

Pieczęć podmiotu leczniczego CENTRUM USŁUG MEDYCZNYCH "ESKULAP" Sp. z o.o. Przedsiębiorstwo wykonujące działalność leczniczą 58-105 Świdnica, ul. Zamenhofs 47 Regon: 991076190 NIP 884-23-07-418	Symbol POSz/2/2022 Data 12.12.2022	Data aktualizacji	Strona 1/stron 7
	Procedura dotycząca udzielania świadczeń telemedycznych	Nr egzemplarza 1	

Cel wdrożenia i stosowania procedury:

Podniesienie dostępności świadczeń POZ dla osób ze szczególnymi potrzebami.

I. PRZESŁANKI, W OPARCIU O KTÓRE KLASYFIKOWANI BĘDĄ PACJENCI, KTÓRZY MOGĄ ZOSTAĆ OBJĘCI TAKĄ OPIEKĄ

Oceniając, czy dla danego przypadku zdrowotnego świadczenie telemedyczne stanowi właściwe rozwiązanie, profesjonalista medyczny:

- ✓ dokonuje wstępnej oceny, czy i w jakim zakresie udzielenie świadczenia zdrowotnego wyłącznie w formie telemedycznej będzie uzasadnione,
- ✓ przeprowadza wywiad medyczny (w miarę możliwości stosując systemy oceny objawów, ocenę konsultanta lub asystenta medycznego, mające na celu dokonanie oceny przed udzieleniem świadczenia itd.),
- ✓ analizuje dostępne dane medyczne, w tym dokumentację medyczną pacjenta,
- ✓ dokonuje oceny stanu zdrowia, w tym przeprowadza badanie przedmiotowe z wykorzystaniem wyrobu medycznego do zdalnej diagnostyki lub zdalnego monitorowania (o ile pacjent korzysta z przedmiotowego wyrobu) lub uwzględnia wyniki badań przeprowadzonych samodzielnie przez pacjenta.

Pieczęć podmiotu leczniczego CENTRUM USŁUG MEDYCZNYCH "ESKULAP" Sp. z o.o. Przedsiębiorstwo wykonujące działalność leczniczą 58-105 Świdnica, ul. Zamenhofs 47 Regon 891076190 NIP 884-23-07-418	Symbol POSz/2/2022 Data 12.12.2022	Data aktualizacji	Strona 2 / stron 7
	Procedura dotycząca udzielania świadczeń telemedycznych	Nr egzemplarza 1	

II. PROCEDURA WIZYTY TELEMEDYCZNEJ

1. PRZYGOTUJ I ZWERYFIKUJ SPRZĘT I OPROGRAMOWANIE.

1.1. Sprzęt używany do komunikacji nie musi być wyrobem medycznym. Do udzielania porad telemedycznych wystarczy zwykły telefon lub komputer. Można też wykorzystać połączenia audio-wideo. Zawsze przed rozpoczęciem świadczeń telemedycznych dokonaj weryfikacji działania sprzętu i oprogramowania.

1.2. W przypadku rozwiązań cyfrowych pamiętaj o ochronie antywirusowej.

2. ZADBAJ O POUFNOŚĆ ROZMOWY.

2.1. Korzystając z urządzenia, do którego dostęp mają osoby trzecie, przed rozpoczęciem teleporady upewnij się, że korzystasz z własnego konta w systemie. Wykorzystanie konta wspólnego (bądź konta osoby trzeciej) generuje ryzyko naruszenia tajemnicy lekarskiej oraz poufności rozmowy.

2.2. Rozmawiaj z pacjentem tylko w warunkach, które gwarantują, że osoba postronna nie usłyszy konwersacji. W pomieszczeniu, w którym znajduje się lekarz udzielający teleporady, nie powinien przebywać nikt inny, chyba że jest to inny pracownik medyczny zaangażowany w udzielanie świadczenia telemedycznego lub inna osoba zaakceptowana przez pacjenta (np. tłumacz). Analogicznie, kanał komunikacji wykorzystywany do połączenia powinien zapewniać, że dostęp do niego będą miały tylko osoby upoważnione do uczestniczenia w teleporadzie (nie powinno się więc wykorzystywać np. kont wspólnych).

