

Regulamin udzielania świadczeń telemedycznych w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej w Centrum Medycznym DSCM w Brzegu Dolnym

§ 1.

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. **Centrum** – Dolnobrzeskie Specjalistyczne Centrum Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, siedzibą przy ul. Jagienki 32, 92-439 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000293850, posiadająca numer REGON 020648814 oraz numer NIP 9880262776;
2. **Pacjent** – osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych w Centrum w ramach Teleporady POZ;
3. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
4. **Specjalista** – lekarz udzielający świadczeń zdrowotnych w imieniu i na rzecz Centrum;
5. **Teleporada POZ**– wizyta realizowana w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej na odległość, przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności;
6. **Umowa** – umowa o udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie Teleporady POZ;
7. **System teleinformatyczny** – zgodnie z art. 2 pkt. 3 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną to zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.

§ 2.

1. **Teleporady POZ** udzielane są w ramach następujących specjalizacji:

- 1) medycyna rodzinna;
- 2) choroby wewnętrzne;
- 3) pediatria;

2. Udzielanie przez lekarza **Teleporady POZ**, następuje w oparciu o wskazania aktualnej wiedzy medycznej i naukowej, dostępnymi metodami, za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, metodami i środkami rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należyłą starannością.

3. **Teleporada POZ** obejmuje udzielenie porady medycznej, w tym w szczególności przeprowadzenie badania podmiotowego, omówienie wyników badań, udzielenie informacji co do przyjmowanych leków, przedłużenie stałych leków, przedłużenie zwolnienia lekarskiego (dezyjgę o wystawieniu bądź przedłużeniu zwolnienia lekarskiego zawsze podejmuje lekarz udzielający teleporady). W ramach **Teleporady POZ** można wystawić receptę, zaświadczenie o niezdolności do pracy, skierowanie czy zlecenie na wyroby medyczne.

4. W ramach **Teleporady POZ** nie mogą być udzielone świadczenia, związane z przeprowadzeniem badania przedmiotowego pacjenta, a także innymi stanami wymagającymi wezwania karetki pogotowia lub hospitalizacji.

5. **Teleporady POZ** świadczone są nieodpłatnie i odpłatnie dla pacjentów nieubezpieczonych, zgodnie z cennikiem **Centrum**.

5. Warunkiem korzystania z **Teleporad POZ** jest:

- 1) rejestracja Pacjenta;
- 2) akceptacja postanowień **Regulaminu**;
- 3) opłacenie usługi w przypadku usługi płatnej.

6. W przypadku Pacjentów małoletnich czynności, o których mowa w niniejszym Regulaminie, wykonuje opiekun prawny Pacjenta.

§ 3.

1. Rejestracji Pacjenta można dokonać:

- a) telefonicznie, pod numerem telefonu : **071 319 00 67, 071 319 70 07**;
- b) poprzez kontakt mailowy na adres rejestracja@dscm.com.pl ;
- c) w placówce POZ **Centrum** osobiście, bądź poprzez osobę trzecią.

2. W trakcie procesu rejestracji Pacjent zobowiązany jest podać swoje dane osobowe:

- a) imię i nazwisko;
- b) numer PESEL;
- c) adres zamieszkania;
- d) numer telefonu;
- e) w przypadku **Teleporad POZ** za pośrednictwem poczty elektronicznej– adres e-mail;
- f) 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 Centrum datę, godzinę i formę teleporady. Przy zapisie Pacjenta na określoną godzinę teleporady (porada telefoniczna lub przez komunikator internetowy) przyjmujemy, że lekarz kontaktuje się z Pacjentem w przedziale czasu obejmującym od 60 minut wcześniej do 60 minut później od czasu wskazanego przez Pacjenta w grafiku. Konieczność wyznaczenia 120- 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 POZ** wymaga dostarczenia przez Pacjenta dodatkowych informacji/dokumentów (np. wyników badań), Pacjent zobowiązany jest przekazać je lekarzowi najpóźniej na **3 godziny przed rozpoczęciem Teleporady POZ**. W tym celu Pacjent przesyła konieczną dokumentację w formie skanu (w formacie pdf) na adres mailowy: rejestracja@dscm.com.pl . Zaleca się przesłanie dokumentacji w pliku zaszyfrowanym, a hasło do pliku zaleca się przekazać innym systemem łączności, np. podczas rozmowy z pracownikiem Centrum. Przesłane dokumenty dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta.

§ 4.

1. Płatność za **Teleporadę** (w przypadku usługi płatnej) następuje przed wykonaniem usługi, w jednej z następujących form płatności:

- a) przelew bankowy;
- b) płatność na miejscu w Centrum.

2. Brak płatności przed rozpoczęciem **Teleporady** stanowi podstawę do odmowy świadczenia usługi i jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od Umowy.

