsem lub poprzez rozmowę telefoniczną. Otrzymuje kod do ich realizacji na przykład e -recepty.

7. Świadczenia medyczne realizowane są poprzez Internet oraz mobilną aplikację telefoniczną VisiMed. Aplikacja udostępnia pacjentowi na telefonie e- usługi - elektroniczną rejestrację do lekarza w dostępnym terminarzu, historię choroby, wyniki badań, wykupienie leków w aptece na kod, terminarz dawkowania leków oraz inną

dokumentację medyczną oraz konieczne do kontynuowania leczenia informacje na podstawie zawartych danych na osobistym koncie pacjenta.

8. Świadczenia medyczne dla pacjenta realizowane są przy pomocy elektronicznego systemu przyzywowego do gabinetu oraz nadaniu pacjentowi indywidualnego 4 cyfrowego numeru karty zdrowia, jako identyfikatora w systemie obiegowym w Przychodni Miejskiej. Identyfikator pacjenta jest tożsamy z harmonogramem przyjęcia pacjenta do gabinetu przez uprawnionego pracownika medycznego. Rejestracja elektroniczna w harmonogramie na wyznaczony termin dnia i godzinę oraz przypisany identyfikator pacjenta pozwala na bezpośredni kontakt z lekarzem w gabinecie lekarskim bez pośrednictwa rejestracji. Wezwanie do gabinetu lekarskiego i pielęgniarskiego odbywa się poprzez zapowiedź głosową oraz wyświetlenie na monitorze 4 cyfrowego numeru karty zdrowia pacjenta.

9. Świadczenia medyczne dla Pacjenta realizowane są przy pomocy nowoczesnej Voipowej centrali telefonicznej. Wszystkie rozmowy udzielania świadczenia medycznego teleporady posiadają opcje nagrywania. System centrali telefonicznej umożliwia przeglądanie historii połączeń nie odebranych co pozwala na identyfikację pacjenta i oddzwonienie. Na poziomie aplikacji Naso Supervisora można określić czas zrealizowanych połączeń w podziale na przychodzące i wychodzące jak również określić rozkład godzinowy połączeń w celu wyszukiwania godzin największego obciążenia pracą oraz czasu pracy na poszczególnych stanowiskach.

10. System łączności telefonicznej poprzez działania rejestracji odbywa się przez integrację centrali telefonicznej NasoCC z systemem medycznym KS SOMED poprzez zintegrowanie bazy pacjentów w celu ich idetyfikacji. Program identyfikacji pacjenta „Agent" pozwala w momencie połączenia się pacjenta wyświetlić jego dane imię i nazwisko na monitorze komputera. Poprzez taką identyfikację pacjent nie musi podawać swoich danych przez telefon. Pracownik medyczny weryfikuje tożsamość pacjenta przed udzieleniem świadczenia medycznego.

1. Kontakt z pacjentem odbywa się także w formie e mailowej. Kontakt telefoniczny oraz e mailowy jest dostępny na stronie Przychodni Miejskiej. Skrzynki e mailowe kontaktowe dla pacjenta są dostępne w rejestracji rejestracja@spzozjozefow.pl, oraz sekretariacie w Przychodni Miejskiej kontakt@spzozjozefow.pl , które są systematycznie sprawdzane i

realizowane w celu załatwienia sprawy. Pocztę e mailową posiadają wszyscy pracownicy i mogą kontaktować się na bieżąco wymieniając się informacjami.

§ 4

Szczegółowa organizacja udzielania teleporady

2. Umówienie pacjenta na świadczenie zdrowotne teleporady odbywa się na drodze telefonicznej lub elektronicznej - e-rejestracja, e-mail. W przypadku trzech nieudanych prób kontaktu z Pacjentem, personel medyczny może zrezygnować z kolejnych prób przeprowadzenia teleporady.

3. Pacjent lub osoba przez niego upoważniona dokonuje rejestracji w celu realizacji świadczenia medycznego. Pracownik rejestracji dokonuje pierwszej weryfikacji - rozpoznaje potrzebę zdrowotną pacjenta, ustala możliwość udzielenia świadczenia teleporady i wpisuje do terminarza przyjęć, informuje Pacjenta, na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada.

