

Regulamin udzielania porad telemedycznych za pomocą środków porozumiewania się na odległość w Samodzielnym Gminnym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Jasienicy

§ 1 Informacje ogólne

Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania umów o udzielanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość przez Samodzielny Gminny Zakład Opieki Zdrowotnej w Jasienicy, Jasienica 845, 43-385 Jasienica

§ 2 Podstawowe definicje i pojęcia

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. **Placówka** - Samodzielny Gminny Zakład Opieki Zdrowotnej w Jasienicy, Jasienica 845, 43-385 Jasienica
2. **Porada telemedyczna (Teleporada)** – zgodnie z art. 3 ust. 1 Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej oraz art. 2 ust. 4 Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty, jest równoprawnym świadczeniem zdrowotnym, które powinno być udzielane na analogicznych zasadach jak osobista porada w gabinecie. Jediną różnicą jest to że kontakt między Pacjentem a lekarzem / personelem medycznym realizującym świadczenie zdrowotne jest ograniczony i odbywa się za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość. Kluczowe kwestie pozostają bez zmian: lekarz powinien postępować zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.
3. **Personel Medyczny** – osoba uprawniona do wykonywania zawodu medycznego - lekarza, pielęgniarki, położnej, fizjoterapeuty, wskazana przez Placówkę do realizacji Teleporady.
4. **Pacjent** – Świadczeniobiorca, osoba, która kontynuuje leczenie w Placówce albo zwraca się do Placówki o udzielenie świadczeń zdrowotnych.
5. **Świadczenie zdrowotne** – usługa medyczna lub inne działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia.

§ 3 Zasady korzystania z porad telemedycznych

1. Z porad telemedycznych mogą skorzystać:
 - a) stali Pacjenci kontynuujący leczenie w Placówce,
 - b) pacjenci zgłaszający dolegliwości, w przypadku których istnieje podejrzenie zagrożenia zdrowia.
2. Personel Medyczny udziela świadczeń telemedycznych po wcześniejszej rejestracji / umówieniu się Pacjenta na wizytę.
3. Teleporady Podstawowej Opieki Zdrowotnej (POZ):
 - a) są bezpłatne,
 - b) skorzystać z nich mogą jedynie pacjenci, którzy złożyli deklarację w Placówce,
 - c) realizowane są przez lekarzy, pielęgniarki i położne.
4. Teleporady Specjalistyczne (AOS):
 - a) są bezpłatne, w ramach Poradni realizujących świadczenia w ramach NFZ,
 - b) realizowane są przez lekarzy specjalistów.

5. Teleporady w zakresie rehabilitacji leczniczej:
 - a) są bezpłatne, w ramach Poradni realizujących świadczenia w ramach NFZ,
 - b) realizowane są przez lekarzy specjalistów i fizjoterapeutów.
6. W przypadku braku ubezpieczenia do korzystania z bezpłatnych świadczeń w ramach NFZ, wizyta jest płatna zgodnie z cennikiem dostępnym w Placówce.
7. Przed realizacją świadczenia Pacjent może przesłać drogą mailową na adres e-mail Placówki dokumentację medyczną dotyczącą jego stanu zdrowia (tj. wyniki ostatnich badań, wypis ze szpitala jeśli dotyczy – które nie zostały dostarczone wcześniej do Placówki), w celu jej omówienia z Personelem Medycznym podczas teleporady. Zaleca się przesłanie jej w formie zaszyfrowanej, a o hasle poinformować oddzielnym kanałem komunikacji – telefon, e-mail, sms.

§ 4

Umawianie wizyt

1. Korzystającymi z porady telemedycznej mogą być tylko osoby fizyczne posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, które umówiły się na wizytę. Pacjentem może być również osoba niepełnoletnia lub nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w zakresie w jakim jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego
2. Porady telemedyczne są wykonywane w formie połączenia telefonicznego, ewentualnie przy użyciu innych narzędzi komunikacji na odległość po wcześniejszym ustaleniu z Pacjentem.
3. Realizacja świadczenia medycznego następuje poprzez umówienie teleporady i wymaga:
 - a) zarezerwowania terminu, w tym celu należy skontaktować się z Rejestracją pod numerem telefonów dostępnych na stronie internetowej www.sgzojzasienica.pl/kontakt, a następnie w rozmowie z pracownikiem rejestracji medycznej zarezerwować termin konsultacji z Personelem Medycznym,
 - b) przekazaniu danych osobowych niezbędnych do realizacji usługi,
 - c) wyrażeniu zgody na udzielenie teleporad (świadome umówienie się na teleporadę oraz nawiązanie rozmowy w ramach teleporady uznaje się za wyrażoną świadomie zgodę zgodnie z art. 6 ust 1 lit a RODO),
 - d) dokonania płatności (jeśli Pacjent nie jest ubezpieczony w ramach NFZ, a chce skorzystać z usług Placówki).
4. W przypadku Pacjenta małoletniego osobą biorącą udział w teleporadzie może być tylko jej przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny lub pełnomocnik przedstawiciela ustawowego.
5. W ramach usługi Personel Medyczny udziela informacji i zaleceń dotyczących jedynie Pacjenta, którego uprawnienia i tożsamość zostały odpowiednio zweryfikowane poprzez zadawanie pytań kontrolnych, których treść zna tylko personel Placówki.

