

# Standardy organizacyjne teleporady w ramach POZ: informacje dla pacjentów

27.10.2020

Dokument ten zawiera informacje o warunkach udzielania teleporad i e-rozwiązaniach stosowanych w NZOZ Przychodnia Rodzinna „Mariacka” Sp. z o.o. (ul. Mariacka 6-8, 48-300 Nysa) (Świadczeniodawca), zgodnie z § 3 p. 1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U.2020.1395).

Dokument jest przeznaczony dla pacjentów Świadczeniodawcy. Jego treść jest udostępniana:

- w miejscu udzielania świadczeń przez Świadczeniodawcę (ul. Mariacka 6-8, 48-300 Nysa),
- na stronie internetowej Świadczeniodawcy ([www.mariacka.pl](http://www.mariacka.pl)) oraz profilu Facebook @PrzychodniaRodzinnaMariackaNysa
- telefonicznie (na żądanie pacjenta).

## Spis treści

1. Informacje o warunkach udzielania teleporad	2
1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad	2
1.2 Ustalenie terminu teleporady	2
1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem	2
1.4 Sposób udzielenia teleporady	2
1.5 Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem	2
1.6 Bezpośredni kontakt z pacjentem	3
2. Instrukcje dla pacjentów	3
2.1 Recepty, skierowania, zlecenia na wyroby medyczne	3
2.2 Zlecenia badań dodatkowych	4
2.2.1 Skierowania na badania laboratoryjne	4
2.2.2 Skierowania na badania obrazowe - USG i RTG oraz EKG	5
2.3 Założenie Internetowego Konta Pacjenta	5
4. Załączniki	7

## 1. Informacje o warunkach udzielania teleporad

### 1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad

Świadczeniodawca do udzielania teleporad wykorzystuje połączenia telefoniczne. Jeżeli Pacjent wystąpi z inicjatywą przejścia na połączenie wideo za pomocą komunikatorów takich jak WhatsApp czy FaceTime realizacja teleporady w zaproponowanej formie również będzie możliwa.

### 1.2 Ustalenie terminu teleporady

W celu ustalenia terminu teleporady prosimy pacjentów o:

- kontakt telefoniczny ze Świadczeniodawcą pod numerem telefonu +48 77 43 55 602, +48 77 43 55 604 od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 18:00 lub
- wypełnienie formularza rejestracji on-line na stronie internetowej Świadczeniodawcy pod adresem [www.mariacka.pl](http://www.mariacka.pl)
- wiadomość na e-mail Świadczeniodawcy [rejestracja@mariacka.pl](mailto:rejestracja@mariacka.pl) ze wskazaniem danych kontaktowych, które Świadczeniodawca będzie wykorzystywał dla potwierdzenia terminu teleporady.

### 1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem

Świadczeniodawca nawiązuje kontakt telefoniczny z pacjentem w ustalonym wcześniej terminie

i o wcześniej ustalonej godzinie. Świadczeniodawca dokłada należytej staranności, aby zaplanowane wizyty odbywały się zgodnie z harmonogramem, jednak możliwe są opóźnienia z przyczyn niezależnych od Świadczeniodawcy.

### 1.4 Sposób udzielenia teleporady

Przed udzieleniem teleporady osoba udzielająca teleporady dokonuje weryfikacji tożsamości pacjenta, w szczególności na podstawie danych przekazanych przez samego pacjenta.

Osoba udzielająca teleporady może prosić o podanie m.in. następujących informacji: imię i nazwisko, data urodzenia, nazwisko lekarza prowadzącego lub cztery ostatnie cyfry numeru PESEL.

Po potwierdzeniu terminu i godziny teleporady pacjent otrzymuje informację o numerze telefonu, którego będzie używać osoba udzielająca teleporady.

### 1.5 Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem

Świadczeniodawca – w terminie i o godzinie ustalonych wcześniej - podejmuje co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

Jeżeli opisane próby kontaktu z pacjentem nie przynoszą rezultatu, odnotowuje się informację na ten temat w dokumentacji medycznej pacjenta. W celu umówienia nowego terminu teleporady pacjent kontaktuje się ze Świadczeniodawcą w sposób opisany w części **1.2 Ustalenie terminu teleporady**.

### 1.6 Bezpośredni kontakt z pacjentem

Jeżeli z uwagi na stan zdrowia pacjenta nie jest możliwe udzielenie teleporady, pacjent ma możliwość skorzystania ze świadczenia opieki zdrowotnej, udzielonego w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem Świadczeniodawcy.

