

**Standard organizacyjny teleporady**  
**Spółki**  
**Mościckie Centrum Medyczne spółka z o.o.**  
**z siedzibą w Tarnowie**

Tarnów, wrzesień 2022

Mościckie Centrum Medyczne sp. z o.o. w Tarnowie ustala zasady realizacji teleporad, które opracowane zostały na podstawie:

- Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. (Dz. U. z 2022 r. poz. 1194) w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej,
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1285, z późn. zm),
- Zarządzeń Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia, dotyczących poszczególnych rodzajów świadczeń.

### **I. Zasady ogólne.**

Teleporady udzielane są przez lekarzy Podstawowej Opieki Zdrowotnej, lekarzy Ambulatoryjnej Opieki Specjalistycznej, lekarzy Rehabilitacji Leczniczej, psychologów, pielęgniarki POZ, położne POZ, w zakresie ich kompetencji. Rejestracja jest osobista, telefoniczna oraz za pośrednictwem osoby trzeciej. Teleporady udzielane są przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, w formie porady telefonicznej, które przeprowadzone w warunkach gwarantujących poufność pacjenta, w tym zapewnienie braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych.

Informacja o udzieleniu świadczeń w ramach teleporady znajduje się w miejscu wykonywania świadczeń, na stronie internetowej [www.mcm.net.pl](http://www.mcm.net.pl), na żądanie pacjenta również telefonicznie.

### **II. Ustalenie terminu świadczenia.**

1. Umówienie terminu udzielania świadczenia zdrowotnego odbywa się:

- osobiście w rejestracji ogólnej (parter),
- telefonicznie: lekarz, psycholog 146 880 550, lekarz POZ dla dzieci 146 880 584 pielęgniarka POZ 696 288 624, położna POZ 538 352 975,
- elektronicznie:
  - ✓ e-mail: [erejestracja@mcm.net.pl](mailto:erejestracja@mcm.net.pl)
  - ✓ poprzez formularz internetowy na stronie <https://www.mcm.net.pl/e-rejestracja/>
  - ✓ poprzez stronę internetową <https://lekarzebez kolejki.pl/>

2. Rejestratorka medyczna po wstępnym rozpoznaniu potrzeby zdrowotnej, informuje pacjenta na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada oraz podaje datę i godzinę teleporady.

3. Teleporada w POZ realizowana jest nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się (telefonicznego lub osobistego) pacjenta do Poradni lub w późniejszym terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym. Teleporada w Ambulatoryjnej Opiece Specjalistycznej, Rehabilitacji Leczniczej oraz w Poradni Psychologicznej realizowana jest w przypadku wizyt kolejnych, która wynika z planu leczenia, terminów uzgodnionych z prowadzącym personelem medycznym lub w terminie późniejszym ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym. W Poradni Psychologicznej przeprowadzenie procesu diagnostycznego nie może odbywać się wyłącznie z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych.
4. Potwierdzenie tożsamości pacjenta odbywa się na podstawie danych zawartych w dokumentacji medycznej lub deklaracji np. numer PESEL, data urodzenia.

### **III. Realizacja teleporady.**

1. W celu zrealizowania teleporady za pośrednictwem telefonu lekarz, pielęgniarka POZ, położna POZ, psycholog kontaktuje się z pacjentem na wskazany przez pacjenta numer telefonu w ustalonym dniu i godzinie. Osoba udzielająca świadczenia jest zobowiązana do podjęcia co najmniej trzykrotnej próby kontaktu z pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut. W sytuacji braku kontaktu lekarz/personel medyczny odnotowuje zaistniałą sytuację w dokumentacji medycznej.  
  
W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Świadczeniodawcy, takich jak awaria urządzeń, systemów komunikacji lub brak dostępności lekarza, niezwłocznie ustalany jest nowy termin teleporady.
2. Podczas teleporady osoba jej udzielająca zbiera wywiad, dokonuje oceny stanu zdrowia pacjenta, ustala czy teleporada jest wystarczająca do aktualnego problemu zdrowotnego, w razie potrzeby wystawia e-receptę, e-skierowanie, e-zwolnienie, e-zlecenie na wyroby medyczne, a także wystawia dokumenty w formie papierowej do odbioru osobistego w rejestracji (m.in. skierowania na badania diagnostyczne i laboratoryjne). Świadczenia zdrowotne zrealizowane w ramach teleporady odnotowywane są w dokumentacji medycznej.
3. Jeśli podczas teleporady lekarz wystawi e-receptę, e-skierowanie, e-zlecenie na wyroby medyczne, pacjentowi zostaje podany 4-cyfrowy kod PIN już w trakcie teleporady. W przypadku gdy lekarz skieruje na badania laboratoryjne, obrazowe, Pacjent lub osoba upoważniona zgłasza się do rejestracji ogólnej po odbiór wystawionych skierowań.

