**PROCEDURA DOTYCZĄCA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ TELEMEDYCZNYCH**

**W NIEPUBLICZNYCM ZAKŁADZIE OPIEKI ZDROWOTNEJ BIOGENES SP Z O.O**

**I. PRZESŁANKI, W OPARCIU O KTÓRE KLASYFIKOWANI BĘDĄ PACJENCI, KTÓRZY MOGĄ ZOSTAĆ OBJĘCI TAKĄ OPIEKĄ**

Oceniając, czy dla danego przypadku zdrowotnego świadczenie telemedyczne stanowi właściwe rozwiązanie, profesjonalista medyczny:

* dokonuje wstępnej oceny, czy i w jakim zakresie udzielenie świadczenia zdrowotnego wyłącznie w formie telemedycznej będzie uzasadnione,
* przeprowadza wywiad medyczny (w miarę możliwości stosując systemy oceny objawów, ocenę konsultanta lub asystenta medycznego, mające na celu dokonanie oceny przed udzieleniem świadczenia itd.),
* analizuje dostępne dane medyczne, w tym dokumentację medyczną pacjenta,
* dokonuje oceny stanu zdrowia, w tym przeprowadza badanie przedmiotowe z wykorzystaniem wyrobu medycznego do zdalnej diagnostyki lub zdalnego monitorowania (o ile pacjent korzysta z przedmiotowego wyrobu) lub uwzględnia wyniki badań przeprowadzonych samodzielnie przez pacjenta.

**II. PROCEDURA WIZYTY TELEMEDYCZNEJ**

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

1.1. Sprzęt używany do komunikacji nie musi być wyrobem medycznym. Do udzielania porad telemedycznych wystarczy zwykły telefon lub komputer. Można też wykorzystać połączenia audio-wideo. Zawsze przed rozpoczęciem świadczeń telemedycznych dokonaj weryfikacji działania sprzętu i oprogramowania.

1.2. W przypadku rozwiązań cyfrowych pamiętaj o ochronie antywirusowej.

**2. ZADBAJ O POUFNOŚĆ ROZMOWY.**

2.1. Korzystając z urządzenia, do którego dostęp mają osoby trzecie, przed rozpoczęciem teleporady upewnij się, że korzystasz z własnego konta w systemie. Wykorzystanie konta wspólnego (bądź konta osoby trzeciej) generuje ryzyko naruszenia tajemnicy lekarskiej oraz poufności rozmowy.

2.2. Rozmawiaj z pacjentem tylko w warunkach, które gwarantują, że osoba postronna nie usłyszy konwersacji. W pomieszczeniu, w którym znajduje się lekarz 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).

2.3. 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.

2.4. W przypadku wystąpienia niestandardowych sytuacji wskazujących na działanie złośliwego oprogramowania, lekarz powinien wstrzymać się z udzielaniem teleporad do czasu otrzymania profesjonalnej pomocy.

**3. DOKONAJ WERYFIKACJI TOŻSAMOŚCI PACJENTA.**

3.1. Powitaj pacjenta i przedstaw się. Poinformuj o zapewnieniu tajemnicy lekarskiej.

3.2. Upewnij się, że pacjent poprawnie odbiera przekaz.

3.3 Poinformuj pacjenta o nagrywaniu rozmowy

3.4 Przekaż informację, że w razie problemów technicznych należy natychmiast o nich poinformować.

**3.4. POTWIERDZENIE TOZSAMOŚCI PACJENTA ZNANEGO ŚWIADCZENIODAWCY**

Potwierdzenie tożsamości pacjenta należy dokonać na podstawie danych osobowych, wskazanych w art.25 ust 1 p.1 ustawy z dnia 06.11.2008 r. o prawach pacjenta i Rzecznika Praw Pacjenta który przedstawia się następująco:

* nazwisko i imię ( imiona)
* data urodzenia
* oznaczenie płci
* adres zamieszkania
* numer PESEL jeżeli został nadany
* w przypadku noworodka numer PESEL matki
* w przypadku osób które nie mają nadanego numeru PESEL rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość.
* nazwisko i imię przedstawiciela ustawowego oraz adres jego miejsca zamieszkania
* ( w przypadku gdy pacjent jest osobą małoletnią całkowicie ubezwłasnowolnioną lub niezdolną do świadomego wyrażania zgody )