4. Przed udzieleniem teleporady następuje identyfikacja Pacjenta na podstawie otrzymanych danych od Pacjenta lub osoby rejestrującej Pacjenta. Weryfikacja następuje poprzez: imię i nazwisko, numer PESEL, adres, numer telefonu Pacjenta podany na złożonym oświadczeniu, imię i nazwisko osoby upoważnionej do dostępu do dokumentacji medycznej podane w oświadczeniu. Świadczenia finansowane ze środków publicznych obowiązkowo muszą być potwierdzone prawem do świadczeń medycznych.

5. Podczas teleporady lekarz/pielęgniarka/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. Jeśli pacjent chce być przyjęty na osobistą wizytę do lekarza POZ, wówczas pracownik rejestracji przeprowadza z pacjentem wywiad dotyczący wykluczenia typowych objawów koronawirusa. Jeśli pacjent nie podaje takich objawów jest zapisany na wizytę osobistą do lekarza POZ. Jeśli pacjent podaje objawy koronawirusa, rejestratorka kontaktuje pacjenta z lekarzem i lekarz decyduje czy pacjent jest przyjęty na teleporadę, czy będzie przyjęty na osobistą wizytę w izolatce COVID 19. O kontynuacji leczenia i jego formie decyduje

lekarz POZ. W przypadku przyjęcia pacjenta do AOS o przyjęciu pacjenta w formie teleporady decyduje sam specjalista.

6. . Udzielający teleporad lekarz/pielęgniarka/położna ma zapewnione odpowiednie warunki pracy. Zapewnienie możliwości rozmowy z Pacjentem bez używania rąk poprzez nośniki głośnomówiące w celu ułatwienia prowadzenia dokumentacji w trakcie teleporady. Aparaty telefoniczne pozwalają na głośno mówiący kontakt z pacjentem, co pozwala uniknąć błędów ewentualnego niezrozumienia się w wymianie komunikacyjnym lekarza i pacjenta. Lekarz na podstawie harmonogramu przyjęć pacjenta, który jest widoczny na jego monitorze komputera w programie KS Somed według kolejności zapisu dzwoni do pacjenta ze swojego gabinetu lekarskiego i udziela mu teleporady. W każdym gabinecie lekarskim jest aparat telefoniczny z wyjściem na zewnątrz, aby lekarz mógł swobodnie z kontaktować się z pacjentem.

7. Pacjent ma możliwość decydowania jaką formę porady lekarskiej wybiera. W przypadku wyboru teleporady takie świadczenie medyczne jest mu udzielane.

8. Poprzez teleporadę lekarz stawia diagnozę, omawia wyniki badań, wystawia e-receptę, e-zwolnienie, skierowania i e -skierowania do poradni diagnostycznych i na badania laboratoryjne oraz zaleca sposób leczenia. Pacjent podczas rozmowy telefonicznej z lekarzem otrzymuje czterocyfrowy kod do wykupu leków w aptece. Pacjent otrzymuje kod na telefon w formie smsa lub na aplikację Visimed, która zainstalowana bezpłatnie na telefonie Pacjenta pozwala mu korzystanie z różnych możliwości teleinformatycznych.

9. Wszystkie informacje o teleporadach zostają odnotowane przez lekarza, pielęgniarkę lub innego uprawnionego pracownika medycznego w historii zdrowia i choroby pacjenta.

10. Udzieloną teleporadę kwalifikuje się do rodzaju udzielonego świadczenia do NFZ i jego sprawozdawczości.

11. Harmonogram pracy Przychodni uwzględnia czas na teleporady, wizyty osobiste w Przychodni, wizyty domowe oraz świadczenia dla dzieci zdrowych - bilanse i szczepienia.

12. Ustalony system przyjęć poddany jest weryfikacji i ustalany według potrzeb, a informacje podawane do wiadomości pacjenta i pracowników przychodni. Uwzględniając możliwości organizacyjne w Przychodni oraz wytyczne postępowania w czasie epidemii SARS CoV-2 oraz zachowanie reżimu sanitarnego i zachowanie odstępu czasowego przyjęcia pacjenta przez lekarzy odbywają się w systemie przeplatanym. W przypadku przyjęcia

pacjenta POZ – pierwszy pacjent przyjęty zostaje na teleporadę, następny w przyjęciu osobistym, następny pacjent zostaje zarejestrowany na przepisanie e – recepty w celu kontynuowania dalszego leczenia.

