

UCHWAŁA Nr 89/20/P-VIII
PREZYDIUM NACZELNEJ RADY LEKARSKIEJ

z dnia 24 lipca 2020 r.

w sprawie przyjęcia wytycznych dla udzielania świadczeń telemedycznych

Na podstawie art. 5 pkt 14 w zw. z art. 39 ust. 1 pkt 4 i art. 40 ust. 4 ustawy z dnia 2 grudnia 2009 r. o izbach lekarskich (Dz. U. z 2019 r. poz. 965, z późn. zm.) uchwała się, co następuje:

§ 1.

1. Przyjmuje się, w celu stosowania przez lekarzy i lekarzy dentystów w ramach wykonywanego zawodu, wytyczne dla udzielania świadczeń telemedycznych, które zostały opracowane przez Zespół Naczelnej Rady Lekarskiej ds. telemedycyny wspólnie z Telemedyczną Grupą Roboczą.

2. Wytyczne składają się z trzech dokumentów pn. „Wytyczne dla udzielania świadczeń telemedycznych”, „Wytyczne świadczenia telemedycznego uwzględniające aspekty etyczne”, „10 kroków wizyty telemedycznej”, które stanowią odpowiednio załącznik nr 1, 2 i 3 do Uchwały


§ 2.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

SEKRETARZ


Marek Jodłowski

PREZES


Andrzej Matyja

WYTYCZNE DLA UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ TELEMEDYCZNYCH

CZĘŚĆ I ASPEKTY PRAWNE	
WYTYCZNA	KOMENTARZ
WYMOGI PRAWNE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH MEDYCZNYCH W RAMACH TELEPORADY	
<p>Lekarz powinien każdorazowo ocenić, czy działa jako administrator danych w rozumieniu RODO</p>	<p>Ocena czy lekarz działa jako administrator danych (tj. podmiot, który działa jako „gospodarz” procesu przetwarzania¹ danych osobowych pacjenta) wpływa na zakres obowiązków wynikających z RODO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administratorami danych są co do zasady lekarze prowadzący indywidualną lub grupową praktykę lekarską. • W przypadku lekarza zatrudnionego w podmiocie leczniczym (w tym tzw. lekarza kontraktowego, tj. pracującego na podstawie umowy cywilno-prawnej), administratorem danych jest co do zasady podmiot leczniczy. W takim przypadku zakres obowiązków lekarza może wynikać z wewnętrznej polityki przetwarzania danych osobowych przyjętej przez podmiot leczniczy. <p>Lekarz działający jako administrator danych ponosi główną odpowiedzialność za przetwarzanie danych osobowych.</p>
<p>Lekarz jako administrator danych powinien realizować obowiązki wynikające z RODO</p>	<p>Wśród obowiązków lekarza jako administratora danych wskazać należy m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obowiązek informacyjny: Administrator zobowiązany jest do przedstawienia informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych wobec osób, których dane są przetwarzane (głównie pacjentów). Zakres przekazywanych informacji wskazany został w art. 13 (w przypadku, gdy lekarz pozyskuje dane bezpośrednio od pacjenta) oraz art. 14 (w przypadku, gdy lekarz pozyskuje dane w inny sposób) RODO². Informacje te lekarz może

¹ Jako przetwarzanie danych pacjenta rozumieć wszelkie operacje na danych osobowych pacjenta – takie jak ich zbieranie, porządkowanie, przeglądanie, udostępnianie czy też ich usuwanie.

² Obowiązek informacyjny w przypadku pozyskania danych w inny sposób (tj. nie od pacjenta) nie dotyczy sytuacji, w której osoba, której dane dotyczą, dysponuje już odpowiednimi informacjami, udzielenie takich informacji okazuje się niemożliwe lub wymagałoby niewspółmiernie dużego wysiłku, pozyskiwanie danych jest wyraźnie uregulowane przepisami prawa lub gdy dane osobowe muszą pozostać poufne zgodnie z obowiązkiem zachowania tajemnicy zawodowej.

	<p>przedstawić w różny sposób np. na stronie internetowej lub tablicy informacyjnej – ważne, by pacjent mógł się z nimi zapoznać.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizacja praw osób, których dane dotyczą: Lekarz jako administrator danych zobowiązany jest realizować prawa osób, których dane są przetwarzane (co do zasady są to dane pacjentów)³. Realizacja poszczególnych praw osób, których dane dotyczą nie zawsze będzie jednak uzasadniona, np. co do zasady nie ma podstaw do usuwania lub zmiany danych zawartych w dokumentacji medycznej, chyba że są one w oczywisty sposób błędne. • Prowadzenie rejestru czynności przetwarzania: Lekarz jako administrator danych przetwarzający szczególne kategorie danych osobowych, takie jak dane o stanie zdrowia, zobowiązany jest do prowadzenia tzw. rejestru czynności przetwarzania. Rejestr powinien zawierać elementy wskazane w art. 30 RODO. • Zawarcie umów powierzenia przetwarzania: Lekarz jako administrator danych zobowiązany jest do zawarcia odpowiedniej umowy regulującej kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych - w zakresie, w jakim dane pacjentów są przetwarzane <u>z pomocą zewnętrznych podmiotów</u> (tj. między innymi w sytuacji, gdy lekarz przetwarzając dane osobowe wykorzystuje systemy IT udostępnione przez zewnętrznych dostawców). Nie ma co do zasady potrzeby zawierania takich umów z innymi podmiotami leczniczymi, którym np. udostępniana jest dokumentacja medyczna.
<p>Lekarz jako administrator danych powinien wdrożyć odpowiednie środki bezpieczeństwa</p>	<p>Po przeprowadzeniu oceny ryzyka administrator zobowiązany jest do wdrożenia środków technicznych i organizacyjnych zapewniających odpowiedni stopień bezpieczeństwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Środki te wdrażane są przy uwzględnieniu stanu wiedzy technicznej, kosztu wdrożenia, charakteru, kontekstu i celu przetwarzania oraz ryzyka naruszenia praw osób, których dane są przetwarzane. • Przepisy RODO nie określają konkretnych środków bezpieczeństwa, które należy zastosować w celu zapewnienia odpowiedniej ochrony danych pacjentów telemedycznych. Decyzja w tym zakresie należy do lekarza działającego jako administrator.