§ 5

Zakres i realizacja świadczonych usług

1. Zakres usług świadczonych w ramach Teleporad obejmuje Podstawową Opiekę Zdrowotną, wybrane poradnie specjalistyczne, których wykaz dostępny jest na stronie internetowej (www.sgzojzasienica.pl i w siedzibie Placówki), pracownię fizjoterapii oraz Pielęgniarską Opiekę Długoterminową Domową.
2. Personel Medyczny przed udzieleniem teleporady musi potwierdzić tożsamość pacjenta na podstawie danych z dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru, a w przypadku wideoporady po okazaniu dokumentu tożsamości albo przy wykorzystaniu elektronicznego konta pacjenta.
3. Pacjent zobowiązuje się ujawnić Personelowi Medycznemu realizującemu usługę wszelkie informacje i okoliczności, które mogą mieć znaczenie dla realizacji usługi, w tym kopie dokumentacji medycznej, wyników badań, wypisy ze szpitala (których Placówka nie posiada, a które mogą mieć wpływ na jakość świadczonej teleporady).
4. W ramach realizowanych usług Placówka może:

- a) w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawić dokument elektroniczny np. e-receptę, e-skierowanie lub e-zlecenie na wyroby medyczne. W przypadku wystawiania e-recept na leki refundowane lekarz zweryfikuje ubezpieczenie zdrowotne w systemie eWUŚ oraz uprawnienia do refundacji. W przypadku, gdy NFZ nie potwierdzi ubezpieczenia lub Pacjent nie złoży (może za pomocą systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, w tym przez telefon) oświadczenia o przysługującym mu prawie do świadczeń opieki zdrowotnej, lekarz wypisze recepty z odpłatnością 100%. W momencie wystawienia e-recepty lub e-skierowania Pacjent otrzymuje informacje o wystawionej e-receptce lub e-skierowaniu zawierającą min. 4-cyfrowy kod dostępu, która zostanie wysłana na wskazany adres e-mail lub wiadomość SMS na numer telefonu Pacjenta jeśli Pacjent posiada Internetowe Konto Pacjenta (szczegółowe informacje o możliwości założenia przez Pacjenta Internetowego Konta Pacjenta na stronie <http://www.pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>) lub zostanie poinformowany telefonicznie przez osobę wystawiającą e-receptę lub e-skierowanie. W przypadku e-zlecenia na wyroby medyczne odbiór osobisty lub przez osobę upoważnioną w okienku Rejestracji;
 - b) w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawić dokument w formie papierowej np. zlecenie na badania laboratoryjne lub obrazowe, do odbioru w okienku Rejestracyjnym. Realizacja zlecenia po uprzedniej rejestracji telefonicznej;
 - c) zinterpretować wyniki badań dostępnych w elektronicznej dokumentacji medycznej Placówki;
 - d) udzielić informacji na temat przyjmowanych leków;
 - e) w uzasadnionych medycznie przypadkach wystawić skierowania na badania i konsultacje;
 - f) w uzasadnionych przypadkach wystawić e-zwolnienie.
5. Personel Medyczny kontaktuje się z Pacjentem w terminie oraz w godzinie ustalonej z Pacjentem.
 6. Osoba udzielająca porad telemedycznych (w zależności od zakresu usługi) podejmuje maksymalnie 3 (słownie: trzy) próby skontaktowania się z Pacjentem celem realizacji teleporady, w odstępie nie krótszym niż 5 minut. W przypadku nieodebrania połączenia zaprzestaje się dalszych prób i termin umówionej teleporady zostaje anulowany. Anulowanie teleporady odnotowuje się w dokumentacji medycznej z podaniem przyczyny.
 7. W sytuacji problemów technicznych lub zerwania połączenia Pacjent powinien poczekać na ponowne połączenie, nie wykonując w tym czasie innych połączeń.
 8. Placówka nie ponosi odpowiedzialności za usterki techniczne, uniemożliwiające nawiązanie lub kontynuowanie połączenia, nie leżące po stronie Placówki – wówczas ponowiona zostanie próba połączenia, ale jedynie w ramach czasu przewidzianego na usługę.
 9. W przypadku odwołania Teleporady z winy Placówki zostanie zaproponowany Pacjentowi inny dogodny termin na zrealizowanie Teleporady.
 10. Jeżeli Personel Medyczny w trakcie świadczenia porady uzna, że problem, z którym zgłosił się Pacjent uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie teleporady, lekarz wskazuje na konieczność wizyty w placówce. Wizyty osobiste realizowane są z zastosowaniem środków bezpieczeństwa, związanych z ryzykiem zakażenia SARS CoV-2 i zgodnie z obowiązującymi wytycznymi w tym zakresie.
 11. Każda przeprowadzona teleporada jest odnotowywana w dokumentacji medycznej Pacjenta. W trakcie wykonywania usługi teleporad lekarz ma dostęp do dokumentacji medycznej Pacjenta i w oparciu o jej zawartość może kontynuować leczenie i jednocześnie w ramach wykonywania teleporad sporządza dokumentację medyczną.
 12. W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów technicznych z kanałami komunikacji uniemożliwiających odbycie teleporady należy skontaktować się z Placówką.

