

# **PROCEDURA TELEPORADY**

## 1. Cel

Celem standardu jest ustalenie zasad prowadzenia teleporad przez personel medyczny Przychodni Lekarskiej DAGIS oraz zasad zgłaszania przez pacjentów woli osobistego kontaktu z personelem medycznym Przychodni.

## 2. Zakres

Zakresem standardu objęci są wszyscy pracownicy Przychodni Lekarskiej DAGIS uprawnieni do kontaktów z pacjentami i innymi osobami kontaktującymi się z Przychodnią.

## 3. Definicje

- **Teleporada** – świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przy użyciu systemów łączności wykorzystywanych w Przychodni Lekarskiej DAGIS
- **Osoba udzielająca teleporady** – lekarz, pielęgniarka lub położna, którzy udzielają świadczeń w Przychodni Lekarskiej DAGIS

## 4. Informowanie przez świadczeniodawcę Przychodnię Lekarską DAGIS o warunkach udzielania teleporad i zasadach zgłaszania woli osobistego kontaktu z personelem medycznym.

### 4.1 Zasady ogólne

Zasady udzielania teleporad oraz zgłaszania woli osobistego kontaktu przekazywane są pacjentom Przychodni i innym osobom zainteresowanym drogą:

- zamieszczenia na stronie internetowej Przychodni Lekarskiej DAGIS – [www.dagis.pl](http://www.dagis.pl)
- umieszczenie informacji na tablicach informacyjnych w placówkach Przychodni,
- kontaktu osobistego i telefonicznego pracownika z pacjentami i innymi zainteresowanymi osobami.

Do prowadzenia teleporad wykorzystywana jest łączność telefoniczna.

Dla osób kontaktujących się z Przychodnią lekarską DAGIS dostępny jest następujący numer telefonu:

- 607113131 – numer przekazany do wiadomości Narodowego Funduszu Zdrowia

Fotografie dokumentów mogą być przesyłane na wskazany przez personel Przychodni numer telefonu komórkowego, drogą wiadomości MMS.

W Przychodni Lekarskiej DAGIS istnieje możliwość przeprowadzenia videoporady z wykorzystaniem smartfona dostępnego w rejestracji Przychodni.

Przychodnia Lekarska DAGIS promuje aktywowanie Internetowych Kont Pacjenta (IKP), które mogą być wykorzystane w trakcie realizacji teleporad. Pacjent ma możliwość uzyskania wsparcia w procesie aktywowania konta w drodze osobistego lub telefonicznego kontaktu z pracownikiem Przychodni. Wszyscy zainteresowani wsparciem przy aktywowaniu IKP powinni kontaktować się z rejestracją – telefon kontaktowy 607113131.

### 4.2 Ustalenie terminu teleporady

Termin odbycia teleporady ustalany jest telefonicznie, podczas rozmowy osoby zgłaszającej z pracownikiem rejestracji Przychodni.

Podczas rozmowy telefonicznej pracownik rejestracji jest zobowiązany:

- ustalić dane identyfikacyjne osoby dzwoniącej i pacjenta, którego dotyczy teleporada;
- zapytać o powód teleporady i oczekiwania dzwoniącego, w tym także oczekiwania dotyczące pracownika, z którym chce się skontaktować dzwoniący (pielęgniarka, położna, lekarz);
- ocenić, czy istnieje konieczność pilnego kontaktu z personelem medycznym Przychodni lub pilnej interwencji innych organizacji ochrony zdrowia (np. Ratownictwo medyczne);
- ocenić, czy oczekiwania pacjenta mogą być zrealizowane bez konieczności teleporady (np. wystawienie recepty)
- poinformować o zasadach prowadzenia teleporad w Przychodni Lekarskiej DAGIS;
- poinformować, że wszelkie informacje podczas teleporady będą udzielane wyłącznie pacjentowi lub osobie upoważnionej przez niego w oświadczeniu RODO, dostępnym w dokumentacji medycznej pacjenta;
- ustalić orientacyjny termin i czas teleporady – przedział czasowy, w którym pracownik medyczny Przychodni będzie kontaktował się z pacjentem;
- sprawdzić aktualność danych telefonu kontaktowego do dzwoniącego, dostępnych w systemie informatycznym Przychodni;
- wpisać ustalony termin teleporady w grafik elektroniczny odpowiedniego lekarza lub przekazać odpowiedniemu pracownikowi medycznemu informacje i prośby przekazane przez dzwoniącego (jeżeli teleporada nie jest konieczna).

### **4.3 Realizacja teleporady**

Teleporady realizują pracownicy medyczni Przychodni: pielęgniarki, położne i lekarze. W czasie ustalonym przez personel rejestracji, pracownik medyczny nawiązuje kontakt z pacjentem lub osobą przez niego upoważnioną do kontaktów.

