

REGULAMIN ŚWIADCZENIA TELEPORAD

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 12.08.2020 roku w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz. U. z 2020 roku poz. 1395)

§ 1.

Definicje:

ZESPÓŁ - Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa Praga Południe z siedzibą w Warszawie przy ul. Krypskiej 39, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000114280, posiadający NIP Nr 113-010-39-05 oraz REGON Nr 012867570.

TELEPORADA – świadczenie zdrowotne udzielone przez lekarza, pielęgniarkę, położną w przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.

PACJENT - osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia korzystająca ze świadczeń zdrowotnych na rzecz, której będzie świadczona Teleporada.

§ 2.

Jednostki organizacyjne udzielające TELEPORAD

1. Teleporady udzielane są w następujących jednostkach organizacyjnych SZPZLO Warszawa Praga Południe w Warszawie w podanych godzinach funkcjonowania:

- ZLO ul. Styrska 44, Warszawa 04-188, od 8:00 do 20:00, adres e-mail: sekretariat.styrska@szpzlo.praga-pld.pl

- ZLO ul. Saska 61, Warszawa 03-814, od 7:00 do 20:00, adres e-mail: sekretariat.saska@szpzlo.praga-pld.pl

- ZLO ul. Sygietyńskiego 3, Warszawa 04-022, od 7:30 do 18:00, adres e-mail: sekretariat.sygietynskigo@szpzlo.praga-pld.pl

- ZLO ul. gen. L. Abrahama 16, Warszawa 03-982, od 7:30 do 20:00, adres e-mail: sekretariat.abrahama@szpzlo.praga-pld.pl

- ZLO ul. Ateńska 6, Warszawa 03-978, od 8:00 do 18:00, adres e-mail: sekretariat.atenska@szpzlo.praga-pld.pl

- ZLO ul. Grochowska 339, Warszawa 03-822, od 7:30 do 18:00, adres e-mail sekretariat.grochowska@szpzlo.praga-pld.pl
- ZLO ul. L. Kickiego 24, Warszawa 04-390, od 7:30 do 20:00, adres e-mail sekretariat.kickiego@szpzlo.praga-pld.pl
- ZLO ul. Ostrołęcka 4, Warszawa 04-102, od 7:30 do 20:00, adres e-mail sekretariat.ostrolecka@szpzlo.praga-pld.pl
- ZLO ul. Ostrzycka 2/4, Warszawa 04-035, od 7:30 do 18:00, adres e-mail sekretariat.ostrzycka@szpzlo.praga-pld.pl

§ 3.

Wyłączenia z TELEPORAD

1. Świadczenia zdrowotne realizowane wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem obejmują świadczenia udzielone:

– w przypadku gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady, z wyłączeniem świadczeń:

– o których mowa w art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz. U. z 2020 r. poz. 514, z późn. zm). Lekarz lub osoba udzielająca teleporady może wystawić e-receptę niezbędną do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej oraz art. 15b ust. 2 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 562, 567, 945, 1493 i 2401) pielęgniarka może wystawić e-receptę niezbędną do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej,

– związanych z wydaniem zaświadczenia,

– podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej,

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

– w związku z podejrzeniem 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

– z wyłączeniem świadczeń, o których mowa w części II ust. 2 pkt 1 lit. b oraz ust. 4 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 8 października 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego opieki zdrowotnej nad pacjentem podejrzanym o zakażenie lub zakażonym wirusem SARS-CoV-2 (Dz. U. z 2020 r. poz. 1749, 1873 i 2043).

§ 4.

Zasady Rejestracji TELEPORAD

1. Teleporady są udzielane bezpłatnie Pacjentom ubezpieczonym, którzy złożyli stosowną deklarację wyboru lekarza, pielęgniarki, położnej POZ w Zespole oraz lekarza specjalisty.

