

01 WRZEŚNIA 2022

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEMEDYCZNYCH I TELEPORAD POZ

Spis treści

1. Definicje	2
2. Podstawa prawna	2
3. Postanowienia ogólne	3
4. Usługi Telemedyczne komercyjne	4
4.1. Warunki świadczenia usług.....	4
5. Teleporady w POZ.....	6
5.1. Obowiązki Świadczeniodawcy.....	6
5.2. Zasady szczegółowe udzielania teleporad (dla pracowników)	7
5.3. Warunki udzielania teleporad (informacje dla Pacjentów).....	9

1. Definicje

Usługi Telemedyczne – ambulatoryjne świadczenia zdrowotne wykonywane przez Świadczeniodawcę na rzecz Klienta na odległość, bez osobistego badania przedmiotowego, przy pomocy elektronicznych środków w tym również za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub innych systemów łączności.

Teleporada POZ - świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w poradniach POZ

Świadczeniodawca – Petra Medica Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 04-329, ul. Grochowska 166

Świadczeniodawca POZ - świadczeniodawca, o którym mowa w art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej; w tym wypadku Petra Medica Sp. z o.o.

Osoba udzielająca Teleporady POZ - lekarz, pielęgniarka lub położna, którzy udzielają świadczeń u świadczeniodawcy POZ

Klient / pacjent - osoba korzystająca z Usług Telemedycznych; może być to osoba małoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego.

Regulamin – niniejszy Regulamin.

2. Podstawa prawna

Do Regulaminu zastosowanie mają w szczególności następujące akty prawne:

- Ustawa z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej;
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej;
- Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne;
- Ustawa z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia;
- Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

Regulamin świadczenia Usług Telemedycznych i Teleporad POZ

- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej;
- Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
- Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej również: „RODO”),
- Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.

3. Postanowienia ogólne

W przypadku gwałtownego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Klient/Pacjent powinien **niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112** w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej właściwej placówki służby zdrowia.

Jeśli połączenie z pracownikiem Świadczeniodawcy nie jest możliwe, jest utrudnione lub trwa zbyt długo, a stan zdrowia lub samopoczucie Klienta/Pacjenta pogarsza się, powinien niezwłocznie zasięgnąć pomocy w najbliższej, właściwej placówce ochrony zdrowia.

Petra Medica nie ponosi odpowiedzialności za informacje i dane, bez względu na ich treść i zakres, podawane przez pacjenta w trakcie świadczenia Usługi Telemedycznej i Teleporad POZ. Dane i informacje pozyskane od pacjenta przez Świadczeniodawcę podczas wykonywania Usługi Telemedycznej i teleporad POZ zostają zamieszczone w dokumentacji medycznej.

W trakcie świadczenia Usługi Telemedycznej lub teleporady POZ, osoba jej udzielająca, jeśli stan zdrowia pacjenta lub zgłaszany problem tego wymaga, ma prawo zdecydować o konieczności odbycia przez pacjenta wizyty ambulatoryjnej, wezwania pogotowia lub uzyskania innej pomocy medycznej.

