

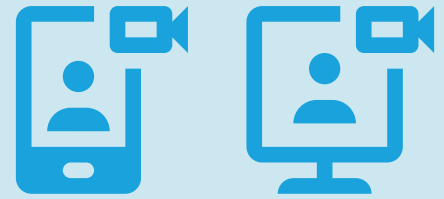


Телемедичний фонд
Робоча група

**ПОСІБНИК ДЛЯ УКРАЇНСЬКИХ
ПАЦІЄНТІВ, ЩО ХОЧУТЬ СКОРИСТАТИСЬ
ТЕЛЕКОНСУЛЬТАЦІЄЮ**



Варшава, март 2022 р.



Шановний Пацієнте, Шановна Пацієнтко
Якщо Ви досі не користувалися телеконсультацією або у вас є сумніви щодо того, як отримати медичну допомогу в цій формі, прочитайте наведені нижче рекомендації.

Їх розробили експерти з Telemedicine Working Group Foundation, неурядової організації, яка роками працює над розвитком телемедицини в Польщі – з метою надання підтримки пацієнтам з України.



Консультація з лікарем може пройти по телефону або через системи аудіо-відео розмови.

[Дізнайтеся більше >](#)



Що таке телемедицина?



Телемедицина – це дистанційний контакт пацієнта з лікарем або іншим медичним персоналом. **Для цього можна використовувати телефон, комп'ютер або інший комунікаційний пристрій.**

Для цілей спілкування нижче ми спільно використовуємо термін «лікар», тоді як наступні принципи також застосовуються до інших медичних працівників (наприклад, медсестер).

Завдяки розмові лікар може зібрати від Вас інформацію, оцінити стан Вашого здоров'я та надати консультацію. Телемедицина не замінює особистий контакт, але завдяки розвитку технологій працює в багатьох ситуаціях. Завдяки телеконсультації Ви можете дізнатися у лікаря, як діяти, отримати електронний рецепт на ліки чи електронне направлення на дослідження.

Використання телемедицини в догляді за пацієнтами відповідає польському законодавству та медичним стандартам.

Де я можу отримати телемедичну підтримку?

Телеплатформа «Перший контакт» українською мовою вже запущена: <https://www.gov.pl/web/zdrowie/tpk> і <https://dom.mz.gov.pl/nocna-swiateczna-opieka>.

Крім того, запрацювали інші телемедичні гарячі лінії, які пропонують медичні установи.

Як поводитися під час телеконсультації?

Під час телеконсультація поведіться так само, як і під час традиційного візиту в офіс. Зокрема, пам'ятайте про такі правила:

1

Представтеся лікарю і попросіть лікаря представитися, якщо він цього не зробив.

Надайте своє ім'я та прізвище та іншу особисту інформацію, яку попросить у Вас лікар, включаючи номер документа, що посвідчує особу, який Ви пред'явили польській прикордонній службі під час в'їзду в Польщу, або довідку, видану польською прикордонною службою, або інший документ, що посвідчує особу, який Ви використовуєте. Якщо у вас немає документа, що посвідчує особу, не хвилюйтеся. У цьому випадку надайте свої ідентифікаційні дані усно.

Ви також можете використовувати інші документи, які у Вас є, наприклад, сертифікати, результати аналізів. Лікар повинен зрозуміти складну ситуацію і допомогти Вам. Ваші ідентифікаційні дані підвищують безпеку процесу лікування – лікар повинен бути впевнений, кому дає поради. Ідентифікаційні дані необхідні також для належного ведення медичної документації, у тому числі для видачі, наприклад, електронного рецепта. Не забудьте надати актуальні дані.

Під час телеконсультації лікар веде медичну документацію так само, як і під час стаціонарного відвідування. Це дуже важливо для безперервності лікування – при наступних відвідуваннях лікар або лікарня матиме достовірну інформацію про стан Вашого здоров'я та лікування на даний момент.

Під час першої телеконсультації лікар створює документацію з самого початку – це може зайняти трохи більше часу. Не бійтеся надавати свої дані – у Польщі правила дуже суворо захищають дані з точки зору конфіденційності та кібербезпеки, тому Ви можете довіряти лікарю! Якщо у Вас є медичні документи, повідомте про це свого лікаря. Ваш лікар дасть Вам інструкції, як прочитати результати, або як передати йому цю документацію (наприклад, у вигляді скану).