4. Pacjenci zadeklarowani do lekarza POZ, mają możliwość otrzymania e-recepty na leki stałe/e-zlecenia na wyroby medyczne bez osobistej wizyty, składając Zapotrzebowanie na recepty na leki stałe/zlecenia na wyroby medyczne w rejestracji ogólnej/elektronicznie na adres email: [erejestracja@mcm.net.pl](mailto:erejestracja@mcm.net.pl). Kod e-recepty pacjent otrzymuje dzwoniąc do rejestracji ogólnej pod nr. tel. 146 880 550/551 lub wydawane są pacjentowi lub osobie upoważnionej przez pacjenta na podstawie odrębnego upoważnienia do przekazania recept lub zleceń. Pacjent który nie był konsultowany przez lekarza POZ w Mościckim Centrum Medycznym sp. z o.o. dłużej niż 6 miesięcy nie może otrzymać e-recepty na leki bez wizyty lekarskiej.
5. Przed zakończeniem teleporady lekarz, pielęgniarka POZ, położna POZ, psycholog podsumowuje przeprowadzoną teleporadę i weryfikuje, czy przekazane zalecenia są dla Pacjenta zrozumiałe. W przypadku zgłoszenia przez pacjenta jakichkolwiek wątpliwości – wyjaśnia je.
6. W przypadku konieczności udzielenia porady w bezpośrednim kontakcie z lekarzem/pielęgniarką/położną/psychologiem ustalany jest termin wizyty w poradni (dzień i godzina).
7. Osobiste wizyty pacjentów realizowane są w następujących przypadkach, gdy:
  - pacjent lub przedstawiciel ustawowy wyraża wolę takiej wizyty
  - pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraża zgody na realizację świadczeń w formie teleporady,
  - pacjent cierpi na chorobę przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
  - istnieje podejrzenie choroby nowotworowej,
  - dziecko, ma mniej niż 6 lat poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego,
  - podczas pierwszej wizyty u lekarza, pielęgniarki lub położnej podstawowej opieki lekarskiej, wskazanych w deklaracji wyboru,
  - podczas pierwszej wizyty u lekarza specjalisty, psychologa.
8. W przypadku przekazywania informacji dotyczącej stanu zdrowia pacjenta, w tym przekazywania cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, stosuje się takie rozwiązania techniczno-organizacyjne, które służą zapewnieniu transmisji dokumentów elektronicznych w postaci graficznej i tekstowej, w sposób

zapewniający ich integralność oraz ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem, polegające na tym, iż przekazywane dane i informacje są szyfrowane za pomocą hasła. Hasła dostępne do danych/informacji przekazywane są odrębnym kanałem do upoważnionego odbiorcy, a sam dostęp do przekazywanych danych/informacji ma wyłącznie upoważniony do tego personel.

#### **IV. Mościckie Centrum Medyczne sp. z o.o. zachęca do aktywacji Internetowego Konta Pacjenta (IKP)**

Internetowe Konto Pacjenta to bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia, w której szybko i bezpiecznie można sprawdzić informacje o swoim zdrowiu.

<https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>

Dzięki aktywacji Internetowego Konta Pacjenta (IKP), pacjent ma dostęp do swojej dokumentacji medycznej w tym do:

- e-Recepty i e-Skierowania, a także wyników badań czy wypisu ze szpitala;
- informacji o wysokości refundacji kupionych leków i innych produktów medycznych oraz świadczeń zrealizowanych w ramach NFZ
- wytycznych dotyczących zalecanej dawki leków;
- informacji o zaplanowanych świadczeniach refundowanych przez NFZ (dot. np. wizyty u lekarza specjalisty czy planowanego terminu rehabilitacji).

Poprzez IKP Pacjent posiada możliwość złożenia e-Deklaracji wyboru lekarza, pielęgniarki, położnej POZ, oświadczenia o wyrażeniu zgody na udzielanie informacji, oświadczenia o upoważnieniu osoby do dostępu do dokumentacji medycznej, oświadczenia o wyrażeniu zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych.