

# Zasady udzielania teleporad w ramach Ambulatoryjnej Opieki Specjalistycznej

1. Teleporada jest świadczeniem zdrowotnym udzielanym w **formie porady telefonicznej**.
2. Osobą udzielającą teleporady jest lekarz, pielęgniarka lub położna, stosownie do swoich uprawnień i zakresu świadczonych usług.
3. Teleporada jest realizowana w przypadku, gdy pacjent wyrazi na nią zgodę podczas ustalania terminu kolejnej wizyty.
4. Pracownik odpowiedzialny za rejestrację informuje pacjenta na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada oraz podaje datę i godzinę teleporady.
5. W ustalonym terminie osoba udzielająca świadczeń zdrowotnych kontaktuje się z pacjentem na wskazany przez pacjenta numer telefonu.
6. Potwierdzenie tożsamości pacjenta odbywa się na podstawie danych, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz danych zawartych w dokumentacji medycznej.
7. Personel Poradni w celu wykonania porady telefonicznej zobowiązany jest do podjęcia co najmniej trzykrotnej próby kontaktu z pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut. W sytuacji braku kontaktu **teleporada jest anulowana**, a pacjent zobowiązany jest do ponownego kontaktu z Rejestracją i ustalenia nowego terminu.
8. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Świadczeniodawcy, takich jak awaria urządzeń, systemów komunikacji lub brak dostępności lekarza, niezwłocznie

ustalany jest nowy termin teleporady.

9. 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 Przychodni Specjalistycznej (m.in. skierowania na badania diagnostyczne i laboratoryjne). Pacjent informowany jest ponadto o sposobie realizacji wyżej wymienionych dokumentów elektronicznych oraz o możliwości założenia Internetowego Konta Pacjenta (IKP).
10. W sytuacji, gdy ze względu na stan zdrowia pacjenta świadczenie zdrowotne nie jest możliwe do zrealizowania w formie teleporady, osoba udzielająca świadczeń w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym ustala wizytę w bezpośrednim kontakcie z pacjentem (**wizytę stacjonarną**).
11. Pacjent ma prawo do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.
12. Teleporady realizowane są w warunkach gwarantujących poufność oraz zapewnienie braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych w związku z udzieleniem porady.
13. Świadczenia zdrowotne zrealizowane w ramach teleporady odnotowywane są w dokumentacji medycznej.
14. **Świadczenia w bezpośrednim kontakcie z pacjentem udzielane są:**
  - w przypadku, gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady, z wyłączeniem sytuacji, gdy personel medyczny może bez dokonania badania pacjenta wydać zaświadczenie, wystawić receptę niezbędną do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta

odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej;

– podczas pierwszej porady w przypadku pacjentów rozpoczynających leczenie w danym podmiocie albo objętych opieką w danym podmiocie, ale zgłaszających nowy problem zdrowotny;

– w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,

– w związku z podejrzeniem, zdiagnozowaniem i leczeniem 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.

15. Zdalna porada odbywa się nadal w przypadku, gdy u pacjenta zachodzi podejrzenie, że jest on zakażony wirusem SARS-CoV-2.

16. Wizyty osobiste realizowane są z zastosowaniem środków bezpieczeństwa, związanych z ryzykiem zakażenia SARS CoV-2 i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie wytycznymi.

**Szczegółowe informacje dotyczące Internetowego Konta Pacjenta oraz realizacji e-skierowania, e-recepty i e-zlecenia na wyroby medyczne znajdują Państwo na naszej stronie internetowej, w zakładce e-Zdrowie.**