W czasie trwania teleporady każda ze stron może zdecydować o potrzebie osobistego spotkania, z wyłączeniem sytuacji zagrożenia epidemiologicznego niemożliwego do usunięcia.

Okoliczności uzasadniające taki sposób postępowania Świadczeniodawca ustala w porozumieniu z pacjentem lub przedstawicielem ustawowym pacjenta.

## 2. Instrukcje dla pacjentów

### 2.1 Recepty, skierowania, zlecenia na wyroby medyczne

1. W celu otrzymania recepty na przewlekle stosowane leki lub skierowania do specjalisty bądź zlecenia na wyroby medyczne należy podać następujące dane:

- Imię i Nazwisko
- PESEL lub datę urodzenia
- Numer telefonu do kontaktu
- Informację o posiadaniu lub nie Internetowego Konta Pacjenta (IKP)
- Nazwy lekarstw z dawkowaniem oraz okresem stosowania lub nazwy wyrobów medycznych

W przypadku skierowania do poradni specjalistycznej wskazać cel skierowania!

2. Sposób przekazania tych danych:

- Wysłanie danych na adres mailowy: [recepty@mariacka.pl](mailto:recepty@mariacka.pl) lub
- Wrzucenie kartki z danymi do specjalnej skrzynki przed drzwiami Poradni

3. E-receptę, e-skierowanie lub e-zlecenie Pacjent lub osoba przez niego upoważniona otrzyma w postaci 4-cyfrowego kodu, który zostanie przekazany automatycznie na Internetowe Konto Pacjenta (IKP), lub SMS-em, mailem, a ostatecznie telefonicznie.

Wszystkie te dokumenty zostaną wystawione po zweryfikowaniu zasadności przez lekarza prowadzącego.

Czas oczekiwania na e-receptę, e-skierowanie lub e-zlecenie na wyroby medyczne to z reguły 2 dni robocze lub też w czasie rzeczywistym w trakcie trwania wizyty lekarskiej (teleporady lub w bezpośrednim kontakcie z pacjentem).

W wyjątkowych sytuacjach pacjent może także otrzymać dane do realizacji e-recepty w innej formie.

Więcej informacji nt. e-recept znajduje się na stronie internetowej  
<https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/erecepta>



Więcej informacji nt. e-skierowań znajduje się na stronie internetowej  
<https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/eskierowanie>



Więcej informacji nt. e-zleceń znajduje się na stronie internetowej  
<https://pacjent.gov.pl/aktualnosci/zlecenia-na-wyroby-medyczne>



## 2.2 Zlecenia badań dodatkowych

W ramach świadczonych usług lekarz może skierować pacjenta na badania dodatkowe.

### 2.2.1 Skierowania na badania laboratoryjne

Zlecenie badań laboratoryjnych Pacjent najczęściej otrzymuje w trakcie wizyty lekarskiej lub też teleporady.

Możliwe jest również uzyskanie skierowania na wniosek Pacjenta, o ile potrzebne jest to do realizowania opieki nad Pacjentem.

1. W celu otrzymania skierowania na badania laboratoryjne należy podać następujące dane:

- Imię i Nazwisko
- PESEL lub datę urodzenia
- Numer telefonu do kontaktu
- Informację o posiadaniu lub nie Internetowego Konta Pacjenta (IKP)
- Rodzaj badań

2. Sposób przekazania tych danych

- Wysłanie na adres mailowy: [recepty@mariacka.pl](mailto:recepty@mariacka.pl) lub
- Wrzucenie kartki z danymi do specjalnej skrzynki przed drzwiami Poradni

### 3. Odbiór skierowania na badania laboratoryjne

Czas realizacji to z reguły 2 dni robocze w przypadku wysyłania zapotrzebowania mailowo lub do skrzynki (zazwyczaj kolejny dzień roboczy po złożeniu zamówienia) lub też w czasie rzeczywistym w trakcie trwania wizyty lekarskiej (teleporady lub w bezpośrednim kontakcie z pacjentem).

Wystawione w czasie teleporady skierowanie na badania laboratoryjne pacjent lub osoba przez niego upoważniona odbiera w rejestracji przychodni. Skierowania te pacjent może zrealizować w punktach pobrań zgodnie z załącznikiem nr 3. W uzasadnionych przypadkach lekarz zleca pobranie od chorego materiału do badania w miejscu jego pobytu.