³ Jako przykład wskazać należy prawo dostępu do danych, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, przenoszenia danych czy też prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

	<ul style="list-style-type: none"> • Wdrażając środki bezpieczeństwa należy uwzględnić charakterystyczne zagrożenia dla przetwarzanych danych medycznych związanych m.in. z nieuprawnionym dostępem do danych medycznych (np. wyciek danych). <p>Środki bezpieczeństwa należy systematycznie weryfikować oraz w razie potrzeby aktualizować.</p>
<p>Lekarz jako pracownik lub współpracownik podmiotu leczniczego powinien postępować zgodnie z polityką bezpieczeństwa i innymi dokumentami wewnętrznymi regulującymi zasady ochrony danych osobowych</p>	<p>W placówce medycznej powinna obowiązywać polityka bezpieczeństwa, której przestrzeganie stanowi jeden z obowiązków lekarza jako pracownika lub współpracownika (tj. lekarza pracującego na podstawie umowy cywilno-prawnej) podmiotu leczniczego:</p> <ul style="list-style-type: none"> • W przypadku postępowania z danymi należy działać w sposób zgodny z polityką bezpieczeństwa oraz innymi dokumentami wewnętrznymi regulującymi zasady ochrony danych medycznych, w tym zasady postępowania z dokumentacją medyczną. • W przypadku jakichkolwiek pytań i wątpliwości, a także w przypadku podejrzenia, że mogło dojść do naruszenia zasad ochrony danych osobowych, należy niezwłocznie skontaktować się z inspektorem ochrony danych powołanym w placówce.
PRAWNE ASPEKTY TELEPORAD UDZIELANYCH TRANSGRANICZNIE	
<p>W przypadku teleporad udzielanych transgranicznie, lekarz przebywający w Polsce powinien przestrzegać polskiego porządku prawnego</p>	<p>Zgodnie z art. 3 pkt d Dyrektywy transgranicznej⁴, w przypadku telemedycyny opieka zdrowotna świadczona jest w tym państwie członkowskim, w którym siedzibę ma świadczeniodawca. Zasada ta jest zgodna z przepisami krajowymi – w myśl art. 25 ust. 1 pkt 5 ustawy o działalności leczniczej, w przypadku udzielania świadczeń telemedycznych, miejscem udzielania świadczeń jest miejsce przebywania osoby wykonującej zawód medyczny.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oznacza to, że opieka zdrowotna świadczona przez lekarza przebywającego w Polsce na rzecz pacjenta poza granicami kraju przebiega na zasadach właściwych ze względu na siedzibę świadczeniodawcy – tj. na zasadach określonych w polskim porządku prawnym. • W praktyce teleporada udzielana w ramach opieki transgranicznej podlega takim samym wymogom jak świadczenia udzielane w granicach kraju – co jest istotne w kontekście m.in. obowiązku sporządzenia dokumentacji medycznej w języku polskim.

⁴ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/24/UE z dnia 9 marca 2011 r. w sprawie stosowania praw pacjentów w transgranicznej opiece zdrowotnej.

	<ul style="list-style-type: none"> Ograniczenia w zakresie dostępności do transgranicznych teleporad mogą jednak wynikać z regulacji prawnych poszczególnych państw, w szczególności państw spoza Unii Europejskiej.
ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRAWNA LEKARZA UDZIELAJĄCEGO TELEPORAD	
<p>Lekarz powinien być świadom ewentualnej odpowiedzialności prawnej za udzielanie teleporad</p>	<p>Zasady odpowiedzialności w zakresie teleporad oraz porad udzielanych w gabinecie lekarza są jednolite. Odpowiedzialność prawna lekarza udzielającego teleporad obejmuje odpowiedzialność cywilną, karną oraz zawodową:</p> <ul style="list-style-type: none"> Odpowiedzialność cywilna: Odpowiedzialność ta oceniana jest z perspektywy winy lekarza, poniesionej przez pacjenta szkody oraz związku przyczynowo – skutkowego pomiędzy działaniem lekarza a poniesioną przez pacjenta szkodą. Pacjent może dochodzić odpowiedzialności również na podstawie zawartej umowy – w tym przypadku odpowiedzialność dotyczy szkody poniesionej na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Odpowiedzialność zawodowa: Lekarz ponosi odpowiedzialność zawodową w przypadku naruszenia zasad etyki lekarskiej oraz przepisów związanych z wykonywaniem zawodu lekarza. Samo wykorzystanie rozwiązań telemedycznych nie stanowi okoliczności uzasadniających pociągnięcie lekarza do odpowiedzialności. Ponadto w sytuacji, gdy lekarz mógł zastosować rozwiązanie telemedyczne (a tego nie zrobił i zaniechał świadczenia), lekarz ten może zostać pociągnięty do odpowiedzialności za niewykorzystanie dostępnych metod leczenia. Odpowiedzialność karna: Lekarz ponosi odpowiedzialność karną m.in. za spowodowanie uszczerbku na zdrowiu bądź udzielanie świadczeń bez uprawnień. Zasady odpowiedzialności karnej pozostają niezmiennie niezależnie od sposobu realizacji poszczególnych świadczeń (na takich samych zasadach odpowiada lekarz udzielający porad w gabinecie jak i lekarz wykorzystujący rozwiązania telemedyczne). <p>Za błędy lekarza zatrudnionego na podstawie umowy o pracę odpowiada co do zasady zatrudniający go podmiot leczniczy - w przypadku lekarza kontraktowego zasady odpowiedzialności kształtowane mogą być na podstawie zawartej umowy.</p>
<p>Lekarz powinien postępować w sposób ograniczający ryzyko</p>	<p>W celu ograniczenia ryzyka naruszenia prawa lekarz powinien m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rzetelnie informować pacjenta o ograniczeniach związanych z