13. Ustalana organizacja pracy w Przychodni minimalizuje liczbę pacjentów przebywających jednoczasowo na terenie przychodni. Przestrzegana jest zasada zachowania dystansu społecznego w poczekalni z jednoczesnym zapewnieniem pacjentowi możliwości kontaktu bezpośredniego z personelem medycznym i możliwością realizowania świadczenia medycznego.

§ 5

Zasady odpowiedzialności oraz stawianej diagnozy przy udzielaniu teleporady

1. Zasady odpowiedzialności zawodowej, cywilnej i karnej przy udzielaniu teleporady są takie same, jak w przypadku innych świadczeń. Należy dołożyć wszelkiej staranności oraz postępować zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.
2. Rozpoznanie stawiane podczas teleporady powinno wynikać z zebranego wywiadu oraz dostępnej dokumentacji.
3. W ramach teleporady wystawiane są elektroniczne dokumenty e recepty, e skierowania, e zwolnienia lekarskie, e dokumentacja, a także wystawiane dokumenty w formie papierowej niedostępne w formie elektronicznej do odbioru w rejestracji przychodni. Przy wizycie osobistej, wystawienie pacjentowi skierowania na badania diagnostyczne, do poradni specjalistycznych lub do szpitala powinny być uzasadnione stanem zdrowia pacjenta.
4. Do teleporady pacjentów chorych przewlekle lekarz przygotowuje się, analizując posiadaną dokumentację pacjenta, zwracając przede wszystkim uwagę na to, czy pacjent ma wdrożone leczenie na wszystkie rozpoznane schorzenia, tak aby nie dochodziło do przerwania leczenia chorób przewlekłych. System teleinformatyczny w przychodni pozwala na sprawdzenie stanu realizacji recept przez pacjenta.
5. Osobiste wizyty pacjentów, w tym pacjentów pediatrycznych są realizowane w przypadkach, gdy stan pacjenta wskazuje na konieczność przeprowadzenia badania

przedmiotowego lub innych procedur z zakresu kompetencji POZ, niemożliwych do zrealizowania w formie teleporady oraz gdy ustalenie postępowania diagnostyczno-terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas teleporady oraz gdy występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego niepokoju pacjenta. Osobiste wizyty są realizowane, gdy brak jest spodziewanego efektu terapeutycznego, poprawy stanu zdrowia pacjenta po dwóch kolejnych teleporadach, udzielonych z tej samej przyczyny, a wizyta osobista jest możliwa do realizacji.

6. Teleporady u dzieci są realizowane z dużą ostrożnością. Przebieg choroby u dzieci, a zwłaszcza infekcji, może doprowadzić do zmiany stanu dziecka z dobrego do ciężkiego. Podczas teleporady, poza standardowym postępowaniem uwzględnia się doświadczenie rodziców oraz ich zdolność do właściwej opieki i obserwacji dziecka. Wywiad zbierany od rodzica czy opiekuna dziecka może być nietrafny, niż zbierany bezpośrednio jak w przypadku dorosłego pacjenta. Szczególną ostrożność wykazuje się w przypadku występowania 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. Jeżeli możliwości poradni i rodziców/opiekunów dziecka na to pozwalają, można wykorzystywać wideoporady.

7. Udzielanie świadczenia medycznego w formie teleporady spełnia wymogi dotyczące bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych medycznych stosowanych w Przychodni Miejskiej w Józefowie.

8. Wizyty osobiste w izolatkach oraz w domu chorego są realizowane z zastosowaniem środków bezpieczeństwa, związanych z ryzykiem zakażenia SARS CoV-2 i zgodnie z obowiązującymi wytycznymi w tym zakresie.

9. Lekarze w Przychodni Miejskiej wystawiają zlecenie na test SARS CoV-2 poprzez www.gabinet.gov.pl. Zarówno wyniki dodatnie, jak i ujemne są dostępne dla Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w systemie EWP.

