

## REGULAMIN

### świadczenia teleporad w **GZ – Jagiellońskie Centrum Medyczne Sp. z o.o.**

#### § 1.

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **GZ – Jagiellońskie Centrum Medyczne Sp. z o.o.** z głównym miejscem prowadzenia działalności w Krakowie (31-832) przy ul. Osiedle Jagiellońskie 1 w Krakowie;
- 2) **Pacjent** – osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych w **GZ** ramach **Teleporady**;
- 3) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 4) **osobę udzielającą Teleporad** – lekarz, pielęgniarka lub położna, którzy udzielają świadczeń w **GZ**;
- 5) **Teleporada** – wizyta realizowaną na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.

#### § 2.

1. Teleporady udzielane są w ramach następujących specjalizacji:
  - 1) medycyna rodzinna (POZ);
  - 2) Podstawowa Opieka Zdrowotna
2. Teleporada obejmuje udzielenie porady medycznej, w tym w szczególności:
  - 1) przeprowadzenie badania podmiotowego,
  - 2) omówienie wyników badań diagnostycznych,
  - 3) przepisanie i przedłużanie leków (e-recepta),
  - 4) udzielenie informacji co do przyjmowanych leków,
  - 5) wystawianie i przedłużenie zwolnienia lekarskiego (e-ZLA),
  - 6) skierowanie czy zlecenie na wyroby medyczne (e-zlecenie),
  - 7) sugestię bezpośredniej wizyty w placówce, jeśli będzie taka konieczność,
  - 8) kierowanie do diagnostyki laboratoryjnej w kierunku wirusa SARS-CoV-2 (POZ).
3. Teleporady świadczone są nieodpłatnie dla pacjentów, którzy posiadają aktualną deklarację wyboru lekarza POZ w GZ, zgodnie z Ustawą o świadczeniach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. 2020 poz. 1398).
4. W wyjątkowych przypadkach, Teleporady świadczone są również odpłatnie, zgodnie z cennikiem stanowiącym załącznik do przedmiotowego regulaminu. Płatność za Teleporadę następuje przed wykonaniem usługi, za pomocą przelewu bankowego.
5. Teleporady są udzielane w GZ za pomocą telefonu i systemów informatycznych.
6. Warunkiem korzystania z Teleporad jest:
  - 1) rejestracja Pacjenta;
  - 2) akceptacja postanowień Regulaminu;
  - 3) opłacenia usługi (jedynie w przypadku Teleporady płatnej).
7. W przypadku Pacjentów małoletnich czynności, o których mowa w niniejszym Regulaminie, wykonuje opiekun prawny Pacjenta.

#### § 3.

1. Rejestracji Pacjenta można dokonać:
  - 1) telefonicznie, pod numerami telefonu podanymi na stronie internetowej GZ: <https://grupazdrowie.pl/placowki/>;
  - 2) poprzez wypełnienie formularza rejestracji na stronie internetowej GZ: [https://rejestracja.grupazdrowie.pl/wyszukaj\\_anonimowo](https://rejestracja.grupazdrowie.pl/wyszukaj_anonimowo).
2. W trakcie procesu rejestracji Pacjent zobowiązany jest podać swoje dane osobowe:

- 1) imię i nazwisko,
  - 2) numer PESEL,
  - 3) adres zamieszkania,
  - 4) numer telefonu,
  - 5) w przypadku Teleporad za pośrednictwem poczty elektronicznej, czatu online lub połączenia video – adres e-mail,
  - 6) w przypadku Pacjenta małoletniego – imię, nazwisko i numer PESEL opiekuna prawnego.
3. W trakcie rejestracji internetowej Pacjent wskazuje, a w przypadku rejestracji telefonicznej ustala z pracownikiem GZ datę, godzinę i formę teleporady. Przy zapisie Pacjenta na określoną godzinę teleporady (porada telefoniczna) przyjmujemy, że lekarz kontaktuje się z Pacjentem w przedziale czasu obejmującym od 60 minut wcześniej do 120 minut później od czasu wskazanego przez Pacjenta w grafiku – konieczność wyznaczenia 180-minutowego przedziału czasowego na realizację teleporady jest związana z dużą liczbą Pacjentów chętnych do skorzystania z tej formy kontaktu z naszymi lekarzami oraz ze zróżnicowanymi potrzebami Pacjentów – często trudno przewidzieć czas potrzebny na realizację teleporady. Pomyślne zakończenie procesu rejestracji jest równoznaczne z zawarciem Umowy w przypadku Teleporady płatnej.
4. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady wymaga dostarczenia przez Pacjenta dodatkowych informacji/dokumentów (np. wyników badań), Pacjent zobowiązany jest przekazać je lekarzowi najpóźniej na 3 godziny przed rozpoczęciem Teleporady. W tym celu Pacjent przesyła konieczną dokumentację w formie skanu (w formacie pdf) na adres mailowy każdej z przychodni wskazany na stronie internetowej w zakładce kontakt. Zaleca się przesłanie dokumentacji w pliku zaszyfrowanym. Przesłane dokumenty dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta.