<p>naruszenia prawa</p>	<p>udzielaniem świadczeń zdrowotnych na odległość, w szczególności wskazać objawy uzasadniające wizytę w placówce medycznej celem wykonania dodatkowych badań.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zwracać uwagę na prawidłowość stosowania przez pacjentów wyrobów medycznych umożliwiających przesyłanie informacji oraz udzielać im niezbędnych instrukcji w tym zakresie. • Zadbąć o zapewnienie warunków technicznych umożliwiających właściwą realizację świadczenia telemedycznego, takich jak łącze internetowe o właściwej przepustowości czy też dostęp do źródła energii. • Postępowanie zgodnie z powyższym standardem ogranicza jednocześnie ryzyko naruszenia praw pacjenta.
<p>REALIZACJA OBOWIĄZKÓW LEKARZA I PRAW PACJENTA W RAMACH TELEPORADY</p>	
<p>Lekarz powinien realizować te same obowiązki w przypadku teleporad oraz porad osobistych</p>	<p>Katalog obowiązków lekarza oraz praw pacjenta pozostaje niezmienny niezależnie od sposobu realizacji porady lekarskiej – zasady dotyczące udzielania teleporad przy wykorzystaniu technologii telemedycznych oraz porad osobistych są co do zasady takie same.</p>
<p>Lekarz udzielający teleporad powinien postępować zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.</p>	<p>Przepis art. 4 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry jako naczelny obowiązek zawodu lekarza wskazuje wymóg działania zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telemedycyna stanowi uznany sposób sprawowania opieki nad pacjentem, a co za tym idzie, może być traktowana jako jeden ze standardów postępowania medycznego. • Stosowanie teleporad jest szczególnie rekomendowane w okresie epidemii COVID-19 przez Ministerstwo Zdrowia, Narodowy Fundusz Zdrowia oraz Rzecznika Praw Pacjenta. • Towarzystwa naukowe (np. Polskie Towarzystwo Kardiologiczne oraz Polskie Towarzystwo Diabetologiczne) zalecają stosowanie rozwiązań telemedycznych w opiece medycznej sprawowanej nad pacjentem.
<p>Lekarz udzielający teleporad powinien postępować z należytą starannością</p>	<p>Niezwykle istotną zasadą wykonywania zawodu lekarza jest podejmowanie działań z należytą starannością:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizacja powyższej zasady uzależniona jest każdorazowo od okoliczności faktycznych. • Lekarz powinien ocenić, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności faktycznych, czy w danym przypadku możliwe jest udzielenie teleporady (np. jeżeli w ramach teleporady wystawiana jest e-recepta, a w ocenie lekarza konieczne jest

	<p>przeprowadzenie badania fizykalnego, wystawienie dokumentu bez przeprowadzenia badania może zostać uznane jako niedopełnienie standardu należytej staranności).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potrzebne jest również zapewnienie cyberbezpieczeństwa. Lekarz decydując się na telemedyczną formę świadczenia powinien korzystać z systemów zapewniających bezpieczeństwo, w tym wysoki standard przekazu gwarantujący swobodny kontakt na linii pacjent - lekarz.
<p>Lekarz powinien wykorzystać potencjał telemedycyny do realizacji praw pacjenta</p>	<p>Telemedycyna umożliwia realizację poszczególnych praw pacjenta w nowy, cyfrowy sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tytułem przykładu, rozwiązania telemedyczne umożliwiają w prosty sposób na zasięgnięcie opinii innego lekarza lub zwołanie konsylium lekarskiego. • W praktyce takie działanie może się odbyć nawet w czasie teleporady z pacjentem.

<p style="text-align: center;">CZĘŚĆ II ASPEKTY PRAKTYCZNE</p>	
<p style="text-align: center;">ZAPEWNIENIE POUFNOŚCI TELEPORADY</p>	
<p>Lekarz powinien zadbać o udzielanie teleporady w warunkach zapewniających poufność rozmowy</p>	<p>Lekarz powinien zagwarantować, by teleporada udzielana była w warunkach zapewniających poufność rozmowy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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). • Lekarz nie ma wpływu na to, czy pacjent korzystający z teleporady przebywa w warunkach zapewniających poufność

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • W przypadku wystąpienia niestandardowych sytuacji wskazujących na działanie złośliwego oprogramowania, lekarz powinien wstrzymać się z udzielaniem teleporad do czasu otrzymania profesjonalnej pomocy.
PRAKTYCZNE ASPEKTY WERYFIKACJI TOŻSAMOŚCI PACJENTA	
<p>Lekarz powinien upewnić się, czy osoba, z którą nawiązuje połączenie, to właściwy pacjent</p>	<p>Przepisy prawa nie regulują dokładnego sposobu weryfikacji tożsamości pacjenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lekarz powinien we własnym zakresie ocenić, czy osoba, z którą nawiązano połączenie, jest na pewno pacjentem, któremu miała zostać udzielona teleporada. • 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. <p>Odpowiednia weryfikacja tożsamości pacjenta wpływa również na możliwość potwierdzenia jego praw do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.</p>
<p>Lekarz powinien wybrać sposób weryfikacji, który pozwoli na rzetelne uprawdopodobnienie tożsamości rozmówcy</p>	<p>Lekarz powinien wybrać optymalny sposób weryfikacji, który pozwoli na rzetelne uprawdopodobnienie tożsamości rozmówcy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jednym ze sposobów weryfikacji tożsamości jest uprzednia weryfikacja polegająca na wykorzystaniu portalu pacjenta, którego zastosowanie uzależnione jest od założenia konta pacjenta w serwisie (konto zakładane jest po uprzedniej wizycie w podmiocie leczniczym, podczas której następuje weryfikacja tożsamości pacjenta). • Lekarz może potwierdzić tożsamość pacjenta w oparciu o informacje wskazane w dokumentacji medycznej. Dane te posłużyć mogą do zadania pytań kontrolnych (np. o numer PESEL, drugie imię lub datę urodzenia pacjenta), na podstawie których lekarz potwierdza tożsamość rozmówcy. • Jeżeli świadczenie realizowane jest za pośrednictwem systemu telemedycznego zapewniającego transmisję obrazu, lekarz może poprosić rozmówcę o okazanie dokumentu

