

Teleporada w ramach POZ udzielana jest wg następujących standardów:

ZASADY OGÓLNE

Każdy pacjent ma prawo kontaktu telefonicznego/elektronicznego z przychodnią. Pacjent ma również prawo do kontaktu osobistego z przychodnią.

Skrzynka mailowa jest sprawdzana co godzinę.

Teleporada NIE jest jedyną formą udzielania świadczeń w POZ.

Każde świadczenie zdrowotne, udzielane tak w bezpośrednim kontakcie z pacjentem jak i na odległość przy użyciu systemu łączności, jest udzielone po wcześniejszym umówieniu i rozpoznaniu potrzeby zdrowotnej pacjenta.

Pacjent ma prawo do zgłoszenia woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym w każdym czasie.

Teleporady udzielane są przez lekarzy oraz przez pielęgniarki i położne, w zakresie ich kompetencji.

USTALENIE TERMINU ŚWIADCZENIA

Umówienie terminu udzielenia świadczenia zdrowotnego odbywa się na drodze telefonicznej pod numerem telefonu 32 752 25 22 lub elektronicznej na adres e-mail: rejestracja@cpz-med.com.pl

Pacjent lub osoba przez niego upoważniona ma możliwość zgłoszenia potrzeby zdrowotnej, a pracownik odpowiedzialny za rejestrację:

- rozpoznaje potrzebę zdrowotną pacjenta,
- weryfikuje możliwość udzielenia świadczenia w POZ,
- wpisuje świadczenie do terminarza przyjęć właściwego członka zespołu POZ,
- informuje pacjenta, na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada.

Termin teleporady ustalany jest wspólnie z pacjentem – w dniach i godzinach pracy POZ (dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach pomiędzy 08.00 – 18.00) – w przypadkach uzasadnionych medycznie teleporada udzielana jest niezwłocznie.

REALIZACJA TELEPORADY

Teleporada jest udzielana w formie rozmowy telefonicznej z pacjentem.

W celu zrealizowania teleporady za pośrednictwem telefonu lekarz/pielęgniarka/położna POZ kontaktuje się telefonicznie z pacjentem w dniu wyznaczonej wizyty - teleporady.

Kontakt z pacjentem następuje na podany przez pacjenta numer telefonu.

W przypadku kontaktu telefonicznego personel medyczny POZ podejmuje co najmniej 3 próby takiego kontaktu w odstępie nie krótszym niż 5 minut. W przypadku trzech nieudanych prób kontaktu podjętych w odstępie nie krótszym niż 5 minut personel medyczny przekazuje informację

o braku kontaktu do rejestracji, w przypadku braku kontaktu pacjenta z rejestracją wizyta jest anulowana.

Przed udzieleniem teleporady następuje potwierdzenie tożsamości pacjenta poprzez podanie przez pacjenta imienia i nazwiska oraz numeru Pesel.

Każdorazowo teleporada jest udzielana w warunkach gwarantujących poufność, w tym przy zapewnieniu braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych w związku z udzieleniem teleporady.

Przekazanie Pacjentowi informacji dotyczącej stanu zdrowia, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej następuje z zastosowaniem systemów teleinformatycznych zapewniających ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, a także przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, ujawnieniem oraz nieuprawnionym dostępem do przekazywanej informacji.

Podczas teleporady lekarz/pielęgniarka/położna dokonuje oceny stanu pacjenta (na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej), ustala czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne – o czym informuje pacjenta.

Podczas teleporady Pacjent ma możliwość uzyskania e-Recepty, e-ZLA (elektronicznego zwolnienia lekarskiego), e-Skierowania do specjalisty, e-Zlecenia na wyroby medyczne, a także skierowania na badania laboratoryjne i obrazowe oraz wizytę kontrolną.

Osoba udzielająca teleporady dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.

Przed zakończeniem teleporady lekarz/pielęgniarka/położna POZ podsumowuje przeprowadzoną teleporadę weryfikuje, czy przekazane zalecenia są dla Pacjenta zrozumiałe. W przypadku zgłoszenia przez pacjenta jakichkolwiek wątpliwości – wyjaśnia je.