

REGULAMIN UDZIELANIA TELEPORAD
podmiotu wykonującego działalność leczniczą pod nazwą
Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „BI-MED”, Apteka „LEŚNA”
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą w Tarnowskich Górach

§ 1
Definicje

1. **Osoba udzielająca Teleporady** – lekarz, pielęgniarka lub położna POZ, która udziela świadczeń zdrowotnych w formie Teleporad na podstawie Regulaminu;
2. **Pacjent** - świadczeniobiorca, osoba fizyczna korzystająca z Teleporady udzielanej przez Świadczeniodawcę;
3. **POZ** - Podstawowa opieka zdrowotna - część systemu opieki zdrowotnej, zapewniającą wszystkim osobom uprawnionym do świadczeń zamieszkałym/przebywającym na terytorium Polski kompleksowe i skoordynowane świadczenia opieki zdrowotnej w miejscu zamieszkania. Świadczenia w POZ udzielane są osobom, które dokonały wyboru lekarza, pielęgniarki, położnej POZ.
4. **Regulamin** – niniejszy Regulamin udzielania Teleporad;
5. **Świadczenie zdrowotne** – usługa medyczna, konsultacja w formie Teleporady lub inne działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia;
6. **Świadczeniodawca** – Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „BI-MED”, Apteka „LEŚNA” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Tarnowskich Górach przy ul. Adama Mickiewicza 8, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000614454, zwana w dalszej części Regulaminu **NZOZ BI-MED**;
7. **Teleporada** – świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
8. **Zgłaszający** - Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy lub osoba upoważniona dokonująca rejestracji/zgłoszenia zapotrzebowania na Teleporadę w imieniu Pacjenta.

§ 2
Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez Pacjentów z Teleporad świadczonych przez NZOZ BI-MED.
2. Teleporady udzielane są w NZOZ BI-MED w ramach podstawowej opieki zdrowotnej przez lekarzy, pielęgniarki lub położne, w zakresie ich kompetencji wynikających z odpowiednich przepisów, z uwzględnieniem wymogów wynikających z rozporządzeń Ministra Zdrowia dotyczących standardu organizacyjnego opieki zdrowotnej nad pacjentem podejrzanym o zakażenie lub zakażonym wirusem SARS-CoV-2 oraz standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.
3. Teleporady udzielane są za pośrednictwem rozmowy telefonicznej.
4. Teleporady są bezpłatne, skorzystać z nich mogą Pacjenci którzy złożyli deklarację wyboru lekarza lub pielęgniarki lub położnej POZ w NZOZ BI-MED.

5. NZOZ BI-MED informuje, że treść rozmowy telefonicznej w związku z czynnością rejestracji Pacjenta przed Teleporadą jest nagrywana, w celu podnoszenia jakości świadczonych usług.
6. NZOZ BI-MED oświadcza, że treść Teleporady nie jest nagrywana ani archiwizowana, a lekarz świadczący poradę odnotowuje w indywidualnej dokumentacji medycznej pacjenta niezbędne informacje przewidziane przepisami prawa.
7. Czas trwania Teleporady wynika z harmonogramu pracy Osób udzielających Teleporady oraz potrzeb Pacjenta.
8. Świadczenia realizowane wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem obejmują świadczenia udzielane:
 - w przypadku gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie Teleporady, z wyłączeniem świadczeń:
 - których mowa w art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry (Dz. U. z 2020 r. poz. 514, z późn. zm.) oraz art. 15b ust. 2 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 562, 567, 945, 1493 i 2401),
 - 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. poz. 1749, 1873 i 2043).
9. Personel NZOZ BI-MED stara się zapewnić pacjentowi możliwość kontaktu za pośrednictwem systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, w tym zwłaszcza kontaktu telefonicznego, w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia ze Świadczeniodawcą bez zbędnej zwłoki

§ 3

Sposób ustalenia terminu Teleporady

1. Zapisy na Teleporady NZOZ BI-MED przyjmowane są co do zasady za pośrednictwem systemów łączności opisanych w ust. 2 i 3 poniżej, ewentualnie na podstawie informacji Zgłaszających (Pacjentów, przedstawicieli ustawowych Pacjentów, osób upoważnionych przez Pacjenta) przekazywanych bezpośrednio w rejestracji podczas wizyty w przychodni.
2. Rejestracja telefoniczna w celu skorzystania z Teleporady jest możliwa w dni powszednie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00 pod następującymi numerami telefonu:

