



**Aktualizacja informacji dla pacjentów w sprawie standardu organizacyjnego  
Teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej**

*na podstawie Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020r. w sprawie standardu organizacyjnego  
teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U. 2020.1395 z późn. zm)*

1. Niniejsza informacja określa standard organizacyjny teleporady udzielanej w ramach podstawowej opieki zdrowotnej, zwanej dalej „POZ”.
2. Teleporada w POZ jest narzędziem, które udzielaniu świadczeń opieki zdrowotnej na odległość, zwiększa bezpieczeństwo pacjenta oraz personelu, ograniczając bezpośredni kontakt do sytuacji uzasadnionych klinicznie.
3. Teleporada nie może być jedyną formą udzielania świadczeń w POZ.
4. Pacjent posiada prawo do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.
5. Ustala się, że świadczenia realizowane wyłącznie w bezpośredni kontakcie z pacjentem obejmują sytuacje w przypadku, gdy:
  - a) Pacjent albo jego opiekun prawny nie wyraził zgody na realizację świadczeń w formie teleporady, z wyłączeniem świadczeń:
    - Związanych z wystawieniem recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia oraz zlecenia 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.
  - b) Podczas pierwszej wizyty pacjenta w poradni podstawowej opieki zdrowotnej (u lekarza, pielęgniarki, położnej)
  - c) W związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów.
  - d) W związku z podejrzeniem choroby nowotworowej
  - e) Dzieciom do 6-go roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.
6. Teleporady udzielane są przez lekarzy oraz pielęgniarki, w zakresie ich kompetencji.
7. Teleporady realizowane są telefonicznie.

8. Świadczenie zdrowotne, udzielane na odległość (telefonicznie) powinno być udzielone po wcześniejszym umówieniu i rozpoznaniu potrzeby zdrowotnej pacjenta. Nie dotyczy sytuacji nagłych, pilnych, zagrażających zdrowiu lub życiu pacjenta.
9. Teleporada jest realizowana nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia pacjenta do świadczeniobiorcy za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistego albo w późniejszym terminie ustalonym z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym.
10. Zaleca się aby umówienie się na wizytę odbywało się drogą telefoniczną pod numerem 12 415 81 12 lub adresem email: [rejestracja@unimed-nzoz.pl](mailto:rejestracja@unimed-nzoz.pl)
11. Pracownik rejestracji w trakcie rozmowy winien:
  - a) Rozpoznać potrzebę zdrowotną
  - b) Zweryfikować możliwość udzielenia świadczenia w POZ w ramach teleporady
  - c) Wpisać świadczenie na terminarza przyjęć właściwego członka zespołu POZ
  - d) Poinformować pacjenta na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada.
12. Pacjent informowany jest o przewidywanych godzinach udzielenia teleporady, przy czym godzina teleporady może ulec zmianie w zależności od realizacji wizyt ambulatoryjnych przez osobę udzielającą teleporady. W takiej sytuacji pacjent jest informowany przez pracownika rejestracji o przewidywanym opóźnieniu.
13. Realizacja teleporady – osoba udzielająca teleporady kontaktuje się z pacjentem w ustalonym dniu i o ustalonej godzinie telefonicznie na wskazany przez Pacjenta w trakcie rejestracji numer telefonu.
14. Przed udzieleniem teleporady lekarz/pielęgniarka weryfikuje tożsamość pacjenta za pomocą numeru pesel
15. Pacjent przed teleporadą powinien mieć przygotowany dowód osobisty lub inny dokument tożsamości, wykaz zażywanych leków raz z dawkowaniem.
16. Drogą telefoniczną realizowany jest wywiad lekarski/pielęgniarski; na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej pacjenta zostaje:
  - a) Udzielone świadczenie zdrowotne
  - b) Wystawiona e-recepta
  - c) Wystawione e-skierowanie
  - d) E-zlecenie na wyroby medyczne
  - e) Wystawione zwolnienie lekarskie lub inne zaświadczenie i/lub
  - f) Zostaje podjęta decyzja o udzieleniu porady w trybie stacjonarym

CM UNIMED sp. z o.o.  
ul. Młodej Polski 7, 30-131 Kraków  
NIP 6772149484, BDO 000150530  
tel. (0048) 12 415 81 12  
e-mail: [rejestracja@unimed-nzoz.pl](mailto:rejestracja@unimed-nzoz.pl)  
[www.unimed-nzoz.pl](http://www.unimed-nzoz.pl)

Rejestr Przedsiębiorców przy Sądzie Rejonowym dla Krakowa – Śródmieście, Wydział XI Gospodarczy KRS  
0000185872, kapitał zakładowy 115.000 zł

17. Pacjent jest poinformowany o sposobie realizacji e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne oraz o sposobie realizacji zleceń na badania dodatkowe w szczególności laboratoryjne lub obrazowe.
18. W przypadkach uzasadnionych zdrowiem pacjenta osoba udzielająca teleporady w trakcie udzielania teleporady, może podjąć decyzję o potrzebie skonsultowania pacjenta w trybie wizyty stacjonarnej, fakt ten jest odnotowywany w systemie teleinformatycznym, a pacjent zobowiązany jest do ponownego skontaktowania się z rejestracją i umówienia terminu wizyty  
Pacjent każdorazowo jest informowany o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeśli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia w formie teleporady.
19. W przypadkach uzasadnionych klinicznie realizowane są przez członków zespołu POZ również wizyty domowe.
20. Osoba udzielająca teleporady informuje pacjenta o sposobie realizacji wystawionej e-recepty, e-skierowanie, e-zlecenie na wyroby medyczne, zleceń badań dodatkowych, informując o kodzie e-dokumentu umożliwiającym jego realizację lub/i metodzie uzyskania tego kodu (np. kontakt w rejestrację, skorzystanie z serwisu Internetowego Konta Pacjenta)
21. Osoba udzielająca teleporady, szczególnie w przypadku pacjentów chorych przewlekłe wcześniej przygotowuje się do niej poprzez analizę posiadanej dokumentacji medycznej, zwracając przede wszystkim uwagę na to czy pacjent ma wdrożone leczenie  
na wszystkie rozpoznane choroby, tak aby nie dochodziło do przerwania leczenia chorób przewlekłych.
22. W przypadku pacjenta który nie odbierze telefonu od osoby udzielającej teleporady (próba nawiązania kontaktu odbędzie się trzykrotnie, w odstępach nie mniejszych niż 5 minut), uznaje się, że Pacjent zrezygnował z potrzeby skorzystania w teleporady, co oznacza, że teleporada zostaje anulowana, a osoba udzielająca teleporady nie podejmie kolejnej próby nawiązania kontaktu w ramach zgłoszonego wcześniej zapotrzebowania. W celu skorzystania w teleporady pacjent jest zobowiązany do ponownego kontaktu z rejestracją i ustalenia nowego terminu teleporady
23. Osoba udzielająca świadczenia dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.
24. Przeprowadzenie teleporady odbywa się w warunkach gwarantujących poufność, w tym zapewnienie braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w związku z udzieleniem teleporady.

CM UNIMED sp. z o.o.  
ul. Młodej Polski 7, 30-131 Kraków  
NIP 6772149484, BDO 000150530  
tel. (0048) 12 415 81 12  
e-mail: [rejestracja@unimed-nzoz.pl](mailto:rejestracja@unimed-nzoz.pl)  
[www.unimed-nzoz.pl](http://www.unimed-nzoz.pl)

Rejestr Przedsiębiorców przy Sądzie Rejonowym dla Krakowa – Śródmieście, Wydział XI Gospodarczy KRS  
0000185872, kapitał zakładowy 115.000 zł