#### **§ 4.**

1. Pacjent ma prawo rezygnacji z Teleporady najpóźniej 60 minut przed wyznaczonym terminem Teleporady. O rezygnacji Pacjent zawiadamia GZ telefonicznie zgodnie z §3. ust. 1.
2. W przypadku, gdy udzielenie Teleporady w pierwotnie ustalonym terminie jest niemożliwe, GZ niezwłocznie informuje o tym Pacjenta ustalając z nim nowy termin wykonania usługi.

#### **§ 5.**

W celu wykonania usługi, wyznaczony lekarz kontaktuje się z Pacjentem telefonicznie. Trzykrotne niepodjęcie kontaktu przez Pacjenta w odstępie nie krótszym niż 5 minut jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Teleporady.

#### **§ 6.**

1. GZ ustalając tożsamość pacjenta dokonuje tego w oparciu o:
  - 1) dane, 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), które przekazane zostaną za pośrednictwem systemów łączności, oraz
  - 2) 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.
2. Lekarz weryfikuje tożsamość pacjenta na podstawie danych, o których mowa w § 3 ust. 2, przekazanych przez pacjenta w trakcie rejestracji oraz przedstawia Pacjentowi informacje o tym, w jakim zakresie jest w stanie mu pomóc, oraz o tym, jakie są ograniczenia związane z Teleporadą. Instruuje również pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.
3. Lekarz powinien we własnym zakresie ocenić, czy osoba, z którą nawiązano połączenie, jest na pewno Pacjentem, któremu miała zostać udzielona Teleporada.

4. Kwestia dotycząca weryfikacji tożsamości pacjenta jest istotnym elementem udzielenia świadczenia zdrowotnego – rzutuje bowiem na zapewnienie poufności Teleporady, bezpieczeństwo świadczenia, możliwość dokonania wpisu w dokumentacji medycznej oraz zachowanie prawa do prywatności Pacjenta.
5. Obowiązkiem osoby udzielającej Teleporady jest dokonanie adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady.
6. W przypadku przekazywania informacji dotyczącej stanu zdrowia pacjenta, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, GZ stosuje rozwiązania techniczno-organizacyjnych służących zapewnieniu transmisji dokumentów elektronicznych w postaci graficznej i tekstowej, w sposób zapewniający ich integralność oraz ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem.

#### **§ 7.**

Lekarz powinien zagwarantować, by Teleporada udzielana była w warunkach zapewniających poufność rozmowy:

- 1) jeżeli lekarz korzysta z urządzenia, do którego dostęp mają osoby trzecie, przed rozpoczęciem Teleporady powinien on upewnić się, że korzysta z własnego konta w systemie. Wykorzystanie konta wspólnego (bądź konta osoby trzeciej) generuje ryzyko naruszenia tajemnicy lekarskiej oraz poufności rozmowy;
- 2) w pomieszczeniu, w którym znajduje się lekarz POZ udzielający Teleporady, nie powinien przebywać nikt inny, chyba że jest to inny pracownik medyczny zaangażowany w udzielanie świadczenia telemedycznego lub inna osoba zaakceptowana przez pacjenta (np. tłumacz). Analogicznie, kanał komunikacji wykorzystywany do połączenia powinien zapewniać, że dostęp do niego będą miały tylko osoby upoważnione do uczestniczenia w Teleporadzie (nie powinno się więc wykorzystywać np. kont wspólnych);
- 3) lekarz nie ma wpływu na to, czy pacjent korzystający z Teleporady przebywa w warunkach zapewniających poufność rozmowy. Pacjent powinien zostać poinformowany o tym, że w czasie rozmowy mogą paść informacje dotyczące stanu zdrowia – wobec czego powinien on zadbać o dyskretny warunki rozmowy;
- 4) w przypadku wystąpienia niestandardowych sytuacji wskazujących na działanie złośliwego oprogramowania, lekarz POZ powinien wstrzymać się z udzielaniem Teleporad do czasu otrzymania profesjonalnej pomocy.

