



Fundacja Telemedyczna
Grupa Robocza

**PRZEWODNIK DLA UKRAIŃSKICH
PACJENTÓW KORZYSTAJĄCYCH
Z TELEKONSULTACJI**



Warszawa, marzec 2022 r.



Drogi Pacjencie, Droga Pacjentko

Jeżeli nie korzystałeś/korzystałaś dotąd z telekonsultacji lub masz wątpliwości, jak korzystać z pomocy lekarza w takiej formie, zapoznaj się z poniższymi wskazówkami.

Opracowali je eksperci z Fundacji Telemedyczna Grupa Robocza, organizacji pozarządowej, od lat działającej na rzecz rozwoju telemedycyny w Polsce - w celu udzielenia wsparcia dla pacjentów z Ukrainy.



Konsultacja z lekarzem może odbyć się **telefonicznie** lub za pośrednictwem **systemów do rozmów audio-wideo.**

[Dowiedz się więcej >](#)



Czym jest telemedycyna?



Telemedycyna to zdalny kontakt pacjenta z lekarzem lub innym personelem medycznym. **Możesz wykorzystać do niej swój telefon, komputer albo inne urządzenie komunikacyjne.**



Na potrzeby komunikacyjne poniżej zbiorczo używamy pojęcia lekarz, natomiast poniższe zasady stosują się również do innych przedstawicieli personelu medycznego (np. pielęgniarek).



Dzięki rozmowie lekarz może zebrać od Ciebie informacje, ocenić Twój stan zdrowia oraz udzielić porady. Telemedycyna nie zastępuje osobistego kontaktu, ale ze względu na rozwój technologiczny sprawdza się w bardzo wielu sytuacjach. Dzięki telekonsultacji możesz dowiedzieć się od lekarza jak masz dalej postępować, uzyskać e-receptę na leki, czy e-skierowanie na badania.

Wykorzystywanie telemedycyny w opiece nad pacjentami jest zgodne z polskim prawem oraz standardami medycznymi.

Gdzie mogę uzyskać wsparcie telemedyczne?

Uruchomiona została już Teleplatforma Pierwszego Kontakt w języku ukraińskim: <https://www.gov.pl/web/zdrowie/tpk> oraz <https://dom.mz.gov.pl/nocna-swiateczna-opieka>.

Ponadto uruchomione zostały również inne infolinie telemedyczne oferowane przez podmioty lecznicze.

Jak zachowywać się podczas telekonsultacji?

Podczas telekonsultacji zachowuj się tak samo jak podczas tradycyjnej wizyty w gabinecie. W szczególności pamiętaj o poniższych zasadach:

1

Przedstaw się lekarzowi i poproś lekarza o przedstawienie się, jeżeli tego nie zrobił.

Podaj swoje imię i nazwisko oraz inne dane osobowe, o które poprosi Cię lekarz, w tym numer dokumentu tożsamości, który przedstawiłeś/aś Straży Granicznej RP wjeżdżając do Polski lub zaświadczenia wystawione przez Straż Graniczną RP lub inny dokument tożsamości, którym się posługujesz. Jeżeli nie masz dokumentu tożsamości, nie przejmuj się. W takiej sytuacji przekaż ustnie dane identyfikacyjne. Możesz również wykorzystać inne dokumenty, które posiadasz np. zaświadczenia, wyniki badań. Lekarz powinien zrozumieć trudną sytuację i udzielić Ci pomocy.

Twoje dane identyfikacyjne zwiększają bezpieczeństwo procesu leczenia – lekarz musi mieć pewność, komu udziela porady. Dane identyfikacyjne są także niezbędne do prawidłowego prowadzenia dokumentacji medycznej, w tym wystawienia np. e-recepty. Pamiętaj, aby podać aktualne dane.