§ 6

Dostępność informacji dla pacjenta oraz opracowane procedury w okresie pandemii

1. Informacja o udzielaniu świadczeń zdrowotnych w formie teleporad jest przekazywana pacjentom poprzez kontakt telefoniczny pracowników rejestracji, pielęgniarek, poprzez wywieszenie na tablicy ogłoszeń w miejscu świadczeń medycznych w Przychodni oraz na stronie internetowej www.spzozjozefow.pl i Facebook.
2. Działania przygotowane do postępowania w przypadku ogłoszenia pandemii koronawirusa i zachorowania na Covid 19 opracowane są w następujących dokumentach:

   2.1.Procedura postępowania dla POZ, AOS, w przypadku telefonicznego i osobistego kontaktu z pacjentem, określająca kryterium kwalifikacji A, B i C.

   2.2. Procedura organizacji pracy w gabinecie zabiegowym w okresie pandemii koronawirusa SARS-Co-2

   2.3. Procedua pracy w punkcie szczepień dotyczącą udzielania wizyt lekarskich, kwalifikacji do szczepienia oraz wykonania szczepień dzieci zdrowych.

3. Okresowe sprawozdania o sytuacji panującej w Przychodni w okresie pandemii kierowane do Burmistrza Miasta Józefowa.
4. Akty prawne oraz wytyczne stosowane w działalności medycznej i standardu organizacyjnego w Przychodni Miejskiej dostępne w miejscu świadczeń medycznych.
5. Informację o danych osobowych i danych wrażliwych podawane przez Pacjentów przy rejestracji i realizacji teleporady, przetwarzane są przez Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Przychodni Miejskiej w Józefowie jako administratora.
6. Przychodnia Miejska w Józefowie zatrudnia inspektora RODO.
7. Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.
8. Pacjent ma dostęp do poszczególnych dokumentów za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta. W ramach IKP pacjent pozyskuje informacje o wystawionych receptach, skierowaniach i zaświadczeniach lekarskich, itp.
9. W przypadku zastrzeżeń Pacjent ma prawo do reklamacji teleporady i złożenia jej do rozpatrzenia w formie pisemnej na adres Przychodni Miejskiej w Józefowie lub na adres e-mail: kontakt@spzozjozefow.pl

§ 7

Obowiązki pacjenta przy udzielaniu świadczeń medycznych

1. Pacjent zobowiązuje się do punktualnego rozpoczęcia wizyty lekarskiej lub pielęgniarskiej.
2. Pacjent zobowiązuje się ujawnić osobie wykonującej zawód medyczny wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla udzielania teleporady, w tym kopie dokumentacji medycznej, wyniki badań, które mogą być konieczne do udzielenia świadczenia.
3. Pacjent zobowiązuje się również ujawnić osobie wykonującej zawód medyczny wszelkich informacje i okoliczności, które mogą mieć wpływ na udzielaną teleporade.
4. Pacjent jest zobowiązany do nieużywania zwrotów o charakterze niecenzuralnym, obraźliwym, naruszającym dobra osobiste pracownika Przychodni oraz naruszające przepisy powszechnie obowiązujące.
5. Pacjent zobowiązuje się do poddania się rygorom sanitarnym zastosowanym w Przychodni w celu ograniczenia ryzyka i narażenie na zarażenie lub zachorowanie innych pacjentów lub pracowników medycznych.
6. Pacjent wypełnia ankiety zdrowotne zgodne z prawdą i stanem faktycznym swojego zdrowia oraz warunkach ewentualnego narażenia się na zarażenie Covid 19.
7. Pacjent podaje się badaniu temperatury ciała przed wejściem do gabinetów w Przychodni i kontakcie z pracownikiem medycznym.
8. Pacjent podaje się zabezpieczeniu w maseczkę, zachowuje dystans oraz dezynfekuje ręce przed wejściem do gabinetów w Przychodni i kontakcie z pracownikiem medycznym.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Regulamin udzielania świadczenia medycznego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, w tym teleporady w Samodzielnym Publicznym Zespole Opieki Zdrowotnej Przychodni Miejskiej w Józefowie jest udostępniony na stronie internetowej Przychodni oraz dostępny na tablicy ogłoszeń i w rejestracji Przychodni.

2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
Przychodnia Miejska
w Józefowie
mgr Maria Kurcz