

STANDARDY ORGANIZACYJNE TELEPORADY W RAMACH POZ: INFORMACJE DLA PACJENTÓW

Dokument ten zawiera informacje o warunkach udzielania teleporad i e-rozwiązaniach stosowanych w ESKULAP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Olkuszu ul. Króla Kazimierza Wielkiego 110, zgodnie z paragrafem 3 pkt.1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

Dokument jest przeznaczony dla Pacjentów Świadczeniodawcy. Jego treść jest udostępniana:

- na stronie internetowej Świadczeniodawcy www.eskulap-olkusz.pl
- w siedzibie spółki na tablicy informacyjnej.

Spis treści:

1. Informacje o sposobie udzielania teleporad.

- 1.1. Systemy wykorzystywane do udzielania porad.
- 1.2. Ustalenie terminu teleporady.
- 1.3. Nawiązanie kontaktu z pacjentem.
- 1.4. Sposób udzielenia teleporady. Połączenia telefoniczne.
- 1.5. Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem.
- 1.6. Bezpośredni kontakt z pacjentem.

2. Instrukcje dla pacjentów.

- 2.1. E-recepty.
- 2.2. E-skierowania.
- 2.3. E-zlecenia na wyroby medyczne.
- 2.4. Zlecenia badań dodatkowych.

1. INFORMACJA O WARUNKACH UDZIELANIA TELEPORAD

Świadczeniodawca zapewnia możliwość pacjentom kontaktu w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia ze Świadczeniodawcą bez zbędnej zwłoki.

1.1. SYSTEMY WYKORZYSTYWANE DO UDZIELANIA TELEPORAD.

Świadczeniodawcy do udzielania teleporad wykorzystuje połączenia telefoniczne.

1.2. USTALANIE TERMINU TELEPORADY

W celu ustalenia terminu teleporady prosimy pacjentów o:

- kontakt telefoniczny ze Świadczeniodawcą pod numerem telefonu tel 32 647 01 05 od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00,
- kontakt osobisty w godzinach pracy poradni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00,
- kontakt przez osoby trzecie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00,

Teleporada jest realizowana:

- nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do Świadczeniodawcy albo
- w późniejszym terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.

1.3. NAWIĄZANIE KONTAKTU Z PACJENTEM

Świadczeniodawca nawiązuje kontakt telefoniczny z pacjentem w ustalonym wcześniej terminie i o wcześniej ustalonej godzinie. Podejmowane są 3 próby kontaktu z pacjentem (w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

1.4. SPOSÓB UDZIELANIA TELEPORADY

Przed udzieleniem teleporady osoba udzielająca teleporady dokonuje weryfikacji tożsamości pacjenta, w szczególności na podstawie danych przekazanych przez samego pacjenta.

POŁĄCZENIA TELEFONICZNE

Po potwierdzeniu terminu i godziny teleporady pacjent otrzymuje informacje o numerze telefonu, którego będzie używać osoba udzielająca teleporady. Nie może to być numer zastrzeżony telefonu, ponieważ pacjent musi mieć pewność, że kontaktuje się z nim placówką medyczną w sprawie teleporady.

1.5. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W RAZIE BRAKU KONTAKTU Z PACJENTEM

Świadczeniodawca - w terminie i o godzinie ustalonych wcześniej - podejmuje co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

Jeżeli opisane próby kontaktu z pacjentem nie przynoszą rezultatu, odnotowuje się informacje na ten temat w dokumentacji medycznej pacjenta. W celu umówienia nowego terminu teleporady pacjent kontaktuje się ze Świadczeniodawcą w sposób opisany w części 1.2. Ustalenie terminu teleporady.

1.6. BEZPOŚREDNI KONTAKT Z PACJENTEM

Jeżeli z uwagi na stan zdrowia pacjenta nie jest możliwe udzielenie teleporady, pacjent ma możliwość skorzystania ze świadczenia opieki zdrowotnej, udzielonego w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem Świadczeniodawcy.

Okoliczności uzasadniające taki sposób postępowania Świadczeniodawca ustala w porozumieniu z pacjentem lub przedstawicielem ustawowym pacjenta.

2. INSTRUKCJE DLA PACJENTÓW.

2.1. E-RECEPTY

- U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-recepty.

W trakcie wizyty lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-receptę: e-mailem (na adres e-mail pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta) lub SMS -em na numer telefonu pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta

- Jako informacja o wystawieniu recepty i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje w aptecę wraz ze swoim numerem PESEL,

w postaci wydruku (na zadanie pacjenta lub gdy pacjent nie podał e-maila lub numeru telefonu w internetowym Koncie Pacjenta). Jako dokument zawierający kod kreskowy, który pacjent okazuje w aptecę;

W wyjątkowych sytuacjach pacjent może także otrzymać dane do realizacji e-recepty w innej formie.

Więcej informacji nt. e-recepty znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/erecepta>

2.2. E-SKIEROWANIA

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-skierowania. Podczas konsultacji lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-skierowanie na leczenie specjalistyczne lub do szpitala.

e-mailem (na adres e-mail pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta) lub SMS-em (na numer telefonu wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta);

- Jako informacja o wystawieniu e-skierowania i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje podczas rejestracji na wizytę wraz ze swoim numerem PESEL;

w postaci wydruku (na żądanie pacjenta, gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w internetowy Koncie pacjenta lub gdy pacjent nie posiada Internetowego Konta Pacjenta),

Więcej informacji nt. e-skierowań znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/eskierowanie>

2.3. E-ZLECENIA NA WYROBY MEDYCZNE

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-zlecenia na wyroby medyczne.

Podczas konsultacji lub teleporady pacjent może otrzymać e-zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne (protezy, obuwie ortopedyczne, pieluchomajtki, sprzęt stomijny itp.). na druku zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, z którym pacjent udaje się do sklepu medycznego lub apteki (bez konieczności potwierdzania zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia);

W postaci numeru zlecenia, który pacjent podaje w sklepie medycznym lub aptecę wraz ze swoim numerem PESEL (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia).

Więcej informacji nt. e-zleceń znajduje się na stronie internetowej
<https://pacjent.gov.pl/aktualnosci/zlecenia-na-wyroby-medyczne>

2.4. ZLECENIA BADAN DODATKOWYCH

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych.

Badania dodatkowe, zlecone w trakcie udzielonego świadczenia, można wykonać u Świadczeniodawcy lub podmiotach, z którymi Świadczeniodawca współpracuje w celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych (szczegółowy zakres współpracy z innymi podmiotami leczniczymi jest uregulowany w umowach będących podstawą współpracy z tymi podmiotami).