	<p>potwierdzającego tożsamość do kamery.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeżeli pacjent podczas osobistej wizyty w podmiocie leczniczym przekazał swój numer telefonu, lekarz może zalecić, by teleporady odbywały się z wykorzystaniem udostępnionego numeru.
DOSTĘP DO DOKUMENTÓW WYSTAWIANYCH W RAMACH TELEPORADY	
Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości dostępu do e-recepty w ramach IKP oraz innych sposobach dostępu	<p>Lekarz powinien w czasie teleporady poinformować pacjenta o możliwościach dostępu do e-recepty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • W celu zapewnienia dostępu do e-recepty poza Internetowym Kontem Pacjenta, lekarz powinien podyktować pacjentowi kod e-recepty wymagany do jej realizacji. • W przypadku wystawienia recepty w postaci papierowej (np. na życzenie pacjenta), lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru dokumentu w siedzibie świadczeniodawcy.
Lekarz powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia na wyroby medyczne (z zastrzeżeniem rozwiązań przyjętych na czas epidemii)	<p>Lekarz powinien wskazać na konieczność odbioru dokumentu zlecenia przez świadczeniobiorcę:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Z uwagi na konieczność przedstawienia papierowego dokumentu, lekarz powinien poinformować pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia z placówki świadczeniodawcy. • Na czas epidemii COVID-19 Narodowy Fundusz Zdrowia umożliwił realizację zlecenia na wyroby medyczne na podstawie samego kodu zlecenia. Oznacza to, że lekarz może przekazać pacjentowi sam kod, na podstawie którego świadczeniobiorca może zrealizować zlecenie.
Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości otrzymania e-skierowania w ramach IKP	<p>Jeżeli lekarz wystawia skierowanie w postaci elektronicznej, powinien on poinformować pacjenta o możliwościach dostępu do e-skierowania⁵:</p>

⁵ Skierowanie wystawiane będzie obowiązkowo od 8 stycznia 2021 r.

	<ul style="list-style-type: none"> • Pacjent może uzyskać dostęp do e-skierowania za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta. • Jeżeli pacjent w posiadanym IKP zaznaczył, 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. • W przypadku, gdy pacjent nie wyraził chęci otrzymywania dodatkowych powiadomień w postaci elektronicznej, lekarz powinien przekazać pacjentowi wydruk informacyjny, na podstawie którego świadczeniobiorca może uzyskać określone świadczenia. Wydruk ten przekazywany jest również w sytuacji, gdy pacjent nie posiada IKP. • Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru wydruku informacyjnego w siedzibie świadczeniodawcy⁶. <p>Uwaga: W okresie epidemii świadczeniobiorcy zostali do odwołania zwolnieni z obowiązku dostarczania oryginału skierowania w terminie do 14 dni roboczych od dnia wpisu na listę oczekujących⁷. 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.</p>
<p>Lekarz powinien przedstawić zasady dotyczące dostępu do e-ZLA</p>	<p>Elektroniczne zwolnienie lekarskie (e-ZLA) przesyłane jest automatycznie do systemu ZUS oraz na profil Platformy Usług Elektronicznych płatnika składek. Lekarz zobowiązany jest do przekazania wydruku e-ZLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • W przypadku, w którym pracodawca nie posiada profilu na PUE. Jednocześnie zasadnym jest poinformowanie pacjenta o konieczności dostarczenia zwolnienia lekarskiego do pracodawcy w ciągu 7 dni. • W przypadku, gdy pacjent żąda przekazania wydruku wystawionego e-ZLA. <p>Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru</p>

⁶ Dotyczy to również przypadku, w którym lekarz wystawia skierowanie w postaci papierowej – w tym przypadku należy wskazać na możliwość odbioru dokumentu wystawionego w postaci papierowej.

⁷ Co do zasady w takim przypadku świadczeniobiorca ma obowiązek dostarczyć świadczeniodawcy oryginał skierowania w terminie 21 dni od dnia odwołania stanu epidemii.

wydruku e-ZLA w siedzibie świadczeniodawcy.