- 1) Przychodnia NZOZ BI-MED przy ul. Mickiewicza 8 w Tarnowskich Górach, numery do rejestracji: 32 - 285 80 80; 32 - 381 75 80; 32-381 75 81;
- 2) Przychodnia NZOZ BI-MED przy ul. Leśnej 23 w Tarnowskich Górach, numery do rejestracji: 32 - 285 19 77; 660 770 859.
3. Niezależnie od postanowień ust. 2 powyżej, zgłoszenie Teleporady może nastąpić również z wykorzystaniem poniższych sposobów:
 - 1) drogą elektroniczną, na adres e-mail przychodni:rejestracja@bi-med.com.pl;
 - 2) elektronicznie przy pomocy formularza kontaktowego dostępnego pod adresem: <http://www.bi-med.com.pl/kontakt/>
4. Po otrzymaniu zgłoszenia personel medyczny NZOZ BI-MED., z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej, przystępuje do wykonania czynności związanych z ustaleniem w porozumieniu ze Zgłaszającym - terminu Teleporady, biorąc pod uwagę m.in.:
 - 1) Stan zdrowia pacjenta; preferencje w zakresie terminu wskazane przez Zgłaszającego lub inne okoliczności wskazane przez Zgłaszającego związane z realizacją usługi;
 - 2) harmonogram pracy Osób udzielających Teleporad, w tym sprawujących opiekę nad konkretnym Pacjentem,
 - 3) zainteresowanie Pacjenta korzystaniem ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez konkretną Osobę udzielającą Teleporad;
 - 4) liczbę Pacjentów zapisanych w danym dniu do konkretnej Osoby udzielającej Teleporad.
5. Z uwzględnieniem okoliczności wskazanych w ust. 4 powyżej, Teleporada jest realizowana:
 - nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do Świadczeniodawcy podstawowej opieki zdrowotnej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistego, albo
 - w późniejszym niż określony powyżej terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.
6. Personel medyczny NZOZ BI-MED obsługujący zapisy Zgłaszających na Teleporadę dokonuje rejestracji zapisu na Teleporadę przez wpisanie danych Pacjenta, na rzecz którego zrealizowana ma być Teleporada, do systemu KSomed tj. m.in. jego imienia, nazwiska, numeru PESEL oraz numeru telefonu lub innych danych kontaktowych.
7. Zgłoszenia zapotrzebowania na udzielenie Teleporady składane drogą elektroniczną (poczta elektroniczna, formularz kontaktowy) podlegają monitorowaniu przez personel medyczny NZOZ BI-MED obsługujący system oraz pocztę elektroniczną. W następstwie rejestracji terminu, personel medyczny NZOZ BI-MED przekazuje na podany przez Zgłaszającego numer telefonu lub adres e-mail informację potwierdzającą termin i godzinę Teleporady.
8. W przypadku dokonania zgłoszenia zapotrzebowania na Teleporadę osobiście w przychodni lub telefonicznie, personel medyczny NZOZ BI-MED zobowiązany jest potwierdzić rezerwację bądź bezpośrednio w czasie ustalania ze Zgłaszającym terminu Teleporady, bądź kontaktując się na podany przez Zgłaszającego numer telefonu albo adres e-mailowy.

§ 4

Sposób nawiązania kontaktu z Pacjentem oraz postępowania na wypadek braku możliwości nawiązania kontaktu