W trakcie telekonsultacji lekarz prowadzi dokumentację medyczną w taki sam sposób, jak podczas wizyty stacjonarnej. To bardzo ważne dla ciągłości leczenia – przy następnych wizytach lekarz lub szpital będą mieć wiarygodną informację o Twoim stanie zdrowia i dotychczasowym leczeniu. Podczas pierwszej telekonsultacji lekarz zakłada dokumentację od początku – może to potrwać nieco dłużej.

Nie bój się podawać swoich danych – w Polsce przepisy bardzo rygorystycznie chronią dane w zakresie poufności i cyberbezpieczeństwa, dlatego możesz zaufać lekarzowi! Jeżeli posiadasz ze sobą dokumentację medyczną, poinformuj o tym lekarza. Lekarz przekaże Tobie instrukcję, jak odczytać wyniki lub jak przekazać mu tę dokumentację (np. w formie skanu).

2

Jeżeli dzwonisz jako rodzic dziecka lub opiekun osoby, która potrzebuje pomocy, poinformuj o tym wyraźnie lekarza i podaj dane osobowe właściwego pacjenta.

3

Informuj lekarza o problemach technicznych.

Jeżeli połączenie z lekarzem nie jest stabilne, przez co nie słyszysz lub nie rozumiesz, co lekarz do Ciebie mówi, poinformuj go o tym. W ten sposób nie pominiemy żadnej istotnej informacji.

4

Odpowiadaj wyczerpująco na pytania lekarza.

Telekonsultacja udzielana przez profesjonalistę medycznego to nie jest zwykła infolinia informacyjna. Stanowi ona pełnoprawną formę badania



zdawkowo, przekaz lekarzowi wszystkie istotne informacje. Lekarz poprzez rozmowę oraz weryfikację załączonych danych i dokumentów musi podjąć decyzję dotyczącą Twojego zdrowia.

5

Jeśli nagle gorzej się poczujesz w trakcie telekonsultacji, daj znać lekarzowi.

Podaj przy tym miejsce, w którym się znajdujesz. Lekarz będzie mógł Ci pomóc wezwać pogotowie ratunkowe oraz przekazać instrukcje postępowania.

6

Otrzymuj niezbędne dokumenty - w ramach telekonsultacji.

Jeżeli lekarz uzna, że na podstawie udzielonych mu informacji i posiadanej przez niego dokumentacji medycznej jest w stanie wystarczająco ocenić stan Twojego zdrowia, może wystawić Ci e-receptę, e-skierowanie, e-zwolnienie oraz e-zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne.

E-skierowanie

Możesz odebrać wydruk skierowania w siedzibie świadczeniodawcy lub w innym wskazanym przez świadczeniodawcę miejscu.

E-recepta:

Możesz otrzymać e-receptę w trakcie telekonsultacji, jednak dla jej realizacji niezbędne jest wydrukowanie w formie zawierającej kod paskowy. Wystarczy, że przedstawisz wydrukowaną e-receptę w aptecę, aby otrzymać przepisane leki.

Zlecenie badań dodatkowych (w tym laboratoryjnych i obrazowych)

Podczas świadczeń telemedycznych może zostać wystawione zlecenie badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych. Możesz odebrać zlecenie w określony przez świadczeniodawcę sposób.



Uzyskaj dalsze wsparcie.

Na koniec wizyty lekarz lub inny personel medyczny przekaże Ci rekomendacje dotyczące dalszego działania - zapisz je i zapamiętaj - będziesz dzięki temu wiedzieć jak dalej postępować.

Dodatkowe informacje

Telekonsultacja to po prostu klasyczna konsultacja z lekarzem znajdującym się w innym miejscu niż pacjent. Lekarz powinien znajdować się w gabinecie lub w takim miejscu, w którym osoby postronne nie będą mogły go usłyszeć. Rozmowa jest prowadzona telefonicznie, przy wykorzystaniu aplikacji do połączeń wideo lub komunikacji tekstowej.

Konsultacja odbywana w ten sposób musi spełniać wszystkie warunki dla klasycznej porady: lekarz zobowiązany jest zachować pełen profesjonalizm i należytą staranność, a później na podstawie rozmowy sporządzi lub uzupełni Twoją dokumentację medyczną. W ramach telekonsultacji lekarz jest uprawniony do wystawienia Ci niezbędnych dokumentów, takich jak recepta, zwolnienie czy skierowanie.