CZĘŚĆ III	
ASPEKTY TECHNICZNO-ORGANIZACYJNE	
ZASADY ŚWIADCZENIA PORADY TELEMEDYCZNEJ	
Lekarz powinien upewnić się, że pacjent jest poinformowany o zakresie i ograniczeniach porady telemedycznej	<p>Lekarz powinien upewnić się, że pacjent jest poinformowany i rozumie charakter świadczenia porad i usług w ramach telemedycyny. Szczególnie istotnym jest przekazanie pacjentowi informacji:</p> <ul style="list-style-type: none">• O tym, w jakim zakresie lekarz może pomóc pacjentowi, 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.• O 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. Należy podkreślić, że najlepszym organizacyjnie sposobem świadczenia teleporady wydaje się umówienie pacjenta na konkretny termin i godzinę, określenie z góry przewidywanego czasu porady i nawiązanie połączenia (zadzwonienie) przez lekarza lub automatycznie w ramach systemu telemedycznego. Dopuszczalne są również inne metody pod warunkiem poszanowania praw pacjenta.• Dokładny zakres i ograniczenia porady telemedycznej powinien być przedstawiony pacjentowi przed udzieleniem porady, najlepiej w formie regulaminu, łatwo dostępnego w poradni i/lub na stronie internetowej.
Lekarz powinien udzielić porady telemedycznej w pełni profesjonalnie, w odpowiedni sposób do charakteru świadczenia zdalnego	<p>Nie wolno lekceważyć porady telemedycznej ze względu na jej zdalną formę. Zasady odpowiedzialności zawodowej, cywilnej i karnej za świadczenia telemedyczne są takie same jak w przypadku innych świadczeń, a świadczeniobiorcy przysługują wszystkie prawa pacjenta.</p> <p>Przed rozpoczęciem porady lekarz powinien uprzedzić pacjenta i upewnić się:</p> <ul style="list-style-type: none">• Czy pacjent przygotował wcześniej dokumentację medyczną np.: wyniki badań, opinie lekarskie lub kartę wypisową ze szpitala, które będą pomocne w zebraniu wywiadu i ocenie

	<p>dotychczasowego leczenia (jeżeli będą one potrzebne do udzielenia porady).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Czy pacjent ma pod ręką kartkę i długopis/ołówek lub komputer, aby zapisać zalecenia lub kod e-recepty. • Jeśli system telemedyczny umożliwia przesyłanie zdjęć, czy pacjent ma możliwość wykonania i załadowania fotografii zmian skórnych lub innych zdjęć pomocnych w udzieleniu porady. • Jeśli system telemedyczny umożliwia zebranie od pacjenta informacji zdrowotnych przed udzieleniem porady (np. wstępnego wywiadu / triage'u w formie ankiety), lekarz powinien upewnić się, czy pacjent skorzystał z tej możliwości i - jeśli tak - uwzględnić zebrane informacje udzielając porady. <p>W trakcie udzielania teleporady lekarz powinien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przeprowadzić 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. Dobrze zebrany wywiad pozwala w większości przypadków ustalić prawidłowo wstępne rozpoznanie. • Na koniec teleporady przekazać pacjentowi zalecenia i upewnić 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 podyktować pacjentowi (o ile nie ma założonego Internetowego Konta Pacjenta) 4-cyfrowy kod, prosząc, aby powtórzył kod dla weryfikacji, a także wyjaśnić jak ją zrealizować w aptece. • Nie kończyć rozmowy bez upewnienia się, że problem pacjenta został rozwiązany. Warto zapytać: <i>Czy mogę jeszcze w czymś pomóc?</i>
<p>Lekarz powinien prowadzić dokumentację medyczną porad telemedycznych na tych samych zasadach co w przypadku świadczeń osobistych</p>	<p>Przed rozpoczęciem porady lekarz powinien przygotować się, zapoznając się z dostępną dokumentacją medyczną pacjenta (o ile istnieje taka możliwość). Należy zwrócić uwagę na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Powtarzające się porady dotyczące tego samego problemu zdrowotnego: wizyty w placówkach, wizyty domowe i szczególnie porady telemedyczne innych lekarzy. Brak poprawy lub pogarszający się stan zdrowia wymaga na nowo oceny objawów i

	<p>rozpoznania;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ostatnie wyniki badań laboratoryjnych i obrazowych; • Przepisane leki i inne zalecenia; • Współistniejące choroby przewlekłe lub inne zwiększające ogólne ryzyko zdrowotne. • Inne czynniki ryzyka (np. związane z trybem życia, dietą). <p>Po udzieleniu porady lekarz musi zapisać jej podsumowanie w dokumentacji medycznej pacjenta zgodnie z wymaganiami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opis problemu zdrowotnego, rozpoznanie, zalecenia i dalsze postępowanie, wystawione e-recepty, skierowania na badania lub konsultację specjalistyczną, e-ZLA. • Podanie kodu ICD-10 odpowiadającemu głównemu problemowi zdrowotnemu / objawowi lub rozpoznaniu. • Zaznaczenie, że porada była udzielana w formie zdalnej – podanie kanału świadczenia (telefon, wideo, czat, itp.). • W miarę możliwości załączenie do dokumentacji przesłanych w formie elektronicznej plików, zdjęć lub innych dokumentów. <p>W przypadku teleporad udzielanych na rzecz pacjentów w związku z COVID-19 za pośrednictwem platformy gabinet.gov.pl, lekarz może prowadzić uproszczoną kartę teleporady.</p>
<p>Lekarz powinien być przygotowany na niestandardowe sytuacje mogące zaistnieć w trakcie porady telemedycznej</p>	<p>Lekarz powinien przygotować procedury lub zapoznać się z procedurami istniejącymi w podmiocie leczniczym na wypadek niestandardowych sytuacji, takich jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. <p>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.</p>

Lekarz powinien udzielać porad telemedycznych z użyciem niezawodnego sprzętu i oprogramowania, spełniającego wymagania techniczne i bezpieczeństwa informacji

W ramach teleporady przetwarzane są wrażliwe dane o stanie zdrowia pacjentów, zatem lekarz musi zadbać (lub upewnić się, że placówka medyczna będąca administratorem danych osobowych zadbała) o niezawodność i poufność systemów informatycznych, sprzętu komputerowego i telekomunikacyjnego (telefon, mikrofon, itd.) oraz bezpieczeństwo przetwarzania informacji.