1. Celem odbycia Teleporady Osoba udzielająca Teleporady kontaktuje się z Pacjentem. Personel medyczny NZOZ BI-MED nawiązuje połączenie telefoniczne z Pacjentem o określonej godzinie w wyznaczonym podczas rejestracji dniu Teleporady. Numer telefonu, z którego kontaktuje się Osoba udzielająca Teleporady służy wyłącznie do udzielania Teleporady i nie jest przeznaczony do rejestrowania Pacjentów.
2. Tożsamość Pacjenta jest potwierdzana na podstawie danych, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 849), przekazanych przez niego za pośrednictwem możliwych systemów teleinformatycznych lub systemów łączności oraz na podstawie danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej, ewentualnie przy wykorzystaniu elektronicznego konta pacjenta utworzonego w wyniku potwierdzenia jego tożsamości osobiście lub w sposób określony w art. 20a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2020 r. poz. 346, 568 i 695);
3. Po nawiązaniu połączenia telefonicznego z Pacjentem personel medyczny NZOZ BI-MED upewnia się co do możliwości przystąpienia do Teleporady oraz weryfikuje tożsamość Pacjenta posługując się pytaniami kontrolnymi związanymi z danymi zawartymi w zasobach przychodni, o których mowa w ust. 2 powyżej. Przykładowe pytania kontrolne mogą dotyczyć daty urodzenia, miejsca zamieszkania, imion rodziców, numeru PESEL, osób upoważnionych przez Pacjenta w sprawach dotyczących informacji o stanie zdrowia lub daty ostatniej wizyty osobistej.
4. Niemożność nawiązania kontaktu z Pacjentem w terminie wyznaczonym na przeprowadzenie Teleporady może skutkować anulowaniem Teleporady, po uprzednim podjęciu co najmniej trzykrotnej próby bezskutecznego kontaktu z Pacjentem, w odstępie czasu nie krótszym niż 5 minut.
5. Jeśli Pacjent nie może odbyć Teleporady w wyznaczonym terminie powinien poinformować personel medyczny NZOZ BI-MED o rezygnacji z Teleporady najpóźniej na 1 h przed zaplanowanym czasem Teleporady.
6. Anulowanie Teleporady w konsekwencji niemożności nawiązania kontaktu z Pacjentem po wykonaniu czynności wskazanych w ust. 4 powyżej lub w wyniku rezygnacji z Teleporady zgłoszonej przez Pacjenta lub przedstawiciela ustawowego Pacjenta, wymaga odnotowania w dokumentacji medycznej Pacjenta w systemie.
7. Anulowanie Teleporady nie wpływa w żaden sposób na możliwość ponownego zgłoszenia zapotrzebowania na świadczenie zdrowotne w formie Teleporady na rzecz tego samego Pacjenta.
8. W przypadku gdy Teleporada nie może odbyć się w wyznaczonym terminie z uwagi na okoliczności niezależne lub przyczyny leżące po stronie placówki medycznej, w szczególności tj. awaria urządzeń lub systemów komunikacji, niedostępność konkretnego lekarza, personel medyczny NZOZ BI-MED kontaktuje się z pacjentem w celu uzgodnienia dalszego postępowania lub umówienia innego terminu.
9. W przypadku wystąpienia opóźnienia względem ustalonego harmonogramu Teleporad przekraczającego co najmniej 20 min., personel medyczny NZOZ BI-MED w miarę

możliwości kontaktuje się z Pacjentem/przedstawicielem ustawowym Pacjenta celem poinformowania go o opóźnieniu i przewidywanym czasie wykonania Teleporady.

§ 5 **Sposób udzielania Teleporad**

1. Podczas Teleporady Osoba udzielająca Teleporady udziela wyłącznie informacji i zaleceń dotyczących pacjenta, którego uprawnienia lub tożsamość zostały odpowiednio zweryfikowane.
2. Po stwierdzeniu możliwości udzielenia Teleporady z zachowaniem prawa Pacjenta do poufności, Osoba udzielająca Teleporady przeprowadza szczegółowy wywiad dotyczący dolegliwości Pacjenta, dokonuje oceny stanu zdrowia Pacjenta oraz ustala czy Teleporada jest wystarczającą formą zapewnienia opieki medycznej, czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa lub inne świadczenie medyczne. Powyższe kwestie Osoba udzielająca Teleporady ustala w porozumieniu z Pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym.
3. Rozpoznanie podczas Teleporady powinno być postawione w następstwie wywiadu przeprowadzonego zgodnie z ustępem poprzedzającym i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej Pacjenta, w tym udostępnionej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego.
4. Do Teleporady Pacjentów chorych przewlekle Osoby udzielające Teleporady przygotowują 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 przerwania leczenia chorób przewlekłych. W miarę możliwości, Osoba udzielająca Teleporady sprawdza stan realizacji recept Pacjenta.
5. Podczas Teleporady Osoba udzielająca Teleporady przekazuje Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu zalecenia wynikające z oceny jego stanu zdrowia, rozpoznania lub zaordynowanych leków.
6. Podczas Teleporady Osoba udzielająca Teleporady informuje Pacjenta o wystawionych dokumentach tj. e-recepte, e-zwolnieniu, zleceniach na wyroby medyczne, skierowaniach na badania dodatkowe, jak również o zleconych badaniach laboratoryjnych, czy obrazowych oraz sposobach ich realizacji.
7. Osoba udzielająca Teleporady dokonuje w dokumentacji medycznej Pacjenta adnotacji o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.
8. Z zastrzeżeniem § 2 ust. 8 Regulaminu, do Osoby udzielającej Teleporady należy ocena, czy przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności faktycznych, w danym przypadku możliwe jest udzielenie Teleporady, czy też konieczne jest przeprowadzenie badania w bezpośrednim kontakcie z Pacjentem. W szczególności, osobiste wizyty Pacjentów, w tym pacjentów pediatrycznych, powinny być realizowane w następujących przypadkach:
 - 1) stan pacjenta wskazuje na konieczność przeprowadzenia badania przedmiotowego lub innych procedur z zakresu kompetencji POZ, niemożliwych do zrealizowania w formie Teleporady;
 - 2) ustalenie postępowania diagnostyczno-terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas Teleporady;

- 3) występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego niepokoju pacjenta;
 - 4) brak jest spodziewanego efektu terapeutycznego po dwóch kolejnych Teleporadach, udzielonych z tej samej przyczyny, a wizyta osobista jest możliwa do realizacji.
6. Udzielanie świadczeń w formie Teleporad nie ogranicza prawa pacjenta do zgłaszania, również w trakcie Teleporady, woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym NZOZ BI-MED.

