

# Standard organizacyjny teleporady w ramach POZ: informacje dla pacjentów

Dokument ten zawiera informacje o warunkach udzielania teleporad i e-rozwiązaniach stosowanych w Wielospecjalistycznym Ośrodku Zdrowia „GRYF-MED” Sp. z o.o. w Bydgoszczy (Świadczeniodawca).

Podstawa prawna dokumentu: Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

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

- w miejscu udzielania świadczeń przez Świadczeniodawcę w Wielospecjalistycznym Ośrodku Zdrowia „GRYF-MED” Sp. z o.o. w Bydgoszczy, ul. Wojska Polskiego 46 tablice informacyjne przy wejściu oraz naprzeciwko rejestracji ogólnej
- na stronie internetowej Świadczeniodawcy [www.gryfmed.bydgoszcz.pl](http://www.gryfmed.bydgoszcz.pl)

## 1. Informacje o warunkach udzielania teleporad

Świadczeniodawca zapewnia możliwość pacjentom kontaktu w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia ze Świadczeniodawcą bez zbędnej zwłoki.

### 1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad

Świadczeniodawca do udzielania teleporad wykorzystuje następujące systemy teleinformatyczne lub systemy łączności :

- połączenia telefoniczne: **52 320 87 10, 52320 87 14, 52 320 87 28**

### 1.2 Ustalenie terminu teleporady

W celu ustalenia terminu teleporady prosimy pacjentów o:

- kontakt telefoniczny ze Świadczeniodawcą pod numerem telefonu

**52 320 87 10,**

**52320 87 14,**

**52 320 87 28**

**od poniedziałku do piątku w godzinach 07:30 – 18:00**

Teleporada jest realizowana:

- nie później niż w pierwszym dniu roboczym, następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do Świadczeniodawcy albo
- w późniejszym terminie, ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.

### 1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem

Kontakt jest nawiązywany w ustalonym wcześniej terminie i o wcześniej ustalonej godzinie. Świadczeniodawca podejmuje co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (między pierwszą a trzecią próbą powinno upłynąć minimum 5 minut).



#### 1.4 Sposób udzielenia teleporady

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

#### Połączenia telefoniczne

Po potwierdzeniu terminu i godziny teleporady pacjent otrzymuje informację o numerze telefonu, którego będzie używać osoba udzielająca teleporady. Nie może to być zastrzeżony numer telefonu, ponieważ pacjent musi mieć pewność, że kontaktuje się z nim placówka medyczna w sprawie 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 (między pierwszą a trzecią próbą powinno upłynąć minimum 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.

#### 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.

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

#### 1.7 Świadczenia wyłączone z zakresu teleporad

Od 16 marca 2021 r. następujące świadczenia mogą być realizowane **wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem**:

- świadczenia, w przypadku których pacjent lub opiekun ustawowy pacjenta nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady (nie dotyczy wystawiania - bez badania pacjenta - recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, a także wydania zaświadczenia),
- pierwsza wizyta, realizowana przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej POZ,
- świadczenia w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
- świadczenia w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,
- świadczenia na rzecz dzieci do 6. roku życia (nie dotyczy porad kontrolnych, ustalonych w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego).

## 2. Instrukcje dla pacjentów

### 2.1 E-recepty

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-recepty.

W trakcie wizyty lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-receptę:



- SMS-em (**na numer telefonu pacjenta wskazany w dokumentacji medycznej i/lub Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako informacja o wystawieniu recepty i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje w aptece wraz ze swoim numerem PESEL,
- w postaci wydruku (**na żądanie pacjenta lub gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w Internetowym Koncie Pacjenta**).

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

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

## 2.2 E-skierowania

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-skierowania.

Podczas konsultacji lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-skierowanie na leczenie specjalistyczne lub do szpitala:

- SMS-em (**na numer telefonu pacjenta wskazany w I dokumentacji medycznej i/lub Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako informacja o wystawieniu e-skierowania i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje podczas rejestracji na wizytę wraz ze swoim numerem PESEL,
- w postaci wydruku (**na żądanie pacjenta, gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w dokumentacji medycznej i/lub Internetowym Koncie Pacjenta lub gdy pacjent nie posiada Internetowego Konta Pacjenta**), który pacjent okazuje podczas rejestracji na wizytę.

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

## 2.3 E-zlecenia na wyroby medyczne

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-zlecenia na wyroby medyczne.

Podczas konsultacji lub teleporady pacjent może otrzymać e-zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne (protezy, obuwie ortopedyczne, pieluchomajtki, sprzęt stomijny itp.):

- na druku zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, z którym pacjent udaje się do sklepu medycznego lub apteki (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia),
- w postaci numeru zlecenia, który pacjent podaje w sklepie medycznym lub aptece wraz ze swoim numerem PESEL (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia).

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

## 2.4 Zlecenia badań dodatkowych

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych.

Badania dodatkowe, zlecone w trakcie udzielonego świadczenia, można wykonać u Świadczeniodawcy lub w podmiotach, z którymi Świadczeniodawca współpracuje w celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz



ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych (szczegółowy zakres współpracy z innymi podmiotami leczniczymi jest uregulowany w umowach będących podstawą współpracy z tymi podmiotami).

Szczegółowa informacja o miejscu realizacji konkretnych badań zleconych znajduje się w tabeli poniżej.

| Miejsce realizacji  | Godziny pracy  | Nr telefonu                                   |
|---|--|---|
| Laboratoryjne gabinet zabiegowy nr 5                            | 7.30– 10.00  | 52 320 87 27                                  |
| Usg pracownia – gabinet nr 9                                    | Dwa wtorki w m-cu<br>od 8.00 – 13.00<br>czwartki od 13.30 –<br>18.00 | 52 320 87 10,<br>52 320 87 14<br>52 320 87 28 |
| Rtg - Szpital św. Łukasza 85-825 Bydgoszcz, ul.<br>B.B.O.N. 10A | od poniedz. do piątku<br>w godz. 8.00 – 18.00                        | 52 320 20 50                                  |

### 2.5 Internetowe Konto Pacjenta

Świadczeniodawca zachęca osoby, które jeszcze tego nie zrobiły, do założenia Internetowego Konta Pacjenta. Pozwala ono w szczególności na:

- otrzymywanie e-recepty SMS-em lub e-mailem,
- wykupywanie leków z recepty w różnych aptekach bez utraty refundacji,
- 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 na temat Internetowego Konta Pacjenta znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>.

Bydgoszcz, 2.10.2020 r.

PREZES  
WIELOSPECJALISTYCZNEGO OŚRODKA ZDROWIA  
«GRYF MED» Sp. z o.o.

*Tomasz Kubiak*