- Można udzielać porad telefonicznych z użyciem zwykłych telefonów i linii telefonicznych, a porad online (wideo, czat, email) z użyciem bezpiecznych połączeń internetowych w ramach zabezpieczonych platform telemedycznych, aplikacji lub systemów do komunikacji – muszą one spełniać warunki bezpiecznego połączenia, weryfikacji tożsamości, itp. zgodnie z ogólnymi standardami obowiązującymi w systemach telekomunikacyjnych i teleinformatycznych.
- Ocena czy aplikacja bądź system do komunikacji spełnia wymogi dotyczące bezpiecznego połączenia jest szczególnie istotna w kontekście bezpłatnych, ogólnodostępnych komunikatorów, które mogą nie gwarantować odpowiednich standardów bezpieczeństwa. Przed rozpoczęciem korzystania z komunikatora lekarz powinien zweryfikować, czy zapewnia on standardy bezpieczeństwa i poufności.
- Wybierając darmowy, ogólnodostępny komunikator do teleporad warto skonsultować się z dostawcą oprogramowania w celu uzyskania informacji dotyczącej standardów bezpieczeństwa i poufności. Oceniając aplikację pod względem bezpieczeństwa należy zwrócić uwagę m.in. na stosowane zabezpieczenia oraz zasady dostępu do danych osobowych w ramach aplikacji. Dodatkowo w ramach regulaminu komunikatora powinno być wskazane, czy komunikator może być wykorzystywany np. do świadczenia usług medycznych.
- Korzystanie z komunikatorów, które nie są zoptymalizowane pod względem świadczenia usług medycznych (np. Messenger), może generować ryzyko naruszenia zasad bezpieczeństwa udzielanej teleporady. Lekarz w ramach teleporady nie powinien również korzystać z otwartej poczty elektronicznej ani kontaktować się z pacjentem używając prywatnego konta poczty email lub prywatnego numeru telefonu.
- Na początku udzielania porady należy upewnić się, czy zapewniona jest odpowiednia jakość połączenia: czy pacjent słyszy, czy wideo ma dostateczną jakość, itd. W przypadku problemów, można poprosić o dokonanie ponownego połączenia

	<p>lub zmianę sprzętu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeśli system nie działa poprawnie lub istnieje podejrzenie, że padł ofiarą złośliwego oprogramowania, lekarz powinien uzyskać profesjonalne wsparcie IT. • Jeżeli występuje ryzyko ujawnienia (lub doszło do ujawnienia) danych pacjentów, należy niezwłocznie poinformować inspektora ochrony danych (jeżeli lekarz jest administratorem danych, powinien spełnić stosowne obowiązki wynikające z RODO). • Jeżeli w trakcie teleporady wystąpią problemy techniczne z połączeniem i będą się powtarzać, należy skontaktować się z działem technicznym w placówce medycznej lub z dostawcą oprogramowania telemedycznego.
--	--

CZĘŚĆ IV	
ASPEKTY ETYCZNE	
ZASADY ŚWIADCZENIA PORADY TELEMEDYCZNEJ	
<p>Lekarz powinien ocenić, czy w danej sytuacji może zastosować rozwiązanie telemedyczne.</p>	<p>Lekarz powinien wybrać metodę postępowania, którą uzna za najbardziej właściwą. O tym, czy w danym przypadku lekarz powinien zastosować rozwiązania oparte na telemedycynie, powinien on decydować uwzględniając:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rodzaj świadczenia; • Okoliczności i problem zdrowotny pacjenta; • Skuteczność i bezpieczeństwo proponowanej metody; • Wskazania aktualnej wiedzy medycznej; <p>Relacja pacjent - lekarz powinna opierać się na skutecznej komunikacji i wzajemnym zaufaniu. Proces opieki medycznej może być sprawowany z wykorzystaniem różnych rozwiązań organizacyjnych i technicznych, które umożliwiają skuteczne prowadzenie pacjenta i zapewniają ciągłość leczenia. Telemedycyna jest dla medycyny, a nie zamiast medycyny, ma ona wzmocnić, uzupełnić tradycyjne możliwości udzielania świadczeń, a nie je zastąpić. Osobisty kontakt powinien być najważniejszym i optymalnym sposobem relacji pacjent-lekarz.</p> <p>Jeżeli w ocenie lekarza, telemedycyna zapewnia wystarczającą możliwość nawiązania kontaktu z pacjentem i oceny jego stanu zdrowia (w tym z uwzględnieniem np. już posiadanych informacji o pacjencie na podstawie dostępnej dokumentacji medycznej), lekarz powinien móc ją wykorzystać. Telekonsultacja nie może być przy tym nadużywana w przypadkach, gdy nie pozwala na rzetelną ocenę objawów i stanu zdrowia pacjenta oraz</p>