4. Usługi Telemedyczne komercyjne

4.1. Warunki świadczenia usług

1. Akceptując Regulamin, Klient potwierdza i w pełni akceptuje sposób świadczenia Usług Telemedycznych oraz rozumie okoliczności i wszelkie ewentualne ryzyka wynikające z takiego sposobu świadczenia usług przez Świadczeniodawcę.
2. Świadczeniodawca świadczy Usługi Telemedyczne drogą elektroniczną Klientom, zgodnie z Regulaminem, w godzinach pracy poradni, zgodnie z obowiązującym u Świadczeniodawcy harmonogramem.
3. Usługi Telemedyczne stanowią pełnoprawną usługę medyczną i świadczone są zgodnie z aktualną wiedzą medyczną i należyłą starannością.
4. W ramach Usługi Telemedycznej pacjent może otrzymać e-receptę, e-zwolnienie, skierowanie na badania diagnostyczne i/lub zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne.
5. Komunikacja Klienta z pracownikiem realizującym Usługi Telemedyczne odbywa się za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, odpowiednich dla wybranej Usługi Telemedycznej.
6. Warunkiem skorzystania z Usługi Telemedycznej jest wcześniejsze zarejestrowanie zamówienia takiej Usługi Telemedycznej (umówienie wizyty) poprzez bezpośredni kontakt z infolinią Petra Medica pod nr 22 740 20 20 i/lub za pośrednictwem specjalnie do tego przeznaczonego formularza rejestracyjnego, udostępnionego na stronach internetowych Świadczeniodawcy – www.petramedica.pl, oraz uprzednie zaakceptowanie niniejszego Regulaminu.
7. Akceptacja niniejszego Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na nagrywanie rozmowy z infolinią oraz samej Usługi Telemedycznej.
8. Pracownik infolinii zobowiązany jest do weryfikacji ubezpieczenia pacjenta oraz numeru PESEL (nr paszportu w przypadku osób nieposiadających nr PESEL oraz obywatelstwa), a także adresu zamieszkania.

Regulamin świadczenia Usług Telemedycznych i Teleporad POZ

9. W razie niemożności potwierdzenia prawa pacjenta do świadczeń opieki zdrowotnej, pacjent może złożyć ustne lub pisemne - w formie wiadomości elektronicznej - oświadczenie o przysługującym mu prawie do świadczeń zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych.
10. W przypadku klientów będących pacjentami zarejestrowanymi w systemie Świadczeniodawcy, w zależności od sposobu złożenia przez Klienta zamówienia na Usługę Telemedyczną, pracownik infolinii podaje Klientowi planowaną datę i godzinę udzielenia takiej Usługi Telemedycznej, lub Klient otrzymuje wiadomość o dacie i godzinie zaplanowanej Usługi Telemedycznej na drodze elektronicznej (np.: e-mail, SMS). W przypadku Klientów niebędących pacjentami Petra Medica, Świadczeniodawca, przedstawi Klientowi zakres niezbędnych danych, które Klient będzie zobowiązany dostarczyć w celu dokonania jego rejestracji w systemach informatycznych Świadczeniodawcy, co jest warunkiem koniecznym złożenia zamówienia na Usługę Telemedyczną. W przypadku podania niekompletnych lub nieprawdziwych danych przez Klienta Usługa Telemedyczna nie będzie zrealizowana.
11. Klient zobowiązany jest do dokonania opłaty za pomocą przelewu lub też w innej formie o ile takie są udostępnione na stronach internetowych Świadczeniodawcy. W przypadku składania zamówienia na Usługę Telemedyczną za pośrednictwem infolinii Petra Medica, konsultant Świadczeniodawcy podaje kwotę odpowiadającą cenie zamawianej Usługi Telemedycznej oraz nr konta bankowego na które należy dokonać wpłaty. Cennik Usług Telemedycznych zostanie również opublikowany na stronach internetowych Świadczeniodawcy - www.petramedica.pl. Dokonanie w/w opłaty za zamówioną Usługę Telemedyczną a w przypadku płatności przelewem odnotowanie przez Świadczeniodawcę uznania na koncie, będzie warunkiem wykonania Usługi Telemetrycznej na rzecz Klienta. W przypadku dokonywanie opłaty przelewem bankowym, rekomenduje się przesłanie na drodze elektronicznej (e-mail: kontakt@petramedia.pl) potwierdzenia dokonania wpłaty co najmniej na jeden dzień roboczy przez planowaną datą wykonania Usługi Telemedycznej.
12. Jeżeli do udzielenia Usługi Telemedycznej niezbędne jest udostępnienie lekarzowi dodatkowych dokumentów stanowiących dokumentację medyczną Klienta (wypis, wyniki badań itp.), powinien on przesłać takie dokumenty, co najmniej na jeden dzień roboczy przez planowaną datę takiego świadczenia w sposób bezpieczny – dopuszcza się użycie do tego celu poczty elektronicznej, jakkolwiek dokumenty powinny zostać zabezpieczone w odpowiedni sposób. Za bezpieczeństwo

Regulamin świadczenia Usług Telemedycznych i Teleporad POZ

danych przesyłanych do Świadczeniodawcy do chwili ich dostarczenia do Świadczeniodawcy, Świadczeniodawca nie ponosi odpowiedzialności.

