|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| C:\Users\imickiewicz\Documents\logo paliatywna (1).png | ***Regulamin udzielania usług telemedycznych*** | Data :  25.08.2020  Zmiana 12.03.2021 |

***I. Definicje***

1. „Usługi telemedyczne”–świadczenia zdrowotne wykonywane na rzecz Pacjenta na odległość –bez bezpośredniego badania przedmiotowego, przy pomocy przekazu, który jest w całości nadawany, odbierany lub transmitowany za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, pomiędzy Pacjentem a lekarzem, pielęgniarką, psychologiem

2. .„Świadczeniodawca”–Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Paliatywnej im. Jana Pawła II w Suwałkach

3 „Pacjent”–osoba pełnoletnia, korzystająca z Usług medycznych bez bezpośredniego badania, za pomocą systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie lub osoba niepełnoletnia, w której imieniu z Usługi telemedycznej korzysta jej przedstawiciel ustawowy

.4. „Pracownik medyczny”–osoba fizyczna będąca podmiotem wykonującym działalność leczniczą zgodnie z przepisami ustawy o działalności leczniczej lub też wykonująca pracę na rzecz podmiotu wykonującego działalność leczniczą, świadcząca Usługi telemedyczne; Pracownicy medyczni medyczni udzielają świadczeń zdrowotnych na podstawie Regulaminu .

***II. Zasady udzielania usług telemedycznych***

W zakresie porad realizowanych w ramach umów w rodzaju świadczenia pielęgnacyjne i opiekuńcze w ramach opieki długoterminowej, oraz opieka paliatywna i hospicyjna, dopuszcza się realizację porad telemedycznych, o ile czasowe zaniechanie świadczeń wykonywanych osobiście w domu pacjenta nie zagraża pogorszeniem stanu zdrowia pacjenta.

Teleporady nie są wykonywane :

1.w przypadku gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady, z wyłączeniem świadczeń:

a) o których mowa w art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty (Dz. U. z 2020 r. poz. 514, z późn. zm. 2 ) oraz art. 15b ust. 2 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 562, 567, 945, 1493 i 2401),

b) związanych z wydaniem zaświadczenia,

2. podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę

3. w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,

4. w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,

5. dzieciom do 6. roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego

z wyłączeniem świadczeń, o których mowa w części II ust. 2 pkt 1 lit. b oraz ust. 4 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 8 października 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego opieki zdrowotnej nad pacjentem podejrzanym o zakażenie lub zakażonym wirusem SARS-CoV-2 (Dz. U. poz. 1749, 1873 i 2043),",

1.W ramach usług telemedycznych Pacjent może:

1.1.otrzymać poradę medyczną,

1.2. uzyskać interpretację wyników badań,

1.3. otrzymać informację na temat przyjmowanych leków

,1.4.w uzasadnionych medycznie przypadkach otrzymać skierowanie ( e- skierowanie) na badania diagnostyczne lub na konsultacje specjalistyczne, zlecenie na wyroby medyczne, lub otrzymać receptę ( e-receptę ),zaświadczenie o niezdolności do pracy. Decyzję o wydaniu skierowania, zlecenia konsultacji lub wydania recepty podejmuje określony pracownik medyczny.

2. W trakcie świadczenia usług telemedycznych Pacjenta, jeśli stan zdrowia Pacjenta lub zgłaszany problem tego wymaga, pracownik medyczny ma prawo zalecić Pacjentowi odbycie wizyty osobiście lub wykonać wizytę domową, zlecić wezwanie pogotowia ratunkowego lub uzyskanie innej pomocy medycznej.

3. W przypadku nagłego pogorszenia się stanu zdrowia lub samopoczucia, Pacjent powinien niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112, w celu wezwania pogotowia ratunkowego lub udać się do najbliższej placówki medycznej.

4. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia podczas świadczenia Usług telemedycznych, pracownik medyczny powinien ponowić połączenie z Pacjentem.

*III.* ***Podstawową procedurę komunikacyjną prezentuje poniższy model:***

1.Powitanie pacjenta i wzajemne przedstawienie się. Poinformowanie o zapewnieniu tajemnicy lekarskiej.