	<p>rozwiązanie jego problemów zdrowotnych.</p> <p>Telemedycyna stanowi optymalne rozwiązanie np. w sytuacjach, w których pacjent nie może być fizycznie obecny w akceptowalnym okresie czasu. Może być również stosowana w leczeniu stanów przewlekłych lub w obserwacji po początkowym leczeniu.</p>
Lekarz powinien pamiętać o autonomii zawodowej przy wyborze sposobu realizacji świadczenia	Lekarz powinien zachować autonomię zawodową przy podejmowaniu decyzji, czy konsultacja telemedyczna lub osobista jest właściwa.
Lekarz powinien pamiętać o zasadzie równości podczas wykonywania świadczeń zdrowotnych	<p>Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości i warunkach uzyskania świadczenia zdrowotnego osobiście lub za pośrednictwem systemu teleinformatycznego lub innego systemu łączności.</p> <p>Niektóre technologie telemedyczne mogą być niedostępne dla pacjentów, którzy nie mają dostępu do narzędzi telemedycznych. Nie może to stanowić podstawy do odmowy dostępu do świadczeń zdrowotnych – w takiej sytuacji należy poinformować pacjenta o możliwości otrzymania pomocy w inny, dostępny dla niego sposób.</p> <p>Niekiedy wymóg osobistej wizyty pacjenta może być dla niego utrudnieniem w dostępie do świadczeń zdrowotnych (np. konieczność długiej podróży, ograniczenia motoryczne). W takiej sytuacji należy wziąć pod uwagę możliwość zaproponowania zdalnej formy świadczenia, która poprawi dostępność do świadczenia.</p> <p>Kompetencje cyfrowe oraz dostęp pacjenta do telemedycyny (lub ich brak) nie mogą być w żadnym przypadku podstawą do nierównego traktowania pacjenta.</p>
Lekarz powinien uzyskać świadomą zgodę pacjenta na świadczenie telemedyczne	<p>Właściwa świadoma zgoda wymaga, aby wszystkie niezbędne informacje dotyczące charakterystycznych cech wizyty telemedycznej zostały w pełni wyjaśnione pacjentom.</p> <p>Lekarz powinien w tym zakresie w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wyjaśnić, jak działa telemedycyna, w szczególności wskazać w jaki sposób przebiega wizyta telemedyczna oraz potwierdzenie tożsamości pacjenta; • Poinformować o zasadach dotyczących prywatności w ramach teleporady; • Poinformować o możliwości ewentualnej awarii technologicznej oraz sposobie postępowania w przypadku jej wystąpienia. <p>Powyższe informacje mogą być przekazane w ramach np. regulaminu świadczenia usług, który będzie dostępny dla pacjenta przed</p>

	<p>skorzystaniem z telekonsultacji. Jeżeli pacjent w jej trakcie będzie miał dodatkowe pytania, należy na nie odpowiedzieć.</p> <p>Zgoda nie musi mieć formy pisemnej, wystarczająca jest zgoda domniemana, czyli skorzystanie pacjenta ze świadczenia telemedycznego.</p>
Lekarz powinien uprawnici się, że pacjent zrozumiał jego wytyczne i zalecenia	<p>Lekarz 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.</p>

WYTYCZNE ŚWIADCZENIA TELEMEDYCZNEGO UWZGLĘDNIAJĄCE ASPEKTY ETYCZNE

Lekarz powinien ocenić, czy w danej sytuacji może zastosować rozwiązanie telemedyczne	<p>Lekarz powinien wybrać metodę postępowania, którą uzna za najbardziej właściwą. O tym, czy w danym przypadku lekarz powinien zastosować rozwiązania oparte na telemedycynie, powinien on decydować uwzględniając:</p> <ul style="list-style-type: none">• rodzaj świadczenia,• okoliczności i problem zdrowotny pacjenta,• skuteczność i bezpieczeństwo proponowanej metody,• wskazania aktualnej wiedzy medycznej, <p>Relacja pacjent-lekarz powinna opierać się na skutecznej komunikacji i wzajemnym zaufaniu. Proces opieki medycznej może być sprawowany z wykorzystaniem różnych rozwiązań organizacyjnych i technicznych, które umożliwiają skuteczne prowadzenie pacjenta i zapewniają ciągłość leczenia. Telemedycyna jest dla medycyny, a nie zamiast medycyny; ma ona wzmocnić, uzupełnić tradycyjne możliwości udzielania świadczeń, a nie je zastąpić. Osobisty kontakt powinien być najważniejszym i optymalnym sposobem relacji pacjent-lekarz.</p> <p>Jeżeli w ocenie lekarza, telemedycyna zapewnia wystarczającą możliwość nawiązania kontaktu z pacjentem i oceny jego stanu zdrowia (w tym z uwzględnieniem np. już posiadanych informacji o pacjencie na podstawie dostępnej dokumentacji medycznej), lekarz powinien móc ją wykorzystać. Telekonsultacja nie może być przy tym nadużywana w przypadkach, gdy nie pozwala na rzetelną ocenę objawów i stanu zdrowia pacjenta oraz rozwiązania jego problemów zdrowotnych.</p> <p>Telemedycyna stanowi optymalne rozwiązanie np. w sytuacjach, w których pacjent nie może być fizycznie obecny w akceptowalnym okresie czasu. Może być również stosowana w leczeniu stanów przewlekłych lub w obserwacji po początkowym leczeniu.</p>
Lekarz powinien pamiętać o autonomii zawodowej przy wyborze sposobu realizacji świadczenia	<p>Lekarz powinien zachować autonomię zawodową przy podejmowaniu decyzji, czy konsultacja telemedyczna lub osobista jest właściwa.</p>
Lekarz powinien pamiętać o	<p>Lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości i warunkach uzyskania świadczenia zdrowotnego osobiście lub za pośrednictwem</p>