2. W celu umówienia Teleporady Pacjent powinien:

- 1) skontaktować się drogą telefoniczną na numery podane w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 2) skorzystać z rejestracji on-line na stronie <https://www.osoz.pl>,
- 3) zgłosić się osobiście w wybranym ZLO wskazanym w § 2 niniejszego Regulaminu.

3. Teleporady są udzielane od poniedziałku do piątku w godzinach pracy ZLO wskazanych w § 2 niniejszego Regulaminu.

4. Po dokonaniu rejestracji Teleporady Pacjent akceptuje niniejszy Regulamin oraz wyraża zgodę na zamieszczenie w dokumentacji medycznej wszelkich informacji i dokumentów związanych z udzielaną Teleporadą.

5. W przypadku jeżeli nie jest możliwe przeprowadzenie Teleporady w wyznaczonym wcześniej terminie z przyczyn leżących po stronie Zespołu, pracownik rejestracji kontaktuje się z Pacjentem ustalając nowy termin Teleporady.

6. W przypadku, kiedy Pacjent nie może odbyć umówionej Teleporady powinien ją odwołać najpóźniej na jeden dzień przed zaplanowanym czasem Teleporady.

§ 5.

Zasady Realizacji TELEPORAD

1. Teleporada jest zrealizowana w formie rozmowy telefonicznej.

2. Osoba udzielająca Teleporady powinien zagwarantować, aby Teleporada udzielana była w warunkach zapewniających poufność rozmowy.

3. Teleporady świadczone są w języku polskim.

4. Pacjent powinien być dostępny pod numerem telefonu znajdującym się w dokumentacji Pacjenta.

5. Teleporada w formie rozmowy telefonicznej zainicjowana zostanie przez lekarza lub osobę udzielającą Teleporady poprzez wykonanie połączenia telefonicznego do Pacjenta. W sytuacji, gdy próba połączenia z Pacjentem nie powiedzie się:

a) nagrywana jest wiadomość głosowa z informacją o podjętej już próbie połączenia oraz planowanych w najbliższym czasie dodatkowych dwóch próbach połączenia, jeśli Zespół dysponuje numerem telefonu komórkowego Pacjenta, który daje taką możliwość;.

b) następnie wykonywane są dwie dodatkowe próby połączenia z Pacjentem.

6. W przypadku nie odebrania przez Pacjenta telefonu zgodnie z procedurą opisaną wyżej jest to równoznaczne z rezygnacją Pacjenta z Teleporady.

7. W przypadku jakichkolwiek problemów technicznych uniemożliwiających lub zakłócających odbycie Teleporady Pacjent może skontaktować się z ZLO wskazanym w § 2 niniejszego Regulaminu.

8. W ramach prowadzonej Teleporady lekarz, pielęgniarka lub położna przeprowadzając Teleporadę:

1) przeprowadzi z Pacjentem wywiad;

2) przeprowadzi badanie przedmiotowe w formie zadawania Pacjentowi pytań dotyczących dolegliwości, objawów i stanu jego zdrowia;

3) udzieli zaleceń lekarskich, w tym w razie potrzeby wystawi e-receptę oraz udzieli zaleceń dotyczących dalszego postępowania diagnostycznego w tym diagnostyki laboratoryjnej, badań obrazowych, wystawi e-skierowanie do poradni specjalistycznej, wystawi lub przedłuży zwolnienie lekarskie, podejmie decyzję o bezpośredniej wizycie w placówce o ile będzie to konieczne;

4) dokona na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej pacjenta, w tym udostępnionej za pośrednictwem systemu Teleinformatycznego, o którym mowa w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 666 ze zm.), następujących czynności:

a) w trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego ustali, czy teleporada jest wystarczająca dla problemu zdrowotnego będącego jej przedmiotem lub

b) poinformuje pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.

9. Przebieg Teleporady opisywany jest w postaci adnotacji o realizacji świadczenia zdrowotnego przez osobę udzielającą teleporady w dokumentacji medycznej Pacjenta.