**3.5.** **POTWIERDZENIE TOZSAMOŚCI PACJENTA NIEZNANEGO ŚWIADCZENIODAWCY**

W sytuacji w której ze świadczeniodawcą skontaktuje się osoba , która nie była jego pacjentem i nie korzystała wcześniej z jego usług, nie występuje ryzyko że osoba nieupoważniona uzyska dostęp do informacji nt. stanu zdrowia pacjenta, ponieważ świadczeniodawca nie posiada takich informacji.

Z tego względu dopuszczalne jest postepowanie zgodnie z którym:

* dane osobowe pacjenta są dokumentowane na podstawie jego oświadczenia
* formalna weryfikacja tożsamości następuje przy okazji najbliższej osobistej wizyty pacjenta u świadczeniodawcy.

Wstępna weryfikacja tożsamości pacjenta nieznanego Świadczeniodawcy następuje na podstawie informacji przekazanych przez pacjenta osobie udzielającej teleporady, w celu dokonania sprawdzenia w systemie eWUŚ ( imię i nazwisko i PESEL pacjenta )

Jeżeli pacjent jest osobą ubezpieczoną, osoba udzielająca teleporady prosi pacjenta o podanie pozostałych informacji niezbędnych dla założenia dokumentacji medycznej tj. płci, daty urodzenia i adresu zamieszkania.

Jeżeli pacjent nie jest osobą ubezpieczoną lub jego weryfikacja w systemie eWUŚ nie jest możliwa, osoba udzielająca teleporady prosi pacjenta o złożenie oświadczenia że:

* jest osobą ubezpieczoną w przypadku świadczeń finansowanych przez NFZ
* podanie przez niego dane są prawidłowe

Oświadczenie takie należy dołączyć do dokumentacji medycznej lub odnotować je w niej bezpośrednio.

**4. USTAL MIEJSCE POBYTU PACJENTA I NUMER TELEFONU, Z KTÓREGO DZWONI.**

4.1. Ustal miejsce, w którym pacjent aktualnie przebywa, aby w razie sytuacji zagrożenia życia możliwe było sprawne wezwanie pogotowia ratunkowego.

4.2. 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.

**5. POTWIERDŹ PRAWA PACJENTA DO ŚWIADCZEŃ**

5.1. 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 (możesz otrzymać od NFZ dokument potwierdzający prawo do świadczeń konkretnego pacjenta na podstawie numeru PESEL).

**6. POINFORMUJ PACJENTA O CHARAKTERZE ŚWIADCZENIA.**

6.1. Przed udzieleniem teleporady upewnij się, czy pacjent cię słyszy.

6.2. Przedstaw pacjentowi informacje:

* tym, w jakim zakresie jesteś w stanie mu pomóc oraz o tym, jakie są ograniczenia związane z poradą zdalną – np. o braku możliwości wystawienia niektórych dokumentów lub skierowań, recept na leki wymagających badania fizykalnego.
* prawie skorzystania z wizyty/świadczenia osobistego w placówce medycznej, gdy teleporada nie spełni oczekiwań pacjenta lub nie będzie możliwe rozwiązanie jego problemu zdrowotnego.
* jak powinien postępować pacjent, jeśli porada zostanie przerwana przed jej zakończeniem lub nie będzie możliwa jej skuteczna kontynuacja (np. z przyczyn technicznych).
* w jaki sposób umówić się lub zrealizować poradę telemedyczną.

**7. POSTĘPUJ PROFESJONALNIE I ODPOWIEDZIALNIE.**

7.1. Przed rozpoczęciem porady upewnij się:

* Czy pacjent przygotował wcześniej dokumentację medyczną np.: wyniki badań, opinie lekarskie lub kartę wypisową ze szpitala, które będą pomocne w zebraniu wywiadu i ocenie dotychczasowego leczenia (jeżeli będą one potrzebne do udzielenia porady).
* Czy pacjent ma pod ręką kartkę i długopis/ołówek lub komputer, aby zapisać zalecenia lub kod e-recepty.