13. W wyznaczonym czasie lekarz kontaktuje się z pacjentem w celu udzielenia świadczenia.
14. Lekarz, po zainicjowaniu połączenia, potwierdza dodatkowo tożsamość pacjenta - na podstawie dwóch danych, w których posiadaniu jest Świadczeniodawca (np. PESEL, data urodzenia, etc.).
15. Konsultacja w ramach Usługi Telemedycznej trwa od 10 do 20 minut. – po tym czasie lekarz udzielający świadczenia może zakończyć rozmowę telefoniczną informując o tym Klienta.

Teleporady w POZ

5.1. Obowiązki Świadczeniodawcy

Teleporada w POZ jest narzędziem, które dzięki udzielaniu świadczenia opieki zdrowotnej na odległość, zwiększa bezpieczeństwo pacjenta oraz personelu, ograniczając bezpośredni kontakt do sytuacji uzasadnionych klinicznie.

Teleporada nie może być jedyną formą udzielania świadczeń w POZ.

Pacjenci informowani są przez świadczeniodawcę POZ w miejscu wykonywania świadczeń oraz na stronie internetowej, a na żądanie pacjenta również telefonicznie i mailowo, o warunkach udzielania teleporad z uwzględnieniem prawa pacjenta do zgłoszenia w trakcie teleporady **woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.**

Poza tym przekazywane informacje dotyczą:

1. systemów, za pomocą których dochodzi do udzielania teleporady
2. sposobu ustalania terminu teleporady
3. sposobu nawiązywania kontaktu w celu teleporady i tego, w jaki sposób jest udzielana
4. sposobu postępowania, gdy brak kontaktu z pacjentem w ustalonym terminie powoduje jej anulowanie
5. możliwości skorzystania ze świadczenia w bezpośrednim kontakcie z pacjentem w przypadku, gdy niezbędne ze względu na stan zdrowia pacjenta świadczenie zdrowotne nie jest możliwe do

Regulamin świadczenia Usług Telemedycznych i Teleporad POZ

zrealizowania w formie teleporady - okoliczność ta ustalana jest w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym;

6. instrukcji o:

- realizacji e-recepty,
- e-skierowania,
- e-zlecenia na wyroby medyczne,
- sposobie realizacji zlecenia badań dodatkowych, zwłaszcza laboratoryjnych lub obrazowych,
- możliwości założenia przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta.

5.2. Zasady szczegółowe udzielania teleporad (dla pracowników)

1. pracownicy rejestracji i udzielający świadczeń zobowiązani są do zachęcania pacjentów do korzystania z rejestracji on-line i przez maila, tak aby zminimalizować ilość wykonywanych przez pacjentów połączeń telefonicznych.
2. w trakcie umawiania telefonicznego należy poinformować pacjenta o możliwości realizacji wizyty osobistej.
3. pracownicy rejestracji zobowiązani są do sprawdzania skrzynki mailowej udostępnianej do zapisów na teleporady systematycznie, co najmniej kilkakrotnie w czasie godzin pracy poradni.
4. należy przestrzegać punktualności, pracownik powinien kontaktować się w wyznaczonym terminie teleporady.
5. w przypadku brak kontaktu z pacjentem w ustalonym terminie można ją anulować ale pracownik zobowiązany jest do podjęcia co najmniej trzykrotnej próby kontaktu z pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut – fakt ten należy wpisać do dokumentacji pacjenta.
6. przed udzieleniem teleporady należy zweryfikować tożsamość pacjenta; weryfikacja opiera się na danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru.