10. Pacjent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu, jak również powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

11. Czas trwania Teleporady wynosi ok. 15 minut. W uzasadnionych przypadkach lekarz lub osoba udzielająca Teleporady może przedłużyć czas jej trwania.

§ 6.

Weryfikacja Pacjenta

1. Podczas telefonicznej rezerwacji terminu Teleporady Pacjent poproszony zostanie o podanie danych weryfikacyjnych w postaci imienia i nazwiska oraz numeru PESEL. Pacjent zostanie poproszony o uzupełnienie danych, jeżeli zaistnieje taka potrzeba.

2. Po zainicjowaniu Teleporady – celem potwierdzenia tożsamości - Pacjent poproszony zostanie o podanie swoich danych osobowych w postaci imienia, nazwiska, numeru PESEL, daty urodzenia, adresu zamieszkania. Dodatkowo – jeśli Pacjent będzie korzystał z usług Zespołu po raz pierwszy – zostanie poproszony również o podanie innych danych niezbędnych do założenia dokumentacji medycznej.

3. Podczas umawiania Teleporady jak również w trakcie jej trwania Pacjent zobowiązany jest do podawania danych i składania oświadczeń zgodnych z prawdą. Podczas weryfikacji tożsamości Pacjent poproszony zostanie o złożenie deklaracji dotyczącej swojej tożsamości.

4. W sytuacji gdy lekarz lub osoba udzielająca Teleporady podczas Teleporady poweźmie wątpliwość, co do tożsamości Pacjenta jest uprawniony do wstrzymania świadczenia usług w ramach Teleporady i do dokonania dodatkowej weryfikacji Pacjenta. Powyższe dotyczy sytuacji, gdy podczas Teleporady pojawią się rozbieżności pomiędzy danymi i informacjami posiadanymi już przez Zespół a danymi i informacjami przekazywanymi przez Pacjenta w trakcie Teleporady.

5. Po dokonaniu dodatkowej weryfikacji:

1) jeśli przebiegła pozytywnie - Teleporada jest kontynuowana, a czas przeprowadzenia dodatkowej weryfikacji nie jest wliczany do czasu Teleporady;

2) jeśli przebiegła negatywnie – Teleporada nie może być dalej kontynuowana, o czym Pacjent będzie poinformowany przez lekarza lub osobę udzielającą Teleporady.

§ 7. Warunki Techniczne

Do odbycia Teleporady za pośrednictwem połączenia telefonicznego konieczne jest posiadanie telefonu komórkowego lub telefonu stacjonarnego.

§ 8. Ochrona Danych Osobowych

Na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych w sprawie swobodnego przepływu tych danych oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE – zwanego dalej Rozporządzeniem, informujemy iż:

1. Administratorem Danych Osobowych pacjentów jest Dyrektor SZPZLO Warszawa Praga Południe z siedzibą przy ul. Krypskiej 39, 04-082 Warszawa
2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych w SZPZLO Warszawa Praga Południe e-mail: iod@szpzlo.praga-pld.pl
3. SZPZLO Warszawa Praga Południe przetwarza dane osobowe pacjentów na podstawie art. 6 oraz art. 9 Rozporządzenia.
4. Dane osobowe pacjentów są zbierane i przetwarzane w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w zakresie świadczenia usług zdrowotnych.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do realizacji celu.
6. W związku z przetwarzaniem danych w celu, o którym mowa w §8 pkt 4 odbiorcą danych osobowych Pacjenta będą:
 - a. osoby, którym przekazanie danych osobowych następuje na podstawie „Oświadczenia pacjenta/przedstawiciela ustawowego”,
 - b. podmioty, którym administrator danych osobowych przekazuje dane w związku z realizacją celu oraz obowiązków wynikających z przepisów prawa,
 - c. inne podmioty upoważnione na podstawie przepisów ogólnie obowiązujących.
7. Dane osobowe pacjentów są przechowywane zgodnie obowiązującymi przepisami prawa.

8. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Pacjentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, do ich sprostowania oraz inne uprawnienia w tym zakresie, wynikające z obowiązujących przepisów prawa.
9. Dane osobowe pacjentów są przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą podlegały profilowaniu.
10. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu danych osobowych w SZPZLO Warszawa Praga Południe przysługuje pacjentowi prawo wniesienia skargi do Administratora Danych Osobowych oraz organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych.
11. Administrator danych osobowych podejmuje wszelkie niezbędne środki do zapewnienia bezpieczeństwa danych Pacjenta, w tym przekazywanych podczas Teleporady. Dane osobowe podawane są dobrowolnie przez Pacjenta, a ich nie podanie uniemożliwia udzielenie Teleporady.

§ 9. Przesyłanie Badań

W przypadku, gdy Pacjent dysponuje badaniami/dokumentacją, która może okazać się potrzebna podczas Teleporady Pacjent może przesłać ją do Zespołu na adres e-mail: ZLO wskazanego w § 2 niniejszego Regulaminu udzielającego świadczeń zdrowotnych.

§ 10. Zgłaszanie Skargi

1. Pacjentowi przysługuje prawo zgłoszenia skargi związanej ze świadczeniem Teleporady.
2. W zgłoszeniu powinna zostać wskazana przyczyna skargi oraz żądanie Pacjenta. Zgłoszenie powinno zawierać dane Pacjenta umożliwiające jego zidentyfikowanie.
3. Zespół rozpatruje skargi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
4. Pacjent ma możliwość zgłoszenia skargi między innymi na adres pocztowy: SZPZLO Warszawa Praga Południe w Warszawie, ul. Krypska 39, 04-082 Warszawa oraz drogą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat1@szpzlo.praga-pld.pl.

§ 11.
Postanowienia Końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Podanie Regulaminu do wiadomości pacjentów następuje przez wywieszenie informacji o Regulaminie na tablicy ogłoszeń w siedzibie Zespołu i ZLO wskazanych w § 2 niniejszego Regulaminu oraz przez zamieszczenie na stronie internetowej.
3. Kierownicy ZLO wskazanych w § 2 niniejszego Regulaminu wykonujących czynności związane z obsługą pacjentów są zobowiązani do zapoznania podległego im personelu z treścią niniejszego Regulaminu
4. Regulamin obowiązuje od 01.07. 2021

DYREKTOR
Samodzielnego Zespołu Publicznych
Zakładów Lecznictwa w Warszawie
Warszawa, Powiat Warszawski, ul. ...
Ewa ... *[Signature]*

Wykaz numerów telefonów

lp.	adres ZLO	numer telomu
1.	ul. Styrska 44 rejestracja POZ	22 610 72 52 22 610 46 90
2.	ul. Saska 61 rejestracja POZ rejestracja - pediatria	22 617 67 33 22 617 67 04 22 617 67 07
3.	ul. Sygietyńskiego 3 rejestracja POZ rejestracja - pediatria	22 810 04 42 22 810 09 30
4.	ul. gen. R. Abrahama 16 rejestracja POZ rejestracja - pediatria	22 673 81 66 22 671 24 17 22 671 24 63
5.	ul. Ateńska 4 rejestracja POZ	22 617 32 96
6.	ul. Grochowska 339 rejestracja POZ Poradnia dla dzieci	22 870 43 83 22 810 84 15 22 810 21 11
7.	ul. L. Kickiego 24 rejestracja POZ rejestracja AOS (specjalistyka)	22 810 41 71 22 810 92 37
8.	ul. Ostrołęcka 4 rejestracja POZ rejestracja ginekologiczno- położnicza Poradnia dla dzieci	22 810 33 73 22 810 67 75 22 810 45 91
9.	ul. Ostrzycka 2/4	22 813 27 82

DYREKTOR
Samodzielnego Zespołu Publicznych
Zakładów Lecznictwa Otwartego
Warszawa Praga Południe

Ewa Łabędzka