#### **§ 8.**

1. Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości dostępu do e-recepty w ramach Internetowego Konta Pacjenta (IKP) oraz innych sposobach dostępu:
  - 1) po wystawieniu e-recepty pacjent uzyskuje dostęp do dokumentu w ramach Internetowego Konta Pacjenta. Pacjent może otrzymać w drodze wiadomości SMS kod dostępu, na podstawie którego będzie mógł on zrealizować receptę,
  - 2) ponadto, pacjent może otrzymać mailowo plik PDF zawierający informacje o wystawionej receptce. Podczas wizyty w aptece, pacjent w celu realizacji recepty będzie mógł okazać kod kreskowy widniejący na otrzymanym dokumencie;
  - 3) w celu zapewnienia dostępu do e-recepty poza Internetowym Kontem Pacjenta, lekarz powinien podyktować pacjentowi kod e-recepty wymagany do jej realizacji,
  - 4) w przypadku wystawienia recepty w postaci papierowej (np. na życzenie pacjenta), lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru dokumentu w siedzibie GZ
2. Lekarz powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia na wyroby medyczne (z zastrzeżeniem rozwiązań przyjętych na czas epidemii):

- 1) z uwagi na konieczność przedstawienia papierowego dokumentu, lekarz powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia z placówki GZ,
- 2) na czas epidemii COVID-19 Narodowy Fundusz Zdrowia umożliwił realizację zlecenia na wyroby medyczne na podstawie samego kodu zlecenia. Oznacza to, że lekarz może przekazać pacjentowi sam kod, na podstawie, którego świadczeniobiorca może zrealizować zlecenie.
3. Jeżeli lekarz wystawia skierowanie w postaci elektronicznej, powinien on poinformować pacjenta o możliwości otrzymania e-skierowania w ramach Internetowego Konta Pacjenta (IKP):
  - 1) pacjent może uzyskać dostęp do e-skierownia za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP);
  - 2) jeżeli pacjent w posiadanym IKP zaznaczył, że wyraża chęć otrzymywania dodatkowych powiadomień, będzie mógł on uzyskać powiadomienie mailowe bądź wiadomość SMS informujące o wystawieniu skierowania. Powiadomienie zawiera kod dostępu, na podstawie którego pacjent może zarejestrować się w wybranej placówce medycznej;
  - 3) w przypadku, gdy pacjent nie wyraził chęci otrzymywania dodatkowych powiadomień w postaci elektronicznej, lekarz powinien przekazać pacjentowi wydruk informacyjny, na podstawie którego świadczeniobiorca może uzyskać określone świadczenia. Wydruk ten przekazywany jest również w sytuacji, gdy pacjent nie posiada IKP;
  - 4) lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru wydruku informacyjnego w siedzibie GZ

**Uwaga:** W okresie epidemii świadczeniobiorcy zostali do odwołania zwolnieni z obowiązku dostarczania oryginału skierowania w terminie 7 do 14 dni roboczych od dnia wpisu na listę oczekujących. Świadczeniobiorca zobowiązany jest jednak do dostarczenia skierowania w dniu udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej wykonywanego na podstawie tego skierowania. W przypadku świadczeń telemedycznych, przy braku możliwości dostarczenia oryginału skierowania, pacjent może przekazać jego skan, zdjęcie bądź przekazać dane uwidocznione na tym skierowaniu.

4. Lekarz musi upewnić się, że pacjent zrozumiał udzielone porady i sugestie dotyczące leczenia, i podjąć kroki, o ile to możliwe, w celu promowania ciągłości opieki. Lekarz powinien być świadomy i szanować szczególne trudności i niepewności pacjentów rozpoczynających korzystanie ze świadczeń telemedycznych.

## **§ 9.**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2020 r.

Załączniki:

**Załącznik Nr 1 do Regulaminu świadczenia Teleporad - 10 KROKÓW WIZYTY TELEMEDYCZNEJ**

## **10 KROKÓW WIZYTY TELEMEDYCZNEJ**

### **1. PRZYGOTUJ I ZWERYFIKUJ SPRZĘT I OPROGRAMOWANIE.**

Do udzielania Teleporad wystarczy zwykły telefon lub/i komputer. Sprzęt używany do komunikacji nie musi być wyrobem medycznym. W przypadku rozwiązań cyfrowych pamiętaj o ochronie antywirusowej. Zawsze przed rozpoczęciem świadczeń w ramach Teleporady dokonaj weryfikacji działania sprzętu i oprogramowania.

### **2. ZADBAJ O POUFNOŚĆ ROZMOWY.**

Rozmawiaj z pacjentem tylko w warunkach, które gwarantują, że osoba postronna nie usłyszy konwersacji. Nie masz wpływu na to, gdzie jest pacjent, ale powinieneś zasygnalizować mu, że rozmowa dotyczyć będzie stanu jego zdrowia, więc powinien zadbać o jej dyskrecję.

