



Dokument ten zawiera informacje o warunkach udzielania teleporad i e-rozwiązaniach stosowanych w NZOZ Kossowa (**Świadczeniodawca**), zgodnie z § 3 p. 1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

Dokument jest przeznaczony dla pacjentów Świadczeniodawcy. Jego treść jest udostępniana:

- w miejscu udzielania świadczeń przez Świadczeniodawcę **Kossowa 15, Łęczany, PL.JP II 1,**
- na stronie internetowej Świadczeniodawcy **nzozkossowa.pl**
- telefonicznie (na żądanie pacjenta).

Spis treści

1. Informacje o warunkach udzielania teleporad.....	2
1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad.....	2
1.2 Ustalenie terminu teleporady.....	2
1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem.....	2
1.4 Sposób udzielenia teleporady.....	2
Połączenia telefoniczne.....	3
1.5 Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem.....	3
1.6 Bezpośredni kontakt z pacjentem.....	3
2. Instrukcje dla pacjentów.....	3
2.1 E-recepty.....	3
2.2 E-skierowania.....	4
2.3 E-zlecenia na wyroby medycznej.....	4
2.4 Zlecenia badań dodatkowych.....	5
2.5 Założenie Internetowego Konta Pacjenta.....	5

1. Informacje o warunkach udzielania teleporad

Świadczeniodawca zapewnia możliwość pacjentom kontaktu w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia ze Świadczeniodawcą bez zbędnej zwłoki.

1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad

Świadczeniodawca do udzielania teleporad wykorzystuje połączenia telefoniczne.

1.2 Ustalenie terminu teleporady

W celu ustalenia terminu teleporady prosimy pacjentów o kontakt telefoniczny ze Świadczeniodawcą pod numerem telefonu 33 879 20 06 od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 18:00.

Teleporada jest realizowana nie później niż w pierwszym dniu roboczym, następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do Świadczeniodawcy.

1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem

Świadczeniodawca nawiązuje kontakt telefoniczny z pacjentem w ustalonym wcześniej terminie i o wcześniej ustalonej godzinie. Podejmowane są co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

1.4 Sposób udzielenia teleporady

Przed udzieleniem teleporady osoba udzielająca teleporady dokonuje weryfikacji tożsamości pacjenta, w szczególności na podstawie danych przekazanych przez samego pacjenta.

Połączenia telefoniczne

Po potwierdzeniu terminu i godziny teleporady pacjent otrzymuje informację o numerze telefonu, którego będzie używać osoba udzielająca teleporady. Nie może to być zastrzeżony numer telefonu, ponieważ pacjent musi mieć pewność, że kontaktuje się z nim placówka medyczna w sprawie teleporady.

1.5 Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem

Świadczeniodawca – w terminie i o godzinie ustalonych wcześniej - podejmuje co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

Jeżeli opisane próby kontaktu z pacjentem nie przynoszą rezultatu, odnotowuje się informację na ten temat w dokumentacji medycznej pacjenta. W celu umówienia nowego terminu teleporady pacjent kontaktuje się ze Świadczeniodawcą w sposób opisany w części **1.2 Ustalenie terminu teleporady**).

1.6 Bezpośredni kontakt z pacjentem

Jeżeli z uwagi na stan zdrowia pacjenta nie jest możliwe udzielenie teleporady, pacjent ma możliwość skorzystania ze świadczenia opieki zdrowotnej, udzielonego w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem Świadczeniodawcy.

Okoliczności uzasadniające taki sposób postępowania Świadczeniodawca ustala w porozumieniu z pacjentem lub przedstawicielem ustawowym pacjenta.

2. Instrukcje dla pacjentów

2.1 E-recepty

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-recepty.

W trakcie wizyty lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-receptę:

- e-mailem (na adres e-mail pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta) – jako dokument zawierający kod kreskowy, który pacjent okazuje w aptece,
- SMS-em (na numer telefonu pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta) – jako informacja o wystawieniu recepty i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje w aptece wraz ze swoim numerem PESEL,

- w postaci wydruku (**na żądanie pacjenta lub gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w Internetowym Koncie Pacjenta**).

W wyjątkowych sytuacjach pacjent może także otrzymać dane do realizacji e-recepty w innej formie.

Więcej informacji nt. e-recept znajduje się na stronie internetowej
<https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/erecepta>



2.2 E-skierowania

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-skierowania.

Podczas konsultacji lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-skierowanie na leczenie specjalistyczne lub do szpitala:

- e-mailem (**na adres e-mail pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako dokument zawierający kod kreskowy, który pacjent okazuje podczas rejestracji na wizytę. Pacjent może także podać 4-cyfrowy kod dostępu (znajdujący się na skierowaniu) i swój numer PESEL,
- SMS-em (**na numer telefonu pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako informacja o wystawieniu e-skierowania i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje podczas rejestracji na wizytę wraz ze swoim numerem PESEL,
- w postaci wydruku (**na żądanie pacjenta, gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w Internetowym Koncie Pacjenta lub gdy pacjent nie posiada Internetowego Konta Pacjenta**), który pacjent okazuje podczas rejestracji na wizytę.

Więcej informacji nt. e-skierowań znajduje się na stronie internetowej
<https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/eskierowanie>



2.3 E-zlecenia na wyroby medycznej

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-zlecenia na wyroby medyczne.

Podczas konsultacji lub teleporady pacjent może otrzymać e-zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne (protezy, obuwie ortopedyczne, pieluchomajtki, sprzęt stomijny itp.):

- na druku zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, z którym pacjent udaje się do sklepu medycznego lub apteki (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia),
- w postaci numeru zlecenia, który pacjent podaje w sklepie medycznym lub aptece wraz ze swoim numerem PESEL (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia).

Więcej informacji nt. e-zleceń znajduje się na stronie internetowej
<https://pacjent.gov.pl/aktualnosci/zlecenia-na-wyroby-medyczne>



2.4 Zlecenia badań dodatkowych

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych.

Badania dodatkowe, zleczone w trakcie udzielonego świadczenia, można wykonać u Świadczeniodawcy lub w podmiotach, z którymi Świadczeniodawca współpracuje w celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych (szczegółowy zakres współpracy z innymi podmiotami leczniczymi jest uregulowany w umowach będących podstawą współpracy z tymi podmiotami).

Szczegółowa informacja o miejscu realizacji konkretnych badań zleconych znajduje się w tabeli poniżej.

Lp	Nazwa badania	Miejsce realizacji	Godziny pracy	Nr telefonu
1.	punkty pobrań materiału do badań	Kossowa	wtorek,piątek 7.00-8.00	33 879 20 06
2.		Łączany	wtorek 8.00-9.00	33 879 00 14
3.		ZZOZ w Wadowicach,Karmelica 5	poniedziałek-piątek 6.00-12.00, sobota 7.00-10.00	33 872 12 67
4.		Skawina,29. Listopada 9	poniedziałek-piątek 7.00-10.30,sobota 7.00-9.15	12 276 20 88
5.	radiodiagnostyka	ZZOZ w Wadowicach,Karmelica 5	poniedziałek-piątek 7.30-19.00	33 872 13 42
6.	ultrasonografia	SP ZOZ w Zatorze, Palimąki 2	środa 13.30-18.00	33 841 21 50

2.5 Założenie Internetowego Konta Pacjenta

Więcej informacji nt. Internetowego Konta Pacjenta znajduje się na stronie internetowej <https://pacient.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>.