Regulamin świadczenia Usług Telemedycznych i Teleporad POZ

7. w trakcie udzielania teleporady pracownik zobowiązany jest do ustalenia czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne.
8. 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.
9. 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.
10. 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, senność lub nadmierne pobudzenie, silny ból głowy, niewyjaśniona wysypka, silny ból brzucha, powtarzające się wymioty/biegunka, trudności/niechęć w przyjmowaniu płynów, cechy odwodnienia.
11. po realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady należy wpisać adnotację w dokumentacji medycznej.
12. teleporada powinna być przeprowadzona w sposób, który gwarantuje poufność, przede wszystkim nie pozwalając na dostęp osób nieuprawnionych do przekazywanych pacjentowi informacji. Obowiązek zapewnienia rozwiązań zapewniających poufność dotyczy również udostępnianych dokumentów, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej.

5.3. Warunki udzielania teleporad (informacje dla Pacjentów)

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 (Dz. U. z 2020 r. poz. 1395) informujemy, że:

1. Przychodnie POZ Petra Medica Sp. z o.o. udzielają teleporad drogą telefoniczną.
2. Osobą udzielającą teleporady może być lekarz, pielęgniarka lub położna, stosownie do swoich uprawnień i zakresu świadczonych usług.
3. Terminy teleporad ustalane są telefonicznie przez pracowników Rejestracji 22 740 20 20
4. Rejestracji na teleporadę można dokonać również drogą mailową na adres kontakt@petramedica.pl przez stronę internetową www.petramedica.
5. Ze względu na duże obciążenie linii telefonicznych zachęcamy do skorzystania z innych form zapisów niż telefoniczne.
6. Po ustalenie terminu teleporady (niezależnie od formy zapisu) pacjent otrzymuje powiadomienie o wizycie na podany przez siebie numer telefonu (SMS).
7. Realizując teleporadę osoba udzielająca teleporady kontaktuje się z pacjentem w ustalonych godzinach telefonicznie na wskazany przez Pacjenta numer telefonu; drogą telefoniczną weryfikowana jest tożsamość pacjenta, następnie realizowany jest wywiad lekarski/pielęgniarski, którego efektem może być m.in. udzielenie porady, wystawienie e-recepty, wystawienie e-skierowania, wystawienie zwolnienia lekarskiego lub innego zaświadczenia, podjęcie decyzji o udzieleniu porady w trybie tradycyjnym/stacjonarnym.
8. W przypadku gdy pacjent nie odbierze telefonu od osoby udzielającej teleporady (próba nawiązania kontaktu odbędzie się w ustalonych godzinach trzykrotnie, w odstępach nie mniejszych niż 5 minut), uznaje się, że Pacjent zrezygnował z potrzeby skorzystania z teleporady, co oznacza, że teleporada zostaje anulowana, a osoba udzielającą teleporady nie podejmie kolejnej próby nawiązania kontaktu w ramach zgłoszonego wcześniej zapotrzebowania. W celu skorzystania z teleporady Pacjent zobowiązany jest do ponownego kontaktu z Rejestracją i ustalenia nowego terminu teleporady.
9. W przypadkach uzasadnionych stanem zdrowia pacjenta osoba udzielającą teleporady, w trakcie udzielania teleporady, może podjąć decyzję o potrzebie skonsultowania pacjenta w trybie porady stacjonarnej, fakt ten jest odnotowywany w systemie teleinformatycznym przychodni (w dokumentacji pacjenta), a pacjent zobowiązany jest do ponownego skontaktowania się z rejestracją i umówienia terminu wizyty.

Regulamin świadczenia Usług Telemedycznych i Teleporad POZ

10. Informacje o sposobie realizacji wystawionej e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne, zleceń badań dodatkowych, przekazuje lekarz informując o kodzie e-dokumentu umożliwiającym jego realizację lub/i metodzie uzyskania tego kodu.