Podczas realizacji teleporad należy przestrzegać punktualności. Personel medyczny powinien kontaktować się lub być dostępny w wyznaczonym terminie wizyty.

W przypadku trzech nieudanych prób kontaktu z pacjentem, przeprowadzonych w odstępach 5 minut, personel medyczny może zrezygnować z kolejnych prób przeprowadzenia teleporady. Fakt braku kontaktu należy udokumentować w dokumentacji medycznej pacjenta.

Teleporady realizowane są w miejscach gwarantujących poufność informacji przekazywanych rozmówcy.

Pracownik medyczny prowadzący teleporadę jest zobowiązany do:

- przedstawienia się z imienia, nazwiska, funkcji realizowanej w Przychodni;
- weryfikacji danych osobowych rozmówcy – obowiązuje sprawdzenie zgodności minimum trzech danych pacjenta znajdujących się w systemie informatycznym Przychodni ( w tym zawsze numer PESEL), przy czym dane te zawsze muszą być podane przez rozmówcę;
- weryfikacji danych rozmówcy z danymi złożonymi w oświadczeniu RODO pacjenta, jeżeli rozmówca nie jest pacjentem Przychodni;
- weryfikacji przez wgląd do dokumentu osobistego rozmówcy, jeżeli istnieje możliwość videoporady;

- przeprowadzenia teleporady zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym dokumencie.

Podczas teleporady, pracownik medyczny Przychodni musi:

- określić powód zgłoszenia i oczekiwania pacjenta lub osoby dzwoniącej w jego imieniu;
- ocenić, czy istnieje wskazanie do odbycia wizyty osobistej pacjenta w Przychodni;
- ocenić, czy ewentualna wizyta w Przychodni niesie ryzyko przeniesienia na innych pacjentów lub personel Przychodni infekcji SARS COV - 2;
- poinformować o zasadach postępowania w wypadku podejrzenia u pacjenta ostrej choroby zakaźnej;
- ustalić, jeżeli istnieje taka konieczność, termin wizyty osobistej pacjenta w Przychodni;
- przeprowadzić teleporadę z wykorzystaniem posiadanej wiedzy medycznej;
- sformułować i przekazać w jasny dla pacjenta sposób zalecenia dotyczące dalszego postępowania, w tym dotyczące badań dodatkowych, skierowań do innych placówek, realizacji recept, itd.;
- poinformować o konieczności ponownego kontaktu w wypadku pogorszenia stanu pacjenta lub wystąpienia nowych, niepokojących objawów chorobowych;
- upewnić się, czy teleporada i zakres przekazanych informacji spełnił oczekiwania dzwoniącego.

Należy pamiętać, że 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.

Rozpoznanie stawiane podczas teleporady powinno wynikać z zebranego wywiadu oraz dostępnej dokumentacji.

W ramach teleporady, jeżeli przemawiają za tym względy medyczne, możliwe jest wystawienie elektronicznych dokumentów (np. recepta, skierowanie lub zwolnienie lekarskie), a także dokumentów wystawionych w formie papierowej, do odbioru w rejestracji Przychodni.

Tak jak przy wizycie osobistej, wystawienie pacjentowi skierowania na badania diagnostyczne, do poradni specjalistycznych lub do szpitala powinno być uzasadnione stanem zdrowia pacjenta.

Do teleporady pacjentów chorych przewlekłe należy przygotować 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 przerywania leczenia chorób przewlekłych. Jeśli jest taka możliwość, warto sprawdzić stan realizacji recept przez pacjenta.

Teleporady u dzieci powinny być realizowane z dużą ostrożnością. Należy pamiętać, że u dzieci przebieg choroby, a zwłaszcza infekcji, może szybko doprowadzić do zmiany stanu dziecka z dobrego do ciężkiego.

Podczas teleporady, poza standardowym postępowaniem, należy uwzględniać następujące elementy:

- doświadczenie rodziców oraz ich zdolność do właściwej opieki i obserwacji dziecka,
- wywiad zbierany od rodzica/opiekuna dziecka może być mniej pewny, niż zbierany bezpośrednio jak w przypadku dorosłego pacjenta,
- szczególną ostrożność należy wykazać w przypadku występowania objawów takich jak: utrzymująca się gorączka, sennaś 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, należy wykorzystywać videoporady.

#### **4.4. Wizyty osobiste po wykonaniu teleporady**

Wizyty osobiste w Przychodni muszą się odbyć w wypadku gdy:

- stan pacjenta wskazuje na konieczność przeprowadzenia badania przedmiotowego lub innych procedur z zakresu kompetencji POZ, niemożliwych do zrealizowania w formie teleporady,
- ustalenie postępowania diagnostyczno-terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas teleporady,
- występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego niepokoju pacjenta (tzw. czerwone flagi),
- brak jest spodziewanego efektu terapeutycznego (np. poprawy stanu zdrowia pacjenta) po dwóch kolejnych teleporadach, udzielonych z tej samej przyczyny, a wizyta osobista jest możliwa do realizacji;
- istnieje jakakolwiek inne wątpliwości diagnostyczno – lecznicze a nie wdrożenie porady osobistej może skutkować pogorszeniem stanu zdrowia pacjenta.

