

ZARZĄDZENIE WEWNĘTRZNE NR 73/2024

**DYREKTORA SAMODZIELNEGO PUBLICZNEGO ZESPOŁU ZAKŁADÓW OPIEKI
ZDROWOTNEJ w Ostrowi Mazowieckiej z dnia 17 czerwca 2024 r. w sprawie
wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego Teleporad Powiatowej Przychodni Zdrowia**

**zmieniające Zarządzenie Wewnętrzne nr 22/2021 Dyrektora Samodzielnego Publicznego
Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej w Ostrowi Mazowieckiej z dnia 15 marca 2021 r.
w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego Teleporad Powiatowej Przychodni
Zdrowia**

Na podstawie § 101 pkt 2 Regulaminu Organizacyjnego Samodzielnego Publicznego Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej w Ostrowi Mazowieckiej oraz rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U.2022.1194) i standardu akredytacyjnego WO4 *Pacjenci uzyskują poradę przez telefon*, zarządza się, co następuje:

§ 1.

1. Wprowadza się Regulamin Organizacyjny Teleporad Powiatowej Przychodni Zdrowia, którego treść stanowi załącznik nr 1 niniejszego Zarządzenia.
2. Traci moc obowiązujący dotychczas *Regulamin Organizacyjny Powiatowej Przychodni Zdrowia z dnia 16.03.2021 r.*, stanowiący załącznik do Zarządzenia Wewnętrznego nr 22/2021 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zespołu Zakładów Opieki Zdrowotnej w Ostrowi Mazowieckiej z dnia 15 marca 2021 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Organizacyjnego Teleporad Powiatowej Przychodni Zdrowia.

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 17.06.2024 r.


DYREKTOR
Samodzielnego Publicznego Zespołu Zakładów
Opieki Zdrowotnej w Ostrowi Mazowieckiej
Artur Wnuk

REGULAMIN ORGANIZACYJNY TELEPORAD POWIATOWEJ PRZYCHODNI ZDROWIA

Regulamin określa zasady korzystania przez pacjentów z teleporad, świadczonych przez Powiatową Przychodnię Zdrowia w Ostrowi Mazowieckiej, przy ul. Okrzei 8, za pośrednictwem telefonu, innych systemów łączności lub systemów teleinformatycznych.

SŁOWNICZEK

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **deklaracja** – deklaracja wyboru lekarza POZ, pielęgniarki POZ, położnej POZ,
2. **IKP** – Internetowe Konto Pacjenta;
3. **osoba udzielająca teleporady** - lekarz, pielęgniarka lub położna, którzy udzielają świadczeń u świadczeniodawcy POZ;
4. **POZ** – podstawowa opieka zdrowotna;
5. **PPZ** – Powiatowa Przychodnia Zdrowia w Ostrowi Mazowieckiej przy ul. Okrzei 8,
6. **teleporada** – świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
7. **świadczeniodawca POZ** - świadczeniodawca, o którym mowa w art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej (Dz. U. z 2022 r. poz. 2527.).

PODSTAWOWE ZASADY KORZYSTANIA Z TELEPORADY

1. Teleporady POZ:
 - są bezpłatne,
 - przeznaczone dla pacjentów, którzy złożyli deklarację w PPZ oraz osób spoza listy pacjentów,
 - realizowane są przez członków zespołu POZ (lekarz, pielęgniarka, położna).
- 1a. Teleporady nie mogą stanowić jedyne sposobu realizacji świadczeń.
- 1b. Świadczenia realizowane wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem obejmują świadczenia udzielane:
 - w przypadku, gdy pacjent lub jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady, za wyjątkiem:
 - wystawienia przez lekarza, pielęgniarkę i położną POZ recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia oraz zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej,
 - wydania 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,
 - dzieciom do 6. roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.

1c. Teleporady są dopuszczalne w przypadku:

- osób podejrzanych o zakażenie chorobą zakaźną,
- osób skierowanych do odbycia izolacji w warunkach domowych.

2. Teleporady udzielane są:

- telefonicznie,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- hybrydowo – przy jednoczesnym kontakcie telefonicznym i przekazaniu obrazu na żywo z miejsca pobytu pacjenta,

3. Dane PPZ przeznaczone do kontaktu w celu uzyskania teleporady:

- Telefonicznie: tel.: +48 29 74 620 16, +48 29 74 620 17, +48 29 74 539 02
- mail: ppz@szpitalostrowmaz.pl
- kontakt osobisty: Ostrów Mazowiecka, ul. Okrzei 8,
- rejestracja elektroniczna: <http://www.przychodnia.szpitalostrowmaz.pl/rejestracja>.

4. Aby skorzystać z teleporady należy uprzednio zarejestrować się telefonicznie, elektronicznie, osobiście (obowiązuje weryfikacja pacjenta w zakresie profilaktyki chorób zakaźnych). Jeżeli sposób kontaktu pozwala na bieżące porozumiewanie się, pracownik rejestracji:

- rozpoznaje potrzebę zdrowotną,
- weryfikuje możliwość udzielenia świadczenia POZ,
- ustala termin teleporady, przy czym teleporada jest realizowana nie później, niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta za pośrednictwem systemu łączności lub osobistego, chyba, że w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym zostanie ustalony termin późniejszy,
- informuje Pacjenta, na jakich zasadach będzie się odbywała teleporada.

5. Osoba udzielająca teleporady w wyznaczonym terminie kontaktuje się z Pacjentem za pośrednictwem wybranego systemu teleinformatycznego lub systemu łączności.

6. Przed udzieleniem teleporady dokonywana jest identyfikacja tożsamości Pacjenta. W tym celu wykorzystuje się dane osobowe przekazane przez Pacjenta za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności w postaci:

- ~ imienia (imion) i nazwiska,
- ~ daty urodzenia,
- ~ płci,
- ~ adresu miejsca zamieszkania,
- ~ numeru PESEL, jeżeli został nadany, w przypadku noworodka – numeru PESEL matki, a w przypadku tych osób, które nie mają nadanego numeru PESEL – rodzaju i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość,
- ~ w przypadku, gdy pacjentem jest osoba małoletnia, całkowicie ubezwłasnowolniona lub niezdolna do świadomego wyrażenia zgody – nazwiska i imienia (imion) przedstawiciela ustawowego oraz adresu jego miejsca zamieszkania,

które porównywane są z danymi Pacjenta zawartymi w:

- ~ dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru,
- ~ dokumencie tożsamości, który pacjent okaże przed rozpoczęciem wideoporady,
- ~ elektronicznym koncie pacjenta.

7. PPZ podaje do publicznej wiadomości informację o warunkach udzielania teleporad zamieszczając ją na tablicy informacyjnej w miejscu wykonywania świadczeń, na stronie internetowej, a na żądanie pacjenta informacje te udzielane są również telefonicznie. Zakres informacji reguluje § 3 pkt 1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U.2022.1194).

8. W rejestracji PPZ dostępne są materiały edukacyjne dla Pacjenta, dotyczące przygotowania się do teleporady, zamieszczone również na stronie internetowej PPZ.

ZAKRES TELEPORADY

9. W ramach teleporady lekarz POZ może:
- udzielić porady medycznej lub konsultacji;
 - w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawić e-receptę - decyzję o wypisaniu e-recepty zawsze podejmuje lekarz udzielający teleporady, na podstawie wywiadu wykonanego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności i w oparciu o dostępną w PPZ dokumentację medyczną Pacjenta. W przypadku wystawiania e-recept na leki refundowane lekarz zweryfikuje ubezpieczenie zdrowotne w systemie eWUŚ oraz uprawnienia do refundacji. W przypadku, gdy NFZ nie potwierdzi ubezpieczenia lub pacjent nie posiada odpowiednich uprawnień, lekarz wypisze recepty z odpłatnością 100%,
 - zinterpretować wyniki badań dostępnych w elektronicznej dokumentacji medycznej PPZ,
 - udzielić informacji na temat przyjmowanych leków,
 - w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawić e-skierowania na badania i konsultacje, e-zwolnienia, e-zlecenia na wyroby medyczne i inne dokumenty w formie papierowej do odbioru w rejestracji PPZ,
 - poinformować o możliwości założenia IKP.
10. Jeśli stan zdrowia Pacjenta lub zgłoszony w trakcie teleporady problem medyczny tego wymaga, lekarz/pielęgniarka/położna POZ ma prawo zdecydować o konieczności zgłoszenia się na wizytę przez Pacjenta osobiście, wizyty w domu pacjenta, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.
11. Orientacyjny czas trwania teleporady u osób dorosłych wynosi: maksymalnie 10 minut, u dzieci 15 minut. W celu sprawnego i efektywnego przebiegu teleporady zaleca się uprzednie przygotowanie się pacjenta w zakresie określenia zaobserwowanych niepokojących objawów w stanie zdrowia. Wskazówki przeprowadzenia samobadania znajdują się pod linkiem: <http://www.przychodnia.szpitalostrowmaz.pl/aktualnosci/news-62> oraz w rejestracji PPZ.
12. W ramach teleporady pielęgniarka POZ może:
- udzielić porady medycznej lub konsultacji,
 - przeprowadzić edukację pacjenta w zakresie promocji zdrowia,
 - przeprowadzić edukację pacjenta w zakresie profilaktyki chorób,
 - poinformować o możliwości założenia IKP.
13. W ramach teleporady położna POZ może:
- udzielić porady medycznej lub konsultacji,
 - przeprowadzić edukację pacjenta w zakresie promocji zdrowia,
 - przeprowadzić edukację pacjenta w zakresie profilaktyki chorób,
 - poinformować o możliwości założenia IKP.
14. Przed rozpoczęciem teleporady Pacjent może wysłać wyniki badań, które chce skonsultować lub które są niezbędne do przeprowadzenia porady. Przedmiotowy dokument lub dokumentację należy przesłać e-mailem na adres: ppz@szpitalostrowmaz.pl, nie później niż na 3 godz. przed terminem teleporady z danymi identyfikacyjnymi pacjenta w tytule maila. Dopuszczalny formaty pliku to: jpg, pdf.
15. Osoba udzielająca teleporady ma możliwość oceny wyłącznie zdjęcia lub dokumentu przesłanego najpóźniej na 3 godzin przed odbyciem teleporady.
16. Przesłane zdjęcia lub dokumenty pozostają w dokumentacji medycznej pacjenta.

ZALECENIA Z TELEPORADY

17. Pacjent/osoba upoważniona po telefonicznym otrzymaniu 4-cyfrowego kodu dostępu e-recepty udaje się do apteki. W aptece podczas realizacji e-recepty podaje ustnie kod dostępu i PESEL osoby, na którą wystawiono e-receptę.
18. Pacjent/osoba upoważniona po telefonicznym otrzymaniu 4-cyfrowego kodu dostępu e-skierowania może również odebrać w godzinach pracy rejestracji, tj. 07.00 – 18.00 wersję papierową e-skierowania. Podczas rejestrowania się do poradni specjalistycznych szpitala podaje ustnie kod dostępu i PESEL osoby, na którą wystawiono e-skierowanie, ewentualnie posługuje się wersją papierową.
19. Pacjent/osoba upoważniona po otrzymaniu telefonicznej informacji o konieczności wykonania badań diagnostycznych odbiera w godzinach pracy rejestracji, tj. 07.00 – 18.00 wersję papierową skierowania na badania, co do którego nie zachodzi obowiązek wystawienia e-skierowania. Podczas realizacji skierowania w pracowniach diagnostycznych posługuje się wersją papierową.
20. Pacjent/osoba upoważniona po telefonicznym otrzymaniu unikalnego numeru identyfikacyjnego e-zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne udaje się do apteki, bądź sklepu medycznego. Podczas realizacji podaje unikalny numer identyfikacyjny i PESEL osoby, na którą wystawiono e-zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne. W sytuacji braku możliwości wystawienia e-zlecenia w czasie teleporady informacja na temat unikalnego numeru identyfikacyjnego e-zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne do uzyskania w rejestracji.

REZYGNACJA / ODWOŁANIE WIZYTY

21. Jeśli Pacjent nie może odbyć umówionej teleporady powinien ją odwołać.
22. Osoba udzielająca teleporady dokona 3 prób połączenia się z Pacjentem w odstępie nie krótszym, niż 5 minut w celu udzielenia teleporady. Brak 3-krotnego połączenia z Pacjentem skutkuje wpisem w dokumentacji medycznej o nieskuteczności teleporady.
23. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas teleporady, Pacjent powinien poczekać na ponowne połączenie z osobą udzielającą teleporady nie wykonując w tym czasie innych połączeń, zostawiając wolną linię do kontaktu.
24. PPZ nie ponosi odpowiedzialności za usterki techniczne, uniemożliwiające nawiązanie lub kontynuowanie połączenia, nie leżące po stronie Przychodni.
25. W przypadku odwołania teleporady ze strony PPZ zostanie zaproponowany Pacjentowi inny dogodny termin.

REKLAMACJE

26. W przypadku zastrzeżeń Pacjent ma prawo do reklamacji teleporady. Reklamację w formie pisemnej należy złożyć do Kierownik Przychodni.

BEZPIECZEŃSTWO DANYCH OSOBOWYCH

27. Administratorem danych osobowych Pacjenta jest SPZZOZ w Ostrowi Mazowieckiej, ul. Duboisa 68, 07-300 Ostrow Mazowiecka. Z Administratorem można kontaktować się pisemnie na ww. adres, mailowo: sekretariat@szpitalostrowmaz.pl, oraz telefonicznie przez nr centrali: 29 746 37 04.
28. W SPZZOZ w Ostrowi Mazowieckiej wyznaczono Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się we wszystkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych osobiście, pisemnie, mailowo: iod@szpitalostrowmaz.pl, oraz telefonicznie przez nr centrali.
29. Celem przetwarzania danych osobowych jest uzyskanie przez Pacjenta świadczenia zdrowotnego w formie teleporady i dokumentowanie tej czynności.

30. Pełna informacja o przetwarzaniu danych osobowych znajduje się na tablicy ogłoszeń w budynku PPZ oraz na stronie www.szpitalostrowmaz.pl, w zakładce "RODO".
31. Dane przekazane przez Pacjenta w związku z teleporadą zostaną zamieszczone w jego dokumentacji medycznej.
32. Teleporady prowadzone są w warunkach gwarantujących poufność – przy ich udzielaniu obecne są tylko osoby do tego upoważnione.
33. W przypadku przesyłania dokumentacji medycznej Pacjentowi drogą elektroniczną stosuje się szyfrowanie wiadomości z przesłaniem hasła za pomocą innego środka komunikacji.