2.3. Nie masz wpływu na to, gdzie jest pacjent, ale powinieneś zasygnalizować mu, że rozmowa dotyczyć będzie stanu jego zdrowia, więc powinien zadbać o jej dyskrecję.

2.4. W przypadku wystąpienia niestandardowych sytuacji wskazujących na działanie złośliwego oprogramowania, lekarz powinien wstrzymać się z udzielaniem teleporad do czasu otrzymania profesjonalnej pomocy.

3. POTWIERDŹ PRAWA PACJENTA DO ŚWIADCZEŃ

3.1. Jeżeli udzielasz świadczenia finansowanego ze środków publicznych, dodatkowo pamiętaj o obowiązku potwierdzenia prawa do świadczeń. W zależności od sytuacji, poproś pacjenta o przedstawienie dokumentu potwierdzającego to prawo (możesz otrzymać od NFZ dokument potwierdzający prawo do świadczeń konkretnego pacjenta na podstawie numeru PESEL).

Pieczęć podmiotu leczniczego CENTRUM USŁUG MEDYCZNYCH "ESKULAP" Sp. z o.o. Przedsiębiorstwo wykonujące działalność leczniczą 58-105 Świdnica, ul. Zamenhofska 47 Regon 891076190 NIP 884-23-07-418	Symbol POSz/2/2022 Data 12.12.2022	Data aktualizacji	Strona 3/stron 7
	Procedura dotycząca udzielania świadczeń telemedycznych	Nr egzemplarza 1	

4. DOKONAJ WERYFIKACJI TOŻSAMOŚCI PACJENTA.

4.1. Powitaj pacjenta i przedstaw się. Poinformuj o zapewnieniu tajemnicy lekarskiej.

4.2. Upewnij się, że pacjent poprawnie odbiera przekaz.

4.3. Przekaż informację, że w razie problemów technicznych należy natychmiast o nich poinformować.

4.4. UWIARYGODNIANIE TOŻSAMOŚCI PACJENTÓW NIEPIERWSZORAZOWYCH

Jeżeli pacjent już wcześniej odwiedził podmiot leczniczy, dokonaj weryfikacji tożsamości pacjenta poprzez rozmowę poprzez numer pacjenta, który podał w placówce lub pytania kontrolne.

Rozmowa poprzez numer pacjenta, który podał w placówce: jeżeli pacjent przy osobistej wizycie zostawił swój numer telefonu do kontaktu, lekarz może zalecić, aby kontaktował się z tego numeru. Można również poinformować pacjenta dzwoniącego do placówki, że lekarz oddzwoni na numer pacjenta.

Pytania kontrolne: dokonaj weryfikacji tożsamości pacjenta prosząc go o podstawowe informacje, które można zweryfikować na podstawie posiadanej dokumentacji medycznej pacjenta, np. numer PESEL, ostatni problem zdrowotny, który był przyczyną odwiedzin itp.

5. USTAL MIEJSCE POBYTU PACJENTA I NUMER TELEFONU, Z KTÓREGO DZWONI.

5.1. Ustal miejsce, w którym pacjent aktualnie przebywa, aby w razie sytuacji zagrożenia życia możliwe było sprawne wezwanie pogotowia ratunkowego.

5.2. Jeżeli nie znasz numeru telefonu pacjenta, poproś go o numer – dzięki temu nie utracisz z nim kontaktu w razie problemów technicznych z rozwiązaniem IT. Będziesz mógł do niego zadzwonić i kontynuować rozmowę.

6. POINFORMUJ PACJENTA O CHARAKTERZE ŚWIADCZENIA.

6.1. Przed udzieleniem teleporady upewnij się, czy pacjent cię słyszy.

6.2. Przedstaw pacjentowi informacje:

- o tym, w jakim zakresie jesteś w stanie mu pomóc oraz o tym, jakie są ograniczenia związane z poradą zdalną – np. o braku możliwości wystawienia niektórych dokumentów lub skierowań, recept na leki wymagających badania fizykalnego.
- O prawie skorzystania z wizyty/świadczenia osobistego w placówce medycznej, gdy teleporada nie spełni oczekiwań pacjenta lub nie będzie możliwe rozwiązanie jego problemu zdrowotnego.