Wizyty osobiste powinny być realizowane z zastosowaniem środków bezpieczeństwa, związanych z ryzykiem zakażenia SARS COV-2 i zgodnie z obowiązującymi wytycznymi w tym zakresie.

#### **4.5 Dokumentowanie teleporady**

Dokumentowanie teleporady odbywa się w systemie informatycznym Przychodni, w trakcie lub niezwłocznie po zakończeniu rozmowy z pacjentem lub osobą przez niego upoważnioną.

Zapis w dokumentacji medycznej zawiera:

- wywiad zebrany od pacjenta lub osoby przez niego upoważnionej;
- określenie potrzeb zdrowotnych pacjenta;
- ocenę, czy pacjent wymaga wizyty osobistej (poza przypadkami nie budzącymi wątpliwości, jak np. prośba pacjenta o wystawienie recepty);
- ustalone rozpoznanie i/lub postępowanie;
- zastosowane procedury;
- informacje o wystawionych dokumentach (skierowaniach, zaświadczeniach, receptach, itd.)
- zalecenia lecznicze;
- inne informacje uzyskane podczas teleporady, istotne dla oceny stanu pacjenta lub niezbędne dla prawidłowego procesu diagnostyczno – leczniczego.

#### **5. Realizacja e – recepty**

W Przychodni Lekarskiej DAGIS istnieje możliwość wystawienia recepty podczas teleporady. Otrzymanie recepty jest także możliwe bez odbycia teleporady przez złożenie zapotrzebowania drogą kontaktu telefonicznego z rejestracją.

O zasadności wystawienia recepty, jej zawartości i czasie realizacji decyduje osoba wystawiająca receptę.

Podczas teleporady, osoba wystawiająca receptę, przekazuje pacjentowi kod recepty, niezbędny do jej realizacji w aptece.

W wypadku zamówienia telefonicznego w rejestracji kod recepty przekazywany jest pacjentowi drogą wiadomości SMS wysyłanej na numer telefonu podany w oświadczeniu RODO.

W wypadku braku jakichkolwiek numerów telefonów udostępnionych przez pacjenta, kod recepty musi być odebrany osobiście w Przychodni.

Pacjenci posiadający IKP mogą pobrać kod recepty z tego portalu.

## **6. Realizacja e – skierowania**

W Przychodni Lekarskiej DAGIS istnieje możliwość wystawienia e - skierowania (skierowania elektronicznego) podczas teleporady. Otrzymanie e - skierowania jest także możliwe bez odbycia teleporady lub przez złożenie zapotrzebowania drogą kontaktu telefonicznego z rejestracją.

O zasadności wystawienia e - skierowania, jego zawartości decyduje lekarz. Podczas teleporady, osoba wystawiająca e - skierowania, przekazuje pacjentowi kod skierowania, niezbędny do jego realizacji. Dotyczy to e-skierowań do poradni specjalistycznej, nie dotyczy skierowań do gabinetu zabiegowego.

W wypadku zamówienia telefonicznego w rejestracji Przychodni kod skierowania przekazywany jest pacjentowi drogą wiadomości SMS wysyłanej na numer telefonu podany w oświadczeniu RODO.

W wypadku braku jakichkolwiek numerów telefonów udostępnionych przez pacjenta, kod skierowania musi być odebrany osobiście w Przychodni.

Pacjenci posiadający IKP mogą pobrać skierowania z tego portalu.

## **7. Realizacja e – zlecenia na wyroby medyczne**

W Przychodni Lekarskiej DAGIS istnieje możliwość wystawienia podczas teleporady e – zlecenia na wyroby medyczne. Otrzymanie e – zlecenia jest także możliwe przez złożenie zapotrzebowania drogą kontaktu telefonicznego z rejestracją.

O zasadności wystawienia e - zlecenia, jego zawartości i czasie realizacji decyduje osoba wystawiająca e – zlecenie.

Podczas teleporady, osoba wystawiająca e - zlecenie, przekazuje pacjentowi kod zlecenia, niezbędny do jego realizacji.

W wypadku zamówienia telefonicznego w rejestracji Przychodni kod zlecenia przekazywany jest pacjentowi drogą wiadomości SMS wysyłanej na numer telefonu podany w oświadczeniu RODO.

W wypadku braku jakichkolwiek numerów telefonów udostępnionych przez pacjenta, kod zlecenia musi być odebrany osobiście w Przychodni.

Pacjenci posiadający IKP mogą pobrać zlecenie i jego kod z tego portalu.