

**REGULAMIN**  
**UDZIELANIA TELEPORAD W PRZYCHODNI ZDROWIA SKAWINA**

**§ 1**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej przez podmiot leczniczy - Przychodnia Zdrowia Skawina Spółka z o.o. z siedzibą w Skawinie, ul. Ks. J. Popiełuszki 2A, 32-050 Skawina.
2. Niniejszy Regulamin jest opublikowany na stronie internetowej pod adresem: [www.przychodnia.skawina.pl](http://www.przychodnia.skawina.pl) oraz jest umieszczony na tablicy informacyjnej w siedzibie Przychodni Zdrowia Skawina. Pacjent ma prawo uzyskać informację o warunkach udzielania Telporad drogą telefoniczną pod numerami telefonów dostępnymi na stronie [www.przychodnia.skawina.pl](http://www.przychodnia.skawina.pl).
3. Niniejszy Regulamin jest zgodny z postanowieniami Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 roku w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (tekst jedn. Dz. U. 2022, 1194, z późn. zm.).

**§ 2**

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Przychodnia** - Przychodnia Zdrowia Skawina Spółka z o.o., ul. Ks. J. Popiełuszki 2A, 32-050 Skawina
2. **Pacjent** – osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych w Przychodni w ramach Teleporady
3. **Osoba udzielająca Teleporady** – lekarz, pielęgniarka, położna, którzy udzielają świadczeń w Przychodni w ramach umowy POZ
4. **Regulamin Teleporad** – niniejszy Regulamin
5. **Teleporada** – świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez personel medyczny: lekarza,

pielęgniarkę lub położną podstawowej opieki zdrowotnej (POZ), którzy udzielają świadczeń w podmiocie leczniczym, tj. Przychodni Zdrowia Skawina Sp. z o. o.

- 6. System teleinformatyczny** – zgodnie z art. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną to zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.

### **§ 3**

#### **Zasady korzystania z Teleporady**

1. Teleporada udzielana jest za pośrednictwem telefonu pozostającego w dyspozycji personelu medycznego Przychodni lub za pośrednictwem innych narzędzi teleinformatycznych, o ile narzędzia te są dostępne zarówno dla personelu medycznego Przychodni, jak również dla Pacjenta.
2. Teleporady udzielane są od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 - 18.00, w dni powszednie.
3. Pacjent ma prawo do zgłoszenia w trakcie udzielania Teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.
4. Jeżeli w trakcie udzielania Teleporady personel medyczny uzna, że z uwagi na ustalony stan zdrowia Pacjenta, konieczne jest wykonanie badania osobistego lub przeprowadzenie przez Pacjenta dodatkowych badań diagnostycznych, Pacjentowi wyznaczany jest termin osobistej wizyty w Przychodni. Okoliczność ta ustalana jest w porozumieniu z Pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.
5. Pacjent zobowiązany jest w trakcie udzielania Teleporady do powstrzymania się od wypowiedzania lub przesyłania treści powszechnie uchodzących za obraźliwe, wulgarne, naruszające dobra osobiste personelu medycznego lub naruszające przepisy prawa. W przypadku naruszenia powyższej zasady personel medyczny ma prawo przerwać udzielanie Teleporady i odnotować ten fakt w indywidualnej dokumentacji medycznej Pacjenta.

6. Pacjent - po rejestracji terminu udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady - powinien zapewnić możliwość kontaktu ze sobą za pośrednictwem telefonu lub innego, ustalonego narzędzia teleinformatycznego - w ustalonym dniu i przedziale czasowym.

#### **§ 4**

##### **Sposób ustalenia terminu Teleporady**

1. Udzielanie świadczeń zdrowotnych w formie Teleporady poprzedzone jest rejestracją Pacjenta, która odbywa się pod numerami telefonów dostępnymi na stronie [www.przychodnia.skawina.pl](http://www.przychodnia.skawina.pl), lub w rejestracji w siedzibie Przychodni. W toku rejestracji ustalana jest data i godzina przeprowadzenia Teleporady. Rejestracja jest poprzedzona weryfikacją tożsamości Pacjenta.
2. Warunkiem skutecznego udzielenia Teleporady jest wcześniejsze podanie przez Pacjenta numeru telefonu, pod którym będzie oczekiwał na kontakt ze strony Przychodni. Podanie numeru telefonu jest równoznaczne ze zgodą Pacjenta na kontaktowanie się Przychodni z Pacjentem w celach związanych z udzielaniem świadczeń medycznych, a także jest równoznaczne ze zgodą Pacjenta na nagrywanie treści Teleporad.
3. Teleporada jest realizowana nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się Pacjenta do Przychodni za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistego. Termin późniejszy w celu zrealizowania Teleporady może być ustalony w porozumieniu z Pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.
4. W przypadku Pacjentów małoletnich, w trakcie udzielania Teleporady, obowiązkowa jest obecność przedstawiciela ustawowego Pacjenta.
5. W ramach danej Teleporady personel medyczny udziela informacji i zaleceń dotyczących jedynie Pacjenta, którego uprawnienia i tożsamość zostały odpowiednio zweryfikowane.
6. Weryfikacja tożsamości Pacjenta następuje na podstawie danych, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku

Praw Pacjenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 849), przekazanych przez niego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności oraz:

- a. na podstawie danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej,
- b. lub po okazaniu przez Pacjenta dokumentu potwierdzającego tożsamość, przy udzielaniu świadczenia opieki zdrowotnej w formie wideoporady,
- c. lub przy wykorzystaniu elektronicznego konta pacjenta utworzonego w wyniku potwierdzenia jego tożsamości osobiście lub w sposób określony w art. 20a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2020 r. poz. 346, 568 i 695).

## **§ 5**

### **Zakres i realizacja teleporady**

1. Personel medyczny kontaktuje się z Pacjentem w terminie oraz w przedziale czasowym ustalonym w ramach rejestracji Teleporady.
2. Personel medyczny podejmuje maksymalnie trzy próby skontaktowania się z Pacjentem w celu realizacji Teleporady, w odstępach nie mniejszych niż 5 minut. W przypadku braku kontaktu z Pacjentem personel medyczny zaprzestaje dalszych prób, a udzielenie Teleporady w ustalonym terminie zostaje anulowane. Kolejna Teleporada może być udzielona po ponownej rejestracji Pacjenta.
3. W celu sprawnego i efektywnego przeprowadzenia Teleporady Pacjent powinien mieć przygotowany wykaz i dawkowanie zażywanych leków, a także mieć możliwość zapisania zaleceń personelu medycznego i kodu e-recepty.
4. Personel medyczny - na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej Pacjenta:
  - a. udziela świadczenia zdrowotnego, w tym ustala, czy Teleporada jest wystarczająca dla problemu zdrowotnego będącego jej przedmiotem,

- b. lub informuje Pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z Pacjentem.
- 5. W trakcie Teleporady personel medyczny może:
  - a. wystawić zlecenie na badania diagnostyczne,
  - b. wystawić e-receptę, e-skierowanie, e-zlecenie na wyroby medyczne, a także e-zwolnienie.
- 6. Instrukcje dotyczące: :
  - a. sposobu realizacji e-recepty,
  - b. sposobu realizacji e-skierowania,
  - c. sposobu realizacji e-zlecenia na wyroby medyczne,
  - d. sposobu realizacji zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych,
  - e. sposób aktywowania przez Pacjenta Internetowego Konta Pacjenta,  
- stanowią **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.
- 7. W przypadku problemów technicznych i przerwania z tego powodu udzielania Teleporady, Pacjent powinien poczekać na ponowne połączenie, nie wykonując w tym czasie innych połączeń, a w razie niepowodzenia tych prób należy skontaktować się z Przychodnią poprzez adres e-mail: sekretariat@przychodnia.skawina.pl
- 8. W przypadku anulowania terminu udzielenia Teleporady z winy Przychodni, zostanie uzgodniony z Pacjentem inny termin realizacji Teleporady.
- 9. Teleporada powinna być przeprowadzona w warunkach gwarantujących poufność, przy zapewnieniu braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w związku z udzieleniem Teleporady.
- 10. Przychodnia zobowiązuje się do:
  - a. zapewnienia personelowi medycznemu odpowiedniego sprzętu telefonicznego lub teleinformatycznego za pomocą, którego będzie udzielana Teleporada,
  - b. udzielania Pacjentowi informacji dotyczących Teleporady i ograniczeń z tym związanych,

- c. zapewnienia intymności i poufności Pacjentom na takim samym poziomie jak w przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych w sposób tradycyjny,
  - d. stosowania rozwiązań techniczno-organizacyjnych służących 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.
- 11. Świadczenia realizowane wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z Pacjentem obejmują świadczenia udzielane:**
- a. w przypadku, gdy Pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie Teleporady z wyłączeniem świadczeń o których mowa w art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz. U. z 2021 r. poz. 790, z późn. zm.3) ) oraz art. 15b ust. 2 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz. U. z 2022 r. poz. 551, 583 i 830); związanych z wydaniem zaświadczenia,
  - b. w przypadku, gdy jest to pierwsza dla Pacjenta wizyta realizowana przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej,
  - c. w związku z chorobą przewlekłą, w wyniku której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
  - d. w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej
  - e. gdy, Pacjentem jest dziecko do 6. roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania Pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego
  - f. z wyłączeniem świadczeń, o których mowa w części II ust. 2 pkt 1 lit. b oraz ust. 4 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 8 października 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego opieki zdrowotnej nad pacjentem podejrzanym o zakażenie lub zakażonym wirusem SARS-CoV-2.

- 12.** Osoba udzielająca Teleporady zobowiązana jest do zamieszczenia adnotacji w dokumentacji medycznej Pacjenta o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.
- 13.** Przychodnia przekazuje do oddziału wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia informacje o udzielonej poradzie przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, w sposób wskazany w szczegółowych warunkach umów określonych na podstawie art. 146 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1285, z późn. zm.).

