

# Zasady udzielania teleporad w ramach podstawowej opieki zdrowotnej

1. Teleporada jest świadczeniem zdrowotnym udzielanym w **formie porady telefonicznej**.
2. Osobą udzielającą teleporady może być lekarz, pielęgniarka lub położna, stosownie do swoich uprawnień i zakresu świadczonych usług.
3. Pracownik odpowiedzialny za rejestrację pacjenta po wstępnym rozpoznaniu potrzeby zdrowotnej, informuje pacjenta na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada oraz podaje datę i godzinę teleporady.
4. W ustalonym terminie osoba udzielająca świadczeń w ramach teleporady kontaktuje się z pacjentem na wskazany przez pacjenta numer telefonu.
5. Teleporada realizowana jest nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się (telefonicznego lub osobistego) pacjenta do Poradni lub w późniejszym terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym.
6. Potwierdzenie tożsamości pacjenta odbywa się na podstawie danych zawartych w dokumentacji medycznej lub deklaracji np. numer PESEL, data urodzenia.
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 Poradni (m.in. skierowania na badania diagnostyczne i laboratoryjne). Pacjent informowany jest ponadto o sposobie realizacji wyżej wymienionych e-dokumentów oraz możliwości założenia Internetowego Konta Pacjenta (IKP).**
10. Świadczenia zdrowotne zrealizowane w ramach teleporady odnotowywane są w dokumentacji medycznej.
11. **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 lekarz, pielęgniarka, położna 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 wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru,
  - w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
  - w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,
  - w przypadku dzieci do 6. roku życia, poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.

12. Zdalna porada odbywa się nadal w przypadku, gdy u pacjenta zachodzi podejrzenie, że jest on zakażony wirusem SARS-CoV-2.
13. Wizyty osobiste realizowane są z zastosowaniem środków bezpieczeństwa i zgodnie z obowiązującymi wytycznymi w tym zakresie.

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