7.2. W trakcie udzielania teleporady:

* Przeprowadź dokładny wywiad dotyczący aktualnego problemu zdrowotnego pamiętając, że nie widząc pacjenta i działając bez możliwości badania fizykalnego, wywiad musi być przeprowadzony w bardziej wnikliwy sposób. Sprawdź dostępną dokumentację, w tym wyniki badań diagnostycznych i poprzednie zalecenia.
* Przekaż pacjentowi wyczerpującą informację medyczną.
* Na koniec teleporady przekaż pacjentowi zalecenia i upewnij się, że je zrozumiał, jak też czy zapisał najważniejsze punkty.
* W przypadku pacjentów ze szczególnymi potrzebami, jeżeli w ocenie lekarza wymagają one dodatkowego wsparcia, warto, za ich zgodą, np. poprosić kogoś z rodziny, aby upewnić się czy wszystko jest jasne i zrozumiałe.
* W przypadku e-recepty podyktuj pacjentowi (o ile nie ma założonego Internetowego Konta Pacjenta) 4-cyfrowy kod, prosząc, aby powtórzył kod dla weryfikacji, a także wyjaśnij jak ją zrealizować w aptece.
* Upewnij się, że problem pacjenta został rozwiązany. Warto zapytać: Czy mogę jeszcze w czymś pomóc?

**8. REAGOWANIE NA NIESTANDARDOWE SYTUACJE.**

8.1. Pacjent agresywny, w stanie po spożyciu alkoholu, nie będący w stanie udzielać odpowiedzi na pytania, itd. – lekarz może odmówić udzielenia teleporady, o ile nie naraża to w istotny sposób zdrowia pacjenta. W sytuacji możliwości kontaktu z osobą bliską pacjenta, lekarz może poprosić taką osobę o pomoc w ustaleniu problemu pacjenta.

8.2. Pacjent wymagający natychmiastowej pomocy w stanie zagrożenia życia – należy zwrócić szczególną uwagę na następujące objawy: 1. utrata przytomności, 2. typowe dolegliwości stenokardialne i/lub nagły silny ból w klatce piersiowej, 3. silna duszność, 4. nagły silny ból głowy, 5. zaburzenia mowy, osłabienie siły mięśniowej.

Jeśli wystąpią okoliczności zagrożenia życia nie należy przerywać połączenia z pacjentem, a równolegle trzeba wezwać niezbędną pomoc lub poinstruować pacjenta/rodzinę jak uzyskać pilną pomoc, starając się minimalizować ryzyko dla pacjenta.

**9. WYSTAW POTRZEBNE PACJENTOWI DOKUMENTY.**

9.1. 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.

9.2. 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).

9.3. W przypadku e-recepty po jej wystawieniu przedyktuj pacjentowi kod wymagany do realizacji recepty w aptece (nie każdy pacjent ma założone IKP).

**10. UPEWNIJ SIĘ, CZY PACJENT CIĘ ZROZUMIAŁ.**

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

10.2. Poproś, by powtórzył najważniejsze otrzymane informacje.

**11. PROWADŹ DOKUMENTACJĘ MEDYCZNĄ.**

11.1. Poradę telemedyczną udokumentuj w ten sam sposób jak standardową poradę.

11.2. Zaznacz, że porada była udzielana w formie zdalnej – podaj kanał świadczenia (telefon, wideo, czat, itp.).

**12. NIE LEKCEWAŻ PROBLEMÓW TECHNICZNYCH.**

W ramach teleporady przetwarzane są wrażliwe dane o stanie zdrowia pacjentów.

12.1. Jeśli system nie działa poprawnie lub podejrzewasz, że padł ofiarą złośliwego oprogramowania, uzyskaj profesjonalne wsparcie IT.

12.2. Jeżeli widzisz, że dane pacjentów są zagrożone, poinformuj niezwłocznie inspektora ochrony danych.

12.3. Jeżeli w trakcie teleporady wystąpią problemy techniczne z połączeniem i będą się powtarzać, skontaktuj się z działem technicznym swojego dostawcy oprogramowania telemedycznego.