

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

§ 1.

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. **Centrum Medyczne DSCM** – placówka podmiotu medycznego Dolnobrzeskiego Specjalistycznego Centrum Medycznego sp. z o.o. lub DSCM Oborniki Śląskie sp. z o.o.
2. **Pacjent** – osoba fizyczna, w tym również osoba małoletnia, korzystająca ze świadczeń zdrowotnych w Centrum Medycznym DSCM w ramach Teleporady POZ;
3. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
4. **Specjalista** – lekarz udzielający świadczeń zdrowotnych w imieniu i na rzecz Centrum Medycznego DSCM;
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 należytą 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 (decyzję 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 medycznym DSCM**.

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 :

Placówka w Brzegu Dolnym **71 319 00 67**;

Placówka w Obornikach Śląskich **71 310 20 03**.

b) poprzez kontakt mailowy na adres

Placówka w Brzegu Dolnym rejestracja@dscm.com.pl;

Placówka w Obornikach Śląskich rejestracja-oborniki@dcm.com.pl

c) w placówce POZ **Centrum Medycznego DSCM** 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:

Placówka w Brzegu Dolnym rejestracja@dscm.com.pl;

Placówka w Obornikach Śląskich rejestracja-oborniki@dcm.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 medycznego DSCM. 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 Medycznym DSCM.

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 Placówka w Brzegu Dolnym rejestracja@dscm.com.pl;

Placówka w Obornikach Śląskich rejestracja-oborniki@dcm.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:

Placówka Brzeg Dolny 319 70 07

Placówka Oborniki Śląskie 310 20 03

§ 7.

1. **Centrum Medyczne DSCM** 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 Medyczne DSCM** 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.
 - b) Pacjent może otrzymać w drodze wiadomości SMS kod dostępu, na podstawie którego będzie mógł on zrealizować receptę,
 - c) w celu zapewnienia dostępu do e-recepty poza Internetowym Kontem Pacjenta, **Specjalista** może podyktować pacjentowi kod e-recepty wymagany do jej realizacji.
2. 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) Pacjent może otrzymać w drodze wiadomości SMS kod dostępu, na podstawie którego pacjent może zarejestrować się w wybranej placówce medycznej;
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 02.01.2026 r.