<p>zasadzie równości podczas wykonywania świadczeń zdrowotnych</p>	<p>systemu teleinformatycznego lub innego systemu łączności.</p> <p>Niektóre technologie telemedyczne mogą być niedostępne dla pacjentów, którzy nie mają dostępu do narzędzi telemedycznych. Nie może to stanowić podstawy do odmowy dostępu do świadczeń zdrowotnych – w takiej sytuacji należy poinformować pacjenta o możliwości otrzymania pomocy w inny, dostępny dla niego sposób.</p> <p>Niekiedy wymóg osobistej wizyty pacjenta może być dla niego utrudnieniem w dostępie do świadczeń zdrowotnych (np. konieczność długiej podróży, ograniczenia motoryczne). W takiej sytuacji należy wziąć pod uwagę możliwość zaproponowania zdalnej formy świadczenia, która poprawi dostępność do świadczenia.</p> <p>Kompetencje cyfrowe oraz dostęp pacjenta do telemedycyny (lub ich brak) nie mogą być w żadnym przypadku podstawą do nierównego traktowania pacjenta.</p>
<p>Lekarz powinien uzyskać świadomą zgodę pacjenta na świadczenie telemedyczne</p>	<p>Właściwa świadoma zgoda wymaga, aby wszystkie niezbędne informacje dotyczące charakterystycznych cech wizyty telemedycznej zostały w pełni wyjaśnione pacjentom.</p> <p>Lekarz powinien w tym zakresie w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wyjaśnić, jak działa telemedycyna, w szczególności wskazać w jaki sposób przebiega wizyta telemedyczna oraz potwierdzenie tożsamości pacjenta; • poinformować o zasadach dotyczących prywatności w ramach teleporady; • - poinformować o możliwości ewentualnej awarii technologicznej oraz sposobie postępowania w przypadku jej wystąpienia. <p>Powyższe informacje mogą być przekazane w ramach np. regulaminu świadczenia usług, który będzie dostępny dla pacjenta przed skorzystaniem z telekonsultacji. Jeżeli pacjent w jej trakcie będzie miał dodatkowe pytania, należy na nie odpowiedzieć.</p> <p>Zgoda nie musi mieć formy pisemnej, wystarczająca jest zgoda domniemana, czyli skorzystanie pacjenta ze świadczenia telemedycznego.</p>
<p>Lekarz powinien upewnić się, że pacjent zrozumiał jego wytyczne i zalecenia</p>	<p>Lekarz 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.</p>

10 KROKÓW WIZYTY TELEMEDYCZNEJ

1. PRZYGOTUJ I ZWERYFIKUJ SPRZĘT I OPROGRAMOWANIE.

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

2. ZADBAJ O POUFNOŚĆ ROZMOWY.

Rozmawiaj z pacjentem tylko w warunkach, które gwarantują, że osoba postronna nie usłyszy konwersacji. 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.

3. DOKONAJ WERYFIKACJI TOŻSAMOŚCI PACJENTA ORAZ USTAL MIEJSCE JEGO POBYTU I NUMER TELEFONU, Z KTÓREGO DZWONI.

Poproś o podanie numeru PESEL i zweryfikuj jego poprawność z dokumentacją medyczną. Jeśli pacjent jest pierwszorazowy, poproś go o podanie kompletu danych potrzebnych do założenia dokumentacji medycznej. Jeżeli korzystasz z opcji wideo, poproś pacjenta o pokazanie dokumentu tożsamości do kamery. Jeżeli pacjent przy osobistej wizycie zostawił swój telefon do kontaktu, zaleć mu, aby kontaktował się z tobą z tego numeru.

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

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. Pamiętaj, że możesz otrzymać od NFZ dokument potwierdzający prawo do świadczeń konkretnego pacjenta na podstawie numeru PESEL.

4. POINFORMUJ PACJENTA O CHARAKTERZE ŚWIADCZENIA.

Przed udzieleniem teleporady upewnij się, czy pacjent cię słyszy. Przedstaw mu informacje o tym, w jakim zakresie jesteś w stanie mu pomóc, oraz o tym, jakie są ograniczenia związane z poradą. Poinstruj go, że ma prawo udać się po osobistą poradę.

5. POSTĘPUJ PROFESJONALNIE I ODPOWIEDZIALNIE.

Porada telemedyczna stanowi udzielenie świadczenia zdrowotnego, za które ponosisz odpowiedzialność. Przeprowadź z pacjentem pełny konieczny wywiad lekarski, sprawdź dostępną dokumentację, w tym wyniki badań diagnostycznych i poprzednie zalecenia, a następnie przekaz wyczerpującą informację medyczną. Nie lekceważ porady ze względu na jej formę. Twojemu rozmówcy przysługują wszystkie prawa pacjenta.

Zasady odpowiedzialności zawodowej, cywilnej i karnej za świadczenia telemedyczne są takie same jak w przypadku innych świadczeń.

6. PRZYGOTUJ SIĘ NA NIESTANDARDOWE SYTUACJE.

Przygotuj procedury (lub zapoznaj się z istniejącymi) na wypadek niestandardowych sytuacji, takich jak agresywny pacjent czy pacjent wymagający natychmiastowej pomocy lekarskiej. Jeśli wystąpią takie okoliczności, nie rozłączaj się pochopnie, wezwij niezbędną pomoc i staraj się minimalizować ryzyko dla pacjenta.

7. WYSTAW POTRZEBNE PACJENTOWI DOKUMENTY.

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

8. UPEWNIJ SIĘ, CZY PACJENT CIĘ ZROZUMIAŁ.

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

9. PROWADŹ DOKUMENTACJĘ MEDYCZNĄ.

Poradę telemedyczną udokumentuj w ten sam sposób jak standardową poradę; dodatkowo odnotuj w dokumentacji medycznej, że było to świadczenie udzielone telefonicznie/cyfrowo. Przepisy nie wymagają, aby nagrywać lub archiwizować taką poradę. Masz prawo to zrobić, ale na potrzeby prowadzenia dokumentacji medycznej wystarczająca jest notatka z teleporady.

10. NIE LEKCEWAŹ PROBLEMÓW TECHNICZNYCH.

W ramach teleporady przetwarzane są wrażliwe dane o stanie zdrowia pacjentów. Jeśli system nie działa poprawnie lub podejrzewasz, że padł ofiarą złośliwego oprogramowania, uzyskaj profesjonalne wsparcie IT. Jeżeli widzisz, że dane pacjentów są zagrożone, poinformuj niezwłocznie inspektora ochrony danych. Jeżeli w trakcie teleporady wystąpią problemy techniczne z połączeniem i będą się powtarzać, skontaktuj się z działem technicznym swojego dostawcy oprogramowania telemedycznego.