2.Upewnienie się, że pacjent poprawnie odbiera przekaz.

3.Przekazanie informacji, że w razie problemów technicznych należy natychmiast o nich poinformować.

4.Weryfikacja tożsamości pacjenta i ustalenie miejsca przebywania chorego. Poproszenie pacjenta o numer telefonu, jeżeli lekarz go nie zna.

5.Poinformowanie pacjenta o charakterze świadczenia i jego ograniczeniach.

6.Poinformowanie pacjenta, że świadczenie nie zastępuje standardowej terapii, a pacjent w każdej chwili może udać się na osobistą wizytę, poprosić o wizytę domową

7.Poinstruowanie pacjenta, że w razie pogorszenia stanu zdrowia powinien poinformować lekarza lub pielęgniarkę

8.Udzielenie świadczenia.

9.Upewnienie się, że pacjent zrozumiał przekazane mu informacje i zalecenia w ramach świadczenia.

10.Zakończenie teleporady

***IV. Weryfikacja tożsamości osoby, z którą lekarz rozmawia na odległość***

*1.* Uprzednia weryfikacja tożsamości (Wykorzystywanie internetowych portali pacjenta, za których pośrednictwem pacjent może połączyć się z lekarzem lub innym specjalistą. Konto takie jest aktywowane po uprzedniej osobistej wizycie w podmiocie leczniczym.)

2. Pytania kontrolne (Jeżeli pacjent już wcześniej odwiedził podmiot leczniczy, informacje o nim są dostępne w dokumentacji medycznej. Osoba udzielająca zdalnych świadczeń zdrowotnych może więc zapytać rozmówcę o podstawowe informacje, które jest w stanie zweryfikować na podstawie posiada-nej dokumentacji, np. numer PESEL, ostatni problem zdrowotny, który był przyczyną odwiedzin itp.

3.Uzyskanie i udokumentowanie oświadczenia pacjenta (należy poinformować pacjenta o charakterze połączenia (tj. że stanowi ono udzielenie świadczenia zdrowotnego) oraz poprosić o przekazanie informacji na swój temat potrzebnych do założenia dokumentacji medycznej. Jeżeli połączenie odbywa się za pośrednictwem systemu umożliwiającego transmisję obrazu (rozmowa wideo), można poprosić rozmówcę o ukazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość w sposób zapewniający jego widoczność dla drugiej strony (ale nie trwałe zapisanie i przesłanie skanu dokumentu). Zasadne jest sporządzenie notatki służbowej, z której będzie wynikać, że pacjent jednoznacznie zadeklarował swoją tożsamość.

4. Rozmowa poprzez numer pacjenta, który podał w placówce medycznej (Jeżeli pacjent przy osobistej wizycie zostawił swój numer telefonu do kontaktu, lekarz może zalecić, aby kontaktował się z tego numeru. Można również poinformować pacjenta dzwoniącego do placówki, że lekarz oddzwoni na numer pacjenta)

***V. Dokumentowanie porady telemedycznej***

Porada telemedyczna stanowi świadczenie zdrowotne, tak samo jak porada udzielana przy bezpośredniej obecności pacjenta. Wobec tego fakt jej odbycia, jej przebieg i podsumowanie powinny zostać udokumentowane w dokumentacji medycznej pacjenta na zasadach ogólnych, a w szczególności zawierać opis medyczny oraz dane identyfikujące pacjenta.

***VI. Zagwarantowanie poufności porady telemedycznej***

W pierwszej kolejności należy wybrać system wykorzystywany do połączenia. Jeżeli lekarz korzysta z urządzenia, do którego dostęp ma wiele osób, przed nawiązaniem połączenia należy upewnić się, czy korzysta ze swojego konta dostępu – nie wolno wykorzystywać kont wspólnych lub innych osób.

Ponadto, jeżeli w systemie IT lekarz dostrzeże niestandardowe zachowanie, które może świadczyć o działaniu złośliwego oprogramowania, należy wezwać profesjonalną pomoc. Zarówno osoba udzielająca świadczenia, jak i pacjent powinni znajdować się w takim miejscu, żeby osoby postronne nie mogły usłyszeć konwersacji ani uzyskać wglądu w jej zapis.