§ 5

Warunki świadczenia Teleporad

1. Teleporada udzielana jest w warunkach gwarantujących Pacjentowi poufność, w tym zapewnienie braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w związku z udzieleniem Teleporady.
2. Personel medyczny NZOZ BI-MED biorący udział w Teleporadzie zapewnia, aby podczas rozmowy z Pacjentem w gabinecie nie przebywały inne osoby, chyba że jest to inny pracownik medyczny zaangażowany w udzielanie Teleporady lub inna osoba zaakceptowana przez Pacjenta.
3. W czasie udzielania Teleporady mogą być podawane informacje dotyczące stanu zdrowia Pacjenta, wobec czego Pacjent korzystający z Teleporady powinien zadbać, aby w tym czasie znajdować się w miejscu zapewniającym poufność i dyskrecję.
4. Przekazywanie informacji dotyczących stanu zdrowia Pacjenta za pośrednictwem systemów teleinformatycznych należących do NZOZ BI-MED realizowane jest w sposób zapewniający ich integralność oraz ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem lub nieuprawnionym ujawnieniem lub dostępem.

§ 6

Instrukcja korzystania z e-swiadczeń (e-recepta, e-skierowanie, e-zwolnienie)

1. Podczas Teleporady, biorąc pod uwagę stan zdrowia Pacjenta, zgodnie ze wskazaniami wiedzy medycznej, kompetentny personel medyczny może wystawić e-zwolnienie, e-zlecenie, e-receptę lub skierowanie do dalszej diagnostyki.
2. Pacjent otrzymuje kod do e-recepty w formie SMS lub w trakcie rozmowy telefonicznej i jest informowany o możliwości zrealizowania e-recepty za pomocą 4 cyfrowego kodu oraz swojego numeru PESEL w każdej aptece. Istnieje możliwość odbioru wydruku e-recepty lub innych dokumentów sporządzonych w wyniku Teleporady przez pacjenta lub osobę upoważnioną w rejestracji przychodni.
3. Pacjent otrzymuje informację od lekarza w trakcie Teleporady o wystawieniu i przesłaniu do ZUS i do pracodawcy e-zwolnienia lekarskiego.
4. Pacjent otrzymuje kod do e-skierowania w formie SMS lub w trakcie rozmowy telefonicznej i jest informowany o możliwości rejestrowania się do poradni specjalistycznej lub na badanie dodatkowe za pomocą 4 cyfrowego kodu i swojego numeru PESEL u innych Świadczeniodawców.
5. Pacjent otrzymuje skierowanie na badania obrazowe, badania laboratoryjne w formie papierowej i udaje się z nim do jednego z podwykonawców NZOZ BI-MED.

6. Pacjent ma możliwość korzystania z Internetowego Konta Pacjenta (IKP), na którym po zalogowaniu może podać swój numer telefonu lub adres e-mail, na które będzie otrzymywał 4 cyfrowy kod do e-recepty czy e-skierowania. Celem założenia IKP należy:
 - 1) Wyszukać w przeglądarce Internetowe Konto Pacjenta (strona www.pacjent.gov.pl);
 - 2) Wybrać polecenie - zaloguj się na IKP;
 - 3) Wybrać sposób logowania – Profil Zaufany lub e-dowód;
 - 4) Wpisać login i hasło;
 - 5) Po zalogowaniu się do IKP – edytować dane kontaktowe, wpisując nr telefonu, na który Pacjent chce otrzymywać kody e-recept i e-skierowań;
 - 6) W przypadku chęci otrzymywania e-recepty lub e-skierowania w formacie PDF uzupełnić adres e-mailowy.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie uwagi, reklamacje lub skargi dotyczące Teleporad Pacjent powinien kierować na adres: rejestracja@bi-med.com.pl lub zgłaszać pod następującym numerem kontaktowym: 32 3817581
2. Dane osobowe Pacjentów NZOZ BI-MED są przetwarzane w celu udzielania oraz zarządzania usługami medycznymi. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych są dostępne przy stanowiskach rejestracji oraz na stronie internetowej Świadczeniodawcy.
3. Wszelkie zmiany warunków i zasad udzielania Teleporad wiążą się ze zmianą niniejszego regulaminu.