## **§ 6**

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem udostępnienia jego treści na stronie internetowej [www.przychodnia.skawina.pl](http://www.przychodnia.skawina.pl) i na tablicy informacyjnej w siedzibie Przychodni.

## **ZAŁĄCZNIK NR 1**

### **Załącznik nr 1 do Regulaminu udzielania teleporady w Przychodni Zdrowia Skawina**

Instrukcje o:

#### **– sposobie realizacji e-recepty:**

Pacjent w trakcie Teleporady zostaje poinformowany przez personel medyczny o 4-cyfrowym kodzie e-recepty. Pacjent powinien zapisać otrzymany kod. Realizacja e-recepty jest możliwa w dowolnej aptece. W celu realizacji e-recepty Pacjent podaje farmaceucie otrzymany 4-cyfrowy kod recepty oraz swój nr PESEL.

#### **– sposobie realizacji e-skierowania:**

Pacjent w trakcie Teleporady zostaje poinformowany przez personel medyczny o 4-cyfrowym kodzie e-skierowania. Pacjent powinien zapisać otrzymany kod. Jeżeli Pacjent chce umówić się na wizytę do poradni specjalistycznej – powinien zarejestrować się na wizytę i podać pracownikowi kod e-skierowania.

W celu umówienia wizyty w poradni specjalistycznej poza Przychodnią Zdrowia Skawina – Pacjent powinien odebrać z rejestracji kod skierowania – osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem e-maila.

#### **– sposobie realizacji e-zlecenia na wyroby medyczne:**

Pacjent odbiera wydruk e-zlecenia na wyroby medyczne w rejestracji i realizuje go w dowolnej aptece.

#### **– sposobie realizacji zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych:**

- W przypadku zlecenia przez personel medyczny badań laboratoryjnych – dane o rodzaju zleconych badań zapisywane są w trakcie trwania Teleporady w systemie informatycznym



Przychodni Zdrowia Skawina. Pacjent wykonuje badania w laboratorium współpracującym z Przychodnią.

- W przypadku zlecenia przez personel medyczny badania RTG – Pacjent powinien skontaktować się z rejestracją pod nr tel. : 12 276 84 88 w celu umówienia terminu badania.
- W przypadku zlecenia przez personel medyczny badania USG Pacjent powinien skontaktować się z rejestracją pod nr tel. : 12 276 12 22 w celu umówienia terminu badania, a w dniu badania odebrać z rejestracji skierowanie i przekazać je personelowi medycznemu wykonującemu badanie. W przypadku badań USG niewykonywanych w Przychodni Zdrowia Skawina, a także badań gastrokopii i kolonoskopii – Pacjent powinien odebrać kod skierowania z rejestracji (osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem e-maila) i umówić się na badanie w innym podmiocie leczniczym. Pracownicy rejestracji mogą poinformować Pacjenta o miejscach wykonywania takich badań.

**– możliwości założenia przez Pacjenta Internetowego Konta Pacjenta:**

Każdy Pacjent posiada Internetowe Konto Pacjenta. Musi go tylko aktywować za pomocą profilu zaufanego. Na Internetowe Konto Pacjenta można zalogować się za pośrednictwem strony pacjent.gov.pl. Do jego aktywacji potrzebny jest profil zaufany albo dowód osobisty z warstwą elektroniczną. Przejrzysta instrukcja logowania znajduje się na stronie pacjent.gov.pl. Wskazówki można również uzyskać dzwoniąc pod numer bezpłatnej Telefonicznej Informacji Pacjenta 800 190 590 oraz zadając pytanie specjalnemu, wirtualnemu asystentowi, dostępnemu na stronie pacjent.gov.pl (widoczny jako pomarańczowa ikona z białym dymkiem). Internetowe Konto Pacjenta (IKP) to bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia, dzięki której każdy Pacjent ma możliwość szybkiego i bezpiecznego sprawdzenia informacji o zdrowiu swoim, swoich dzieci lub osoby, która go do tego upoważniła. Dzięki niemu bez wychodzenia z domu można:

- odebrać e-receptę
- odebrać e-skierowanie
- sprawdzić dawkowanie przepisanego leku
- wybrać lekarza, pielęgniarkę lub położną podstawowej opieki zdrowotnej
- złożyć wniosek o wydanie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego.

Internetowe Konto Pacjenta to również niezbędne narzędzie dla osób, które podejrzewają, że mogły zakazić się koronawirusem. Za jego pośrednictwem każda osoba skierowana przez lekarza na test w kierunku COVID-19 może sprawdzić wynik badania diagnozującego chorobę. Każdy chory może pobrać ze swojego Internetowego Konta Pacjenta dokument z elektronicznym podpisem, potwierdzający kwarantannę lub izolację domową, a następnie wysłać go np. mailem do pracodawcy.