Jeżeli lekarz oceni, że na odległość nie może rzetelnie ocenić Twojego stanu zdrowia, poprosi Cię o osobiste stawienie się w placówce w celu uzupełnienia badania. Skorzystanie z telekonsultacji nie oznacza też, że nie możesz już uzyskać bezpośredniej porady w gabinecie lekarza. Wręcz przeciwnie - da Ci więcej informacji - co masz zrobić dalej aby uzyskać pomoc.

Jakie prawa przysługują pacjentowi w związku z telekonsultacją?

Telekonsultacja stanowi formę konsultacji z lekarzem. Przysługują Ci w związku z nią wszystkie prawa pacjenta gwarantowane przez polskie prawo. W szczególności więc:

1

Masz prawo do porady odpowiadającej wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej.

Lekarz musi postępować z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z najlepszą sztuką lekarską.

2

Masz prawo do wyrażenia zgody.

Udzielenie świadczenia telemedycznego wymaga Twojej zgody jako pacjenta, która może być udzielona pisemnie, ustnie, przy wykorzystaniu rozwiązań cyfrowych oraz przez każde zachowanie pacjenta (bądź innej osoby uprawnionej do wyrażenia zgody).

3

Masz prawo do świadczeń udzielanych w preferowanej formie.

Masz prawo do skorzystania ze świadczenia zdrowotnego w formie przez Ciebie preferowanej – o ile realizacja świadczenia zdrowotnego w wybranej formie będzie zgodna ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej. Oznacza to, że jako pacjent masz prawo zarówno do świadczenia telemedycznego, jak i świadczenia bezpośredniego.

4

Masz prawo do otrzymania informacji medycznej.

Czyli informacji o stanie Twojego zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu, w zakresie, w jakim informacja ta może zostać udzielona na podstawie telekonsultacji i dokumentacji medycznej.

5

Masz prawo do zachowania w tajemnicy informacji na Twój temat.

Informacje udzielane w ramach telekonsultacji są objęte tajemnicą zawodową. Masz więc gwarancję, że nikt nieuprawniony nie będzie miał do nich dostępu.

6

Masz prawo do informacji.

W przystępnej i zrozumiałej formie, m.in. o warunkach realizacji świadczenia telemedycznego, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych

możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych (w szczególności o możliwości udzielenia świadczenia zdrowotnego w formie preferowanej) oraz dających się przewidzieć następstwach zastosowania albo zaniechania wybranej formy.

7

Masz prawo do dostępu do dokumentacji medycznej.

Świadczeniodawca ma obowiązek udostępnienia dokumentacji medycznej wytworzonej w związku ze świadczeniem telemedycznym na Twoje żądanie. Dokumentacja medyczna zawierająca informacje o świadczeniu telemedycznym powinna zostać udostępniona w takiej samej formie, w jakiej może być udostępniana dokumentacja medyczna dotycząca innych świadczeń leczniczych, także udzielanych stacjonarnie w siedzibie podmiotu leczniczego lub we wskazanym przez świadczeniodawcę miejscu.

8

Masz prawo do traktowania adekwatnego do wieku, stanu psychicznego oraz możliwości poznawczych.

Świadczenie telemedyczne powinno być udzielane przy uwzględnieniu szczególnej sytuacji każdego pacjenta.

9

Masz prawo do udziału osób bliskich w świadczeniu.

W szczególności świadczenie telemedyczne powinno uwzględniać najlepszy interes pacjentów małoletnich, jak konieczna obecność rodziców czy opiekunów, przygotowanie i umiejętności personelu muszą zapewniać zaspokajanie potrzeb fizycznych i psychicznych małoletnich, prawo rodziców oraz opiekunów i dzieci do współuczestniczenia we wszystkich decyzjach dotyczących leczenia.