Pieczęć podmiotu leczniczego CENTRUM USŁUG MEDYCZNYCH "ESKULAP" Sp. z o.o. Przedsiębiorstwo wykonujące działalność leczniczą 58-105 Świdnica, ul. Zamenhofska 47 Regon 891076190 NIP 884-23-07-418	Symbol POSz/2/2022 Data 12.12.2022	Data aktualizacji	Strona 4 / stron 7
	Procedura dotycząca udzielania świadczeń telemedycznych	Nr egzemplarza 1	

- jak powinien postępować pacjent, jeśli porada zostanie przerwana przed jej zakończeniem lub nie będzie możliwa jej skuteczna kontynuacja (np. z przyczyn technicznych).

7. POSTĘPUJ PROFESJONALNIE I ODPOWIEDZIALNIE.

7.1. Przed rozpoczęciem porady upewnij się:

- Czy pacjent przygotował wcześniej dokumentację medyczną np.: wyniki badań, opinie lekarskie lub kartę wypisową ze szpitala, które będą pomocne w zebraniu wywiadu i ocenie dotychczasowego leczenia (jeżeli będą one potrzebne do udzielenia porady).
- Czy pacjent ma pod ręką kartkę i długopis/ołówek lub komputer, aby zapisać zalecenia lub kod e-recepty.

7.2. W trakcie udzielania teleporady:

- Przeprowadź dokładny wywiad dotyczący aktualnego problemu zdrowotnego pamiętając, że nie widząc pacjenta i działając bez możliwości badania fizykalnego, wywiad musi być przeprowadzony w bardziej wnikliwy sposób. Sprawdź dostępną dokumentację, w tym wyniki badań diagnostycznych i poprzednie zalecenia.
- Przekaż pacjentowi wyczerpującą informację medyczną.
- Na koniec teleporady przekaż pacjentowi zalecenia i upewnij się, że je zrozumiał, jak też czy zapisał najważniejsze punkty.
- W przypadku pacjentów ze szczególnymi potrzebami, jeżeli w ocenie lekarza wymagają one dodatkowego wsparcia, warto, za ich zgodą, np. poprosić kogoś z rodziny, aby upewnić się czy wszystko jest jasne i zrozumiałe.
- W przypadku e-recepty podyktuj pacjentowi (o ile nie ma założonego Internetowego Konta Pacjenta) 4-cyfrowy kod, prosząc, aby powtórzył kod dla weryfikacji, a także wyjaśnij jak ją zrealizować w aptece.
- Upewnij się, że problem pacjenta został rozwiązany. Warto zapytać: Czy mogę jeszcze w czymś pomóc?

Pieczęć podmiotu leczniczego CENTRUM USŁUG MEDYCZNYCH "ESKULAP" Sp. z o.o. Przedsiębiorstwo wykonujące działalność leczniczą 58-105 Świdnica, ul. Zamenhofska 47 Regon 891076190 NIP 884-23-07-418	Symbol POSz/2/2022 Data 12.12.2022	Data aktualizacji	Strona <u>5</u> /stron 7
	Procedura dotycząca udzielania świadczeń telemedycznych	Nr egzemplarza <u>1</u>	

8. REAGOWANIE NA NIESTANDARDOWE SYTUACJE.

8.1. Pacjent agresywny, w stanie po spożyciu alkoholu, nie będący w stanie udzielać odpowiedzi na pytania, itd. – lekarz może odmówić udzielenia teleporady, o ile nie naraża to w istotny sposób zdrowia pacjenta. W sytuacji możliwości kontaktu z osobą bliską pacjenta, lekarz może poprosić taką osobę o pomoc w ustaleniu problemu pacjenta.

8.2. Pacjent wymagający natychmiastowej pomocy w stanie zagrożenia życia – należy zwrócić szczególną uwagę na następujące objawy: 1. utrata przytomności, 2. typowe dolegliwości stenokardialne i/lub nagły silny ból w klatce piersiowej, 3. silna duszność, 4. nagły silny ból głowy, 5. zaburzenia mowy, osłabienie siły mięśniowej.

Jeśli wystąpią okoliczności zagrożenia życia nie należy przerywać połączenia z pacjentem, a równolegle trzeba wezwać niezbędną pomoc lub poinstruować pacjenta/rodzinę jak uzyskać pilną pomoc, starając się minimalizować ryzyko dla pacjenta.