§ 6

Informacje dla Pacjentów

Personel Medyczny udzielający porad telemedycznych informuje Pacjenta o:

1. możliwości dostępu do e-recepty:

- 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, powinien podyktować Pacjentowi kod e-recepty wymagany do jej realizacji;
 - d. w przypadku wystawienia recepty w postaci papierowej powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru dokumentu w Ośrodku Zdrowia, którego Personel Medyczny realizował teleporadę.
2. konieczności odbioru dokumentu zlecenia na wyroby medyczne, z zastrzeżeniem rozwiązań przyjętych na czas epidemii:
- a. z uwagi na konieczność przedstawienia papierowego dokumentu, powinien poinformować Pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia z Ośrodka Zdrowia, którego Personel Medyczny realizował teleporadę;
 - b. na czas epidemii COVID-19 Narodowy Fundusz Zdrowia umożliwił realizację zlecenia na wyroby medyczne na podstawie samego kodu zlecenia. Oznacza to, że osoba wystawiająca może przekazać Pacjentowi sam kod, na podstawie, którego Świadczeniobiorca może zrealizować zlecenie.
3. sposobie realizacji e-skierowania:
- a. Pacjent może uzyskać dostęp do e-skierowania za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP);
 - b. jeżeli Pacjent w posiadanym IKP zaznacza, 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, osoba wystawiająca powinna 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 informować Pacjenta o możliwości odbioru wydruku informacyjnego w Ośrodku Zdrowia, którego Personel Medyczny realizował teleporadę. **Uwaga:** w okresie epidemii świadczeniobiorcy zostali do odwołania zwolnieni z obowiązku dostarczania oryginału skierowania w terminie 7 do 14 dni roboczych od dnia wpisu na listę oczekujących. Świadczeniobiorca zobowiązany jest jednak do dostarczenia skierowania w dniu udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej wykonywanego na podstawie tego skierowania. W przypadku świadczeń telemedycznych, przy braku możliwości dostarczenia oryginału skierowania, pacjent może przekazać jego skan, zdjęcie bądź przekazać dane uwidocznione na tym skierowaniu.

§ 7

Płatności

1. W sytuacji braku prawa do ubezpieczenia w ramach NFZ, Pacjent zostanie obciążony opłatą za usługę.

§ 8

Prawa i obowiązki Stron

1. W przypadku udzielania porad telemedycznych Pacjent zobowiązany jest do:
 - a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu – komputera lub telefonu, za pomocą, którego będzie odbywała się usługa,
 - b) zapewnienia sobie intymności oraz niezakłóconego przebiegu teleporady, w tym uniemożliwienia dostępu osób trzecich,
 - c) udzielania odpowiedzi na pytania kontrolne dotyczące tożsamości Pacjenta w celu prawidłowej weryfikacji przez pracowników Placówki.

2. W przypadku udzielania porad telemedycznych Placówka zobowiązuje się do:

- a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu – komputera lub telefonu, za pomocą, którego będzie odbywała się usługa,
- b) udzielania Pacjentowi wszelkich informacji dotyczących formy świadczenia usługi medycznej (teleporady) i ograniczeniach z tym związanych,
- c) zapewnienia intymności i poufności pacjentom na takim samym poziomie jak w przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych w sposób tradycyjny,
- d) zapewnienia integralności i ochrony przed nieuprawnionym wykorzystaniem podczas udostępniania cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej poprzez przesłanie ich w formie zaszyfrowanej. Hasło do zaszyfrowanego pliku jest wysyłane innym kanałem komunikacji – sms / telefon.