§ 5.

1. Pacjent ma prawo rezygnacji z **Teleporady POZ** najpóźniej do momentu rozpoczęcia wykonywania usługi. O rezygnacji Pacjent zawiadamia Centrum telefonicznie (numery telefonów, o których mowa w par.3, ust.1, pkt. 1) lub pocztą elektroniczną na adres rejestracja@dscm.com.pl .

2. W przypadku rezygnacji z **Teleporady POZ** po dokonaniu zapłaty za usługę, Pacjentowi przysługuje zwrot wpłaconej kwoty.

3. W przypadku, gdy udzielenie **Teleporady POZ** w pierwotnie ustalonym terminie jest niemożliwe, **Centrum** niezwłocznie informuje o tym Pacjenta ustalając z nim nowy termin wykonania usługi. W takim przypadku Pacjentowi przysługuje również prawo odstąpienia od **Umowy** i żądania zwrotu wpłaconej kwoty.

§ 6.

1. **Teleporada POZ** jest udzielana w terminie oraz formie ustalonej zgodnie z § 3 ust. 3. Zmiana terminu lub formy udzielenia **Teleporady POZ** możliwa jest do momentu rozpoczęcia świadczenia usługi w pierwotnie ustalonym terminie, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3. Zmiany należy dokonać w jeden ze sposobów skazanych w § 3 ust. 1.

2. W celu wykonania usługi, wyznaczony lekarz kontaktuje się z Pacjentem w ustalonej formie. Trzykrotne niepodjęcie kontaktu przez Pacjenta w odstępie nie krótszym niż 5 minut, jest równoznaczne z odstąpieniem przez Pacjenta od **Teleporady POZ**. W przypadku niepodjęcia kontaktu przez pacjenta, lekarz odnotowuje ten fakt w elektronicznej dokumentacji medycznej prowadzonej przez świadczeniodawcę.

3. **Teleporady POZ** wykonywane są z następujących numerów telefonu:

- 319 70 07
- 319 00 67

§ 7.

1. **Centrum** ustalając tożsamości pacjenta dokonuje tego w oparciu o:

a) 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

b) 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. **Specjalista** 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. **Specjalista** 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. Czas trwania Teleporady wynosi ok. 15 minut. W uzasadnionych przypadkach **Specjalista** może przedłużyć czas jej trwania.

6. W przypadku pacjentów małoletnich, w trakcie udzielania **Teleporady** obowiązkowa jest obecność opiekuna prawnego pacjenta.

7. Obowiązkiem osoby udzielającej **Teleporady** jest dokonanie adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie **Teleporady**.

8. W przypadku przekazywania informacji dotyczącej stanu zdrowia pacjenta, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, **Centrum** stosuje rozwiązania techniczno-organizacyjne służące 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.

§ 8.

Specjalista 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 **Specjalista** 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. **Specjalista** 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 dyskretne warunki rozmowy;

4. w przypadku wystąpienia niestandardowych sytuacji wskazujących na działanie złośliwego oprogramowania, **Specjalista** powinien wstrzymać się z udzielaniem **Teleporad** do czasu otrzymania profesjonalnej pomocy.

§ 9.

1. **Specjalista** powinien poinformować pacjenta o możliwości dostępu do e-recepty w ramach Internetowego Konta Pacjenta (IKP) oraz innych sposobach dostępu:

a) 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,

b) 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;

c) w celu zapewnienia dostępu do e-recepty poza Internetowym Kontem Pacjenta, **Specjalista** może podyktować pacjentowi kod e-recepty wymagany do jej realizacji, jednocześnie zostanie również wysłany sms z gabinetowego systemu informatycznego, w którego treści znajdzie się kod uzyskanej e-recepty, wraz z instrukcją jej realizacji.

d) w przypadku wystawienia recepty w postaci papierowej (np. na życzenie pacjenta), **Specjalista** powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru dokumentu w siedzibie **Centrum**.

2. **Specjalista** powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia na wyroby medyczne (z zastrzeżeniem rozwiązań przyjętych na czas epidemii):

a) z uwagi na konieczność przedstawienia papierowego dokumentu, lekarz powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia z placówki **Centrum**;

b) 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 **Specjalista** wystawia skierowanie w postaci elektronicznej, powinien on poinformować pacjenta o możliwości otrzymania e-skierowania w ramach Internetowego Konta Pacjenta (IKP):

a) pacjent może uzyskać dostęp do e-skierownia za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP);

b) 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;

c) 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;

d) lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru wydruku informacyjnego w siedzibie **Centrum**.

4. **Specjalista** 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.

§ 10.

1. W sprawach nieuregulowanych w **Regulaminie**, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2022 r.