Takim miejscem może być osobny gabinet, pokój. Obecność innych osób jest możliwa na takich samych warunkach jak w przypadku świadczeń udzielanych w bezpośredni sposób.

***VII. Udzielenie natychmiastowej pomocy***

Podczas udzielania świadczenia telemedycznego może dojść do sytuacji, w której konieczne okaże się udzielenie pacjentowi szybkiej, bezpośredniej pomocy. Dlatego tak ważne jest, by na początku rozmowy ustalić dokładne miejsce jego pobytu. W przypadku uzyskania wiarygodnej informacji, że pacjent może wymagać udzielenia natychmiastowej pomocy, lekarz w celu realizacji obowiązku niesienia pomocy powinien przede wszystkim podjąć próbę połączenia się z numerem alarmowym 112 i w miarę możliwości udzielić pacjentowi informacji, które mogą w ocenie lekarza ograniczyć negatywne następstwa stanu nagłego. Podobnie należy postępować z pacjentem agresywnym lub zachowującym się w inny niestandardowy sposób. W takiej sytuacji należy zachować spokój, nie rozłączać się pochopnie, wejść w rozmowę z pacjentem w celu przekazania mu informacji, które mogą pomóc rozwiązać problem.

***VIII. Ochrona danych osobowych***

Udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności wiąże się z koniecznością przetwarzania danych osobowych, w tym wrażliwych danych o stanie zdrowia w rozumieniu RODO. Jeżeli lekarz udzielający porady jest zatrudniony przez podmiot leczniczy, powinien przede wszystkim przestrzegać przyjętych procedur z zakresu ochrony danych, w tym w szczególności instrukcji odnoszących się do korzystania z systemów IT. Lekarz powinien potrafić rozpoznawać sytuacje, które mogą stanowić naruszenie ochrony danych osobowych, i zgodnie z procedurą informować o nich niezwłocznie inspektora ochrony danych i/lub przedstawiciela działu systemów IT.

***IX. Odpowiedzialność pracownika medycznego***

1.Lekarz, pielęgniarka, psycholog powinni być świadomi ewentualnej odpowiedzialności prawnej ( karnej, cywilnej i zawodowej ) za udzielanie teleporady

2.Lekarz, pielęgniarka powinni realizować te same obowiązki w przypadku teleporad oraz porad osobistych

3.Katalog obowiązków lekarza, pielęgniarki , psychologa oraz praw pacjenta pozostaje niezmienny niezależnie od sposobu realizacji porady –zasady dotyczące udzielania teleporad przy wykorzystaniu technologii telemedycznych oraz porad osobistych są co do zasady takie same.

4. Lekarz, pielęgniarka, psycholog udzielając teleporad powinni postępować z wielka starannością , zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.

***X. Personel medyczny udzielający teleporad powinien uzyskać świadomą zgodę pacjenta na świadczenie telemedyczne.***

Zgoda nie musi mieć formy pisemnej, wystarczająca jest zgoda domniemana, czyli skorzystanie pacjenta ze świadczenia telemedycznego

**XI. Lekarz, pielęgniarka powinni upewnić się, że pacjent zrozumiał ich wytyczne i zalecenia.**

Należy upewnić się, że pacjent zrozumiał udzielone porady i sugestie dotyczące leczenia, i podjąć kroki o ile to możliwe, w celu promowania ciągłości opieki. Pracownik medyczny powinien być świadomy i szanować szczególne trudności i niepewności pacjentów rozpoczynających korzystanie ze świadczeń telemedycznych.

**XII. Reklamacja:**

Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych można składać pisemnie na adres: Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Paliatywnej im. Jana Pawła II w Suwałkach , ul. Szpitalna 54, 16-400 Suwałki oraz w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sekretariat@paliatywna-suwalki.pl

Zaleca się podanie w opisie reklamacji: informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; żądania składającego reklamację ; oraz danych kontaktowych– ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.