### **3. DOKONAJ WERYFIKACJI TOŻSAMOŚCI PACJENTA ORAZ USTAL MIEJSCE JEGO POBYTU I NUMER TELEFONU, Z KTÓREGO DZWONI.**

Poproś o podanie numeru PESEL i zweryfikuj jego poprawność z dokumentacją medyczną. Jeżeli pacjent przy osobistej wizycie zostawił swój telefon do kontaktu, zaleć mu, aby kontaktował się z tobą z tego numeru. Ustal również miejsce, w którym pacjent aktualnie przebywa, aby w razie sytuacji zagrożenia życia możliwe było sprawne wezwanie pogotowia ratunkowego. Jeżeli nie znasz numeru telefonu pacjenta, poproś go o numer – dzięki temu nie utracisz z nim kontaktu w razie problemów technicznych z rozwiązaniem IT. Będziesz mógł do niego zadzwonić i kontynuować rozmowę.

Jeżeli udzielasz świadczenia finansowanego ze środków publicznych, dodatkowo pamiętaj o obowiązku potwierdzenia prawa do świadczeń. W zależności od sytuacji, poproś pacjenta o przedstawienie dokumentu potwierdzającego to prawo. Pamiętaj, że możesz otrzymać od NFZ dokument potwierdzający prawo do świadczeń konkretnego pacjenta na podstawie numeru PESEL.

### **4. POINFORMUJ PACJENTA O CHARAKTERZE ŚWIADCZENIA.**

Przed udzieleniem Teleporady upewnij się, czy pacjent cię słyszy. Przedstaw mu informacje o tym, w jakim zakresie jesteś w stanie mu pomóc, oraz o tym, jakie są ograniczenia związane z Teleporadą. Poinstruj go, że ma prawo udać się po osobistą poradę.

### **5. POSTĘPUJ PROFESJONALNIE I ODPOWIEDZIALNIE.**

Teleporada stanowi udzielenie świadczenia zdrowotnego, za które ponosisz odpowiedzialność. Przeprowadź z pacjentem pełny konieczny wywiad lekarski, sprawdź dostępną dokumentację, w tym wyniki badań diagnostycznych i poprzednie zalecenia, a następnie przekaż wyczerpującą informację medyczną. Nie lekceważ porady ze względu na jej formę. Twojemu rozmówcy przysługują wszystkie prawa pacjenta.

**Zasady odpowiedzialności zawodowej, cywilnej i karnej za świadczeniaw ramach Teleporady są takie same jak w przypadku innych świadczeń.**

### **6. PRZYGOTUJ SIĘ NA NIESTANDARDOWE SYTUACJE.**

Przygotuj procedury (lub zapoznaj się z istniejącymi) na wypadek niestandardowych sytuacji, takich jak agresywny pacjent czy pacjent wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej. Jeśli wystąpią takie okoliczności, nie rozłączaj się pochopnie, wezwij niezbędną pomoc i staraj się minimalizować ryzyko dla pacjenta.

## **7. WYSTAW POTRZEBNE PACJENTOWI DOKUMENTY.**

W ramach Teleporady możesz wystawić receptę, zaświadczenie o niezdolności do pracy, skierowanie, zlecenie na wyroby medyczne. Jeśli możesz, dokumenty wystaw w postaci elektronicznej i wyślij pacjentowi. Udziel pacjentowi informacji, że ma dostęp do poszczególnych dokumentów za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP). W ramach IKP pacjent uzyska informacje o wystawionych receptach, skierowaniach i zaświadczeniach lekarskich (tzw. zwolnieniach chorobowych). W przypadku e-recepty po jej wystawieniu przedyktuj pacjentowi kod wymagany do realizacji recepty w aptece (nie każdy pacjent ma założone IKP).

## **8. UPEWNIJ SIĘ, CZY PACJENT CIĘ ZROZUMIAŁ.**

Po zakończeniu Teleporady, zanim się rozłączysz, zapytaj go, czy na pewno wszystko poprawnie usłyszał i wszystko jest dla niego zrozumiałe.

## **9. PROWADŹ DOKUMENTACJĘ MEDYCZNĄ.**

Teleporadę udokumentuj w ten sam sposób jak standardową poradę; dodatkowo odnotuj w dokumentacji medycznej, że było to świadczenie udzielone telefonicznie. Przepisy nie wymagają, aby nagrywać lub archiwizować taką poradę. Masz prawo to zrobić, ale na potrzeby prowadzenia dokumentacji medycznej wystarczająca jest notatka z Teleporady.

## **10. NIE LEKCEWAŹ PROBLEMÓW TECHNICZNYCH.**

W ramach Teleporady przetwarzane są wrażliwe dane o stanie zdrowia pacjentów. Jeśli system nie działa poprawnie lub podejrzewasz, że padł ofiarą złośliwego oprogramowania, uzyskaj profesjonalne wsparcie IT. Jeżeli widzisz, że dane pacjentów są zagrożone, poinformuj niezwłocznie inspektora ochrony danych. Jeżeli w trakcie Teleporady wystąpią problemy techniczne z połączeniem i będą się powtarzać, skontaktuj się z działem technicznym swojego dostawcy oprogramowania telemedycznego.

Źródło: Uchwała NRL