9. WYSTAW POTRZEBNE PACJENTOWI DOKUMENTY.

9.1. W ramach teleporady możesz wystawić receptę, zaświadczenie o niezdolności do pracy, skierowanie, zlecenie na wyroby medyczne. Jeśli możesz, dokumenty wystaw w postaci elektronicznej i wyślij pacjentowi.

9.2. Udziel pacjentowi informacji, że ma dostęp do poszczególnych dokumentów za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP). W ramach IKP pacjent uzyska informacje o wystawionych receptach, skierowaniach i zaświadczeniach lekarskich (tzw. zwolnieniach chorobowych).

9.3. W przypadku e-recepty lub e-skierowania przedyktuj pacjentowi kod wymagany do realizacji (nie każdy pacjent ma założone IKP) oraz informacje dotyczące realizacji e-skierowania.

10. UPEWNIJ SIĘ, CZY PACJENT CIĘ ZROZUMIAŁ.

10.1. Po zakończeniu porady, zanim się rozłączysz, zapytaj go, czy na pewno wszystko poprawnie usłyszał i wszystko jest dla niego zrozumiałe.

10.2. Poproś, by powtórzył najważniejsze otrzymane informacje.

Pieczęć podmiotu leczniczego CENTRUM USŁUG MEDYCZNYCH "ESKULAP" Sp. z o.o. Przedsiębiorstwo wykonujące działalność leczniczą 58-105 Świdnica, ul. Zamenhofa 47 Regon 891076190 NIP 884-23-07-418	Symbol POSz/2/2022 Data 12.12.2022	Data aktualizacji	Strona 6/stron 7
	Procedura dotycząca udzielania świadczeń telemedycznych	Nr egzemplarza 1	

11. PROWADŹ DOKUMENTACJĘ MEDYCZNĄ.

11.1. Poradę telemedyczną udokumentuj w ten sam sposób jak standardową poradę.

11.2. Zaznacz, że porada była udzielana w formie zdalnej – podaj kanał świadczenia (telefon, video, czat, itp.).

11.3. Przepisy nie wymagają, aby nagrywać lub archiwizować taką poradę. Masz prawo to zrobić, ale na potrzeby prowadzenia dokumentacji medycznej wystarczająca jest notatka z teleporady.

12. NIE LEKCEWAŹ PROBLEMÓW TECHNICZNYCH.

W ramach teleporady przetwarzane są wrażliwe dane o stanie zdrowia pacjentów.

12.1. Jeśli system nie działa poprawnie lub podejrzewasz, że padł ofiarą złośliwego oprogramowania, uzyskaj profesjonalne wsparcie IT.

12.2. Jeżeli widzisz, że dane pacjentów są zagrożone, poinformuj niezwłocznie inspektora ochrony danych.

12.3. Jeżeli w trakcie teleporady wystąpią problemy techniczne z połączeniem i będą się powtarzać, skontaktuj się z działem technicznym swojego dostawcy oprogramowania telemedycznego.

Procedurę zatwierdził: Kierownik podmiotu leczniczego

Osoba odpowiedzialna za wdrożenie procedury: Kierownik ds. medycznych

CZŁONEK ZARZĄDU
Kierownik ds. medycznych

Maria Bucharowska

Osoby zobowiązane do stosowania procedury:
lekarze, pielęgniarki, położne, osoby rejestrujące

CENTRUM USŁUG MEDYCZNYCH
 "ESKULAP" Sp. z o.o.
 Przedsiębiorstwo wykonujące działalność leczniczą
 58-105 Świdnica, ul. Zamenhofa 47
 Regon 891076190 NIP 884-23-07-418

PREZES ZARZĄDU

Monika Bieżyńska

Pieczęć podmiotu leczniczego CENTRUM USŁUG MEDYCZNYCH "ESKULAP" Sp. z o.o. Przedsiębiorstwo wykonujące działalność leczniczą 58-105 Świdnica, ul. Zamenhofa 47 Regon 891076190 NIP 884-23-07-418	Symbol POSz/2/2022 Data 12.12.2022 Procedura dotycząca udzielania świadczeń telemedycznych	Data aktualizacji Nr egzemplarza 1	Strona 7 / stron 7
---	--	--	--------------------

13. Wykaz osób które zapoznały się z procedurą

Lp	Imię i Nazwisko	Podpis	Data
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			

Bg