### 4. Odbiór wyników badań

Wyniki badań laboratoryjnych włączane są do dokumentacji medycznej pacjenta w Przychodni Rodzinnej Mariacka Sp. z o.o. Na życzenie Pacjenta wyniki badań w formie drukowanej będą wydane Pacjentowi lub osobie przez niego upoważnionej.

*Ponadto w związku z zagrożeniami epidemicznymi do odwołania możliwe jest uzyskanie dostępu do wyników badań wykonywanych przez Laboratorium Diagnostyka i pobranie ich ze strony internetowej <https://wyniki.diag.pl> po podaniu numeru zlecenia uzyskanego podczas pobierania materiału.*

#### 2.2.2 Skierowania na badania obrazowe - USG i RTG oraz EKG

1. Zlecone w czasie trwania wizyty lub teleporady badanie EKG wykonywane jest w NZOZ Przychodnia Rodzinna Mariacka Sp. z o.o.
2. Zlecone podczas teleporady badania radiologiczne oraz USG wykonywane są w Pracowni Rentgenowskiej znajdującej się na pierwszym piętrze oraz Pracowni USG na parterze w Przychodni Rodzinnej „Mariacka” w Nysie w terminie ustalonym przez rejestrację pod nr telefonu 48 77 43 55 602.
3. Skierowania należy odbierać w rejestracji Przychodni. W przypadku ustalania terminu badania podczas teleporady możliwe jest uzgodnienie odbioru wystawionego skierowania tuż przed badaniem w pracowni wykonującej badanie.

#### 2.3 Założenie Internetowego Konta Pacjenta

W przychodni można założyć Profil Zaufany oraz aktywować Internetowe Konto Pacjenta (IKP). Informacje i rejestracja na założenie profilu pod numerem telefonu 48 77 43 55 602

Pozwala ono w szczególności na:

- otrzymywanie e-recepty SMS-em lub e-mailem,
- udostępnienie bliskiej osobie lub lekarzowi informacji o stanie zdrowia i historii przepisanych leków,
- dostęp do danych medycznych dzieci pacjenta do 18. roku życia,

- odbiór kolejnej e-recepty bez wizyty w gabinecie (w przypadku choroby przewlekłej i po konsultacji, np. telefonicznej, z lekarzem).

Więcej informacji nt. Internetowego Konta Pacjenta znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>.



Każdy pacjent, który w deklaracji wyboru lekarza wskazał Świadczeniodawcę jako placówkę medyczną, może założyć Internetowe Konto Pacjenta za pośrednictwem Świadczeniodawcy.

NZOZ Przychodnia Rodzinna Mariacka Sp. z o.o.

## Załączniki<sup>1</sup>

### **Zał. nr 1 Wykaz osób udzielających świadczenia w formie teleporady:**

Lekarz Marian Pasięka – kierownik przychodni

Lekarz Marzanna Derkacz-Jedynak

Lekarz Barbara Oleksyk

Lekarz Barbara Floreńska – Mazurek

Lekarz Anna Wiśniewska – Orzechowska

Lekarz Grażyna Broczkowska

Lekarz Ewa Machowska

Lekarz Paweł Koronczok

### **Zał. nr 2 Numery telefonów, pod którymi realizowane są teleporady:**

Poradnia dla dorosłych: +48 77 43 55 602

Poradnia dla dzieci: +48 77 43 55 604

### **Zał. nr 3 Dane teleadresowe punktów pobrań:**

1. **Diagnostyka**, UL. CELNA 28, TELEFON 77 433 18 58, Telefon dodatkowy: 601 375 111  
GODZINY OTWARCIA PON-PT 07:00 - 15:00, SOB 08:00 - 11:00  
POBRANIE MATERIAŁU PON-PT DO 10:00

2. **Diagnostyka**, UL. BOHATERÓW WARSZAWY 27, TELEFON 77 544 41 00  
GODZINY OTWARCIA PON-PT 07:30 - 10:30

3. **Zakład Diagnostyki Laboratoryjnej ZOZ Nysa**, ul. Bohaterów Warszawy 23, tel. 77 40 87 967

badania z zakresu analityki - od poniedziałku do piątku w godz. 06.30 - 09.00

badania mikrobiologiczne - od poniedziałku do piątku w godz. 07.00 - 14.00.

---

<sup>1</sup> Dane zawarte w załącznikach 1,2,3 są aktualizowane na bieżąco.