§ 9

Przetwarzanie danych osobowych

1. Dane osobowe podawane przez Pacjentów przy rejestracji i realizacji teleporady, przetwarzane są przez Samodzielny Gminny Zakład Opieki Zdrowotnej, Jasienica 845, 43-385 Jasienica.
 2. Dane przetwarzane są w celu niezbędnym do wykonania postanowień niniejszego Regulaminu, a w szczególności w celu:
 - a) dokonania niezbędnych zapisów w dokumentacji medycznej i przekazania jej Pacjentowi na podstawie art. 9 ust. 2 lit. h RODO w zw. z ustawą o prawach pacjenta przez czas wskazany przepisami prawa oraz na podstawie innych przepisów prawa zgodnie z art. 6 ust.1 lit c RODO,
 - b) przechowania danych osobowych Pacjenta w bazie Pacjentów w celu prowadzenia ewentualnego postępowania reklamacyjnego na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c oraz f RODO, jako tzw. prawnie uzasadniony interes Administratora, którym jest dochodzenie naszych roszczeń i obrona naszych praw przez okres przewidziany przepisami prawa.
 - c) wystawienia dokumentu potwierdzającego dokonanie zapłaty za zamówienie, prowadzenia ksiąg rachunkowych, wypełnienia innych obowiązków podatkowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z m.in. ustawą o rachunkowości przez okres konieczny do wypełnienia obowiązku prawnego.
 3. Podanie danych osobowych przez Klienta wynika z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, zaś podanie numeru telefonu jest niezbędne do komunikacji przy użyciu łącza telefonicznego.
 4. Klient wyraża zgodę na udostępnianie swoich danych, w tym danych zawartych w dokumentacji medycznej Personelowi Medycznemu Placówki oraz innym podmiotom, z którymi Placówka zawarła umowę powierzenia, w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wykonania i rozliczenia Usługi.
 5. Pacjent jeśli przepisy prawa, m.in. ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, nie wskazują inaczej, ma prawo:
 - a) dostępu do swoich danych osobowych,
 - b) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdy znajdą przesłanki z art. 21 RODO,
 - c) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, jednak że uniemożliwi świadczenie Usługi,
 - d) przenoszenia danych,
 - e) wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochronny Danych Osobowych,
 - f) ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - g) usunięcia swoich danych osobowych,
 - h) sprostowania swoich danych osobowych.
-

6. W celu wykonania powyższych uprawnień należy skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych poprzez e-mail: iod@sgzozjasienica.pl lub poprzez pocztę tradycyjną.
7. Dane Klienta będą wykorzystywane przez okres realizacji Usługi oraz przez okres, w którym przepisy ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta nakazują przechowywać dokumentację medyczną. W zależności od rodzaju dokumentacji będzie to czas nawet do 30 lat.
8. Dane osobowe Pacjenta nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
9. Dane osobowe Pacjenta nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy oraz do organizacji międzynarodowych.
10. Zgromadzone dane podlegają starannej ochronie, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Administrator dokłada wszelkich starań, aby przechowywanym danym zapewnić właściwy stopień bezpieczeństwa.
11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez operatorów telekomunikacyjnych, z którymi Pacjent ma zawarte umowy.
12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich, które mogą uzyskać dostęp do komputera i / lub urządzenia mobilnego Pacjenta i odczytać dane jakie Placówka prezentuje dla Pacjenta.

§ 10 **Skargi**

1. W przypadku zastrzeżeń do świadczonej usługi Pacjent ma prawo do złożenia skargi.
2. Skargi można złożyć w formie pisemnej na adres: Samodzielny Gminny Zakład Opieki Zdrowotnej w Jasienicy, Jasienica 845, 43-385 Jasienica lub mailowo: kierownik@sgzozjasienica.pl

§ 11 **Faktura elektroniczna**

1. W przypadku usług płatnych faktura elektroniczna na życzenie Pacjenta będzie przesyłana jako załącznik w formacie PDF (PortableDocument Format) do wiadomości wysłanej na adres poczty elektronicznej podany przez Pacjenta. Format PDF (PortableDocument Format) gwarantuje autentyczność ich pochodzenia, czytelność oraz integralność ich treści.

§12 **Postanowienia końcowe**

1. Pacjent zobowiązany jest do podawania informacji prawdziwych, Placówka nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji podawanych przez Pacjenta podczas świadczenia usług telemedycznych.
2. Zmiana regulaminu następuje poprzez udostępnienie zmienionego tekstu na stronie internetowej www.sgzozjasienica.pl
3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 28.10.2020 r.