2

Якщо ви телефонуєте як один з батьків або опікун особи, яка потребує допомоги, чітко повідомте лікаря та надайте персональні дані відповідного пацієнта.

3

Повідомте лікаря про технічні проблеми.

Якщо зв'язок з Вашим лікарем нестабільний і ви не чуєте або не розумієте, що лікар Вам каже, повідомте йому про це. Таким чином Ви не пропустите жодної актуальної інформації.



4

Дайте вичерпні відповіді на запитання лікаря.

Телеконсультація, яку надає медичний працівник, не є простою інформаційною гарячою лінією. Це повноцінна форма обстеження чи іншої медичної процедури. Не недооцінюйте його, відносьтесь з повагою, надайте лікаря всю необхідну інформацію. Лікар шляхом співбесіди та перевірки вкладених даних і документів повинен прийняти рішення щодо Вашого здоров'я.

5

Якщо під час телеконсультації Ви раптово відчули себе гірше, повідомте про це лікаря.

Будь ласка, введіть своє поточне місцезнаходження. Лікар зможе допомогти Вам викликати швидку допомогу і дасть інструкції.

6

Отримайте необхідні документи - в рамках телеконсультації.

Якщо лікар вирішить, що на підставі наданої йому інформації та медичної документації Він може достатньо оцінити стан Вашого здоров'я, Він може виписати вам електронний рецепт, електронне направлення, електронну довідку та електронне замовлення. на постачання медичних виробів.

Електронний рецепт:

Отримати електронний рецепт можна під час телеконсультації, але для його виконання необхідно роздрукувати його у формі, що містить штрих-код. Для отримання виписаних ліків достатньо лише пред'явити роздрукований електронний рецепт до аптеки.

Електронне направлення:

Ви можете отримати роздруковку направлення в приміщенні постачальника послуг або в будь-якому іншому місці, зазначеному постачальником послуг.

Замовлення додаткових аналізів (включаючи лабораторні та візуальні).

Під час надання телемедичних послуг можуть бути замовлені додаткові дослідження, зокрема лабораторні або візуалізації.



Ви можете забрати замовлення способом, визначеним компанією, що надаватиме послуги.

7

Отримайте додаткову підтримку.

Наприкінці візиту лікар або інший медичний персонал надасть Вам рекомендації щодо подальших дій – запишіть їх і запам'ятайте – завдяки цьому Ви будете знати, як діяти далі.

Додаткова інформація

Телеконсультація – це просто класична консультація лікаря, який знаходиться не поряд з пацієнтом. Лікар повинен знаходитися в кабінеті або в місці, де сторонні люди не зможуть його почути. Розмова ведеться по телефону, за допомогою програми для відеодзвінків або текстового спілкування.

Така консультація має відповідати всім умовам класичної консультації: лікар зобов'язаний зберігати повний професіоналізм і належну обачність, а потім на основі співбесіди підготує або заповнить Вашу медичну документацію. У рамках телеконсультації лікар має право надати Вам необхідні документи, такі як рецепт, лікарняний або направлення.

Якщо лікар визначить, що не може достовірно оцінити стан Вашого здоров'я дистанційно, він попросить Вас особисто прийти до закладу для проходження обстеження. Використання телеконсультації не означає, що Ви більше не можете отримати пряму консультацію від кабінету свого лікаря. Навпаки – це дасть вам більше інформації – що робити далі, щоб отримати допомогу.

Які права пацієнта у зв'язку з телеконсультацією?

Телеконсультація – це форма консультації лікаря. У зв'язку з цим Ви маєте право на всі права пацієнтів, гарантовані польським законодавством. А саме:



1

Ви маєте право на консультацію, яка відповідає вимогам сучасних медичних знань.

лікар повинен діяти з належною ретельністю відповідно до найкращої медичної практики.

2

Ви маєте право надавати згоду.

Надання послуги телемедицини вимагає Вашої згоди як пацієнта, яка може бути надана в письмовій, усній формі, з використанням цифрових рішень, а також будь-якою поведінкою пацієнта (або іншої особи, уповноваженої давати згоду).

3

Ви маєте право на пільги, які вам надаються.

Ви маєте право користуватися послугами охорони здоров'я у тій формі, якій Ви віддаєте перевагу – за умови, що надання медичних послуг у обраній формі буде відповідати рекомендаціям актуальних медичних знань. Це означає, що Ви, як пацієнт, маєте право як на телемедицину, так і на прямі послуги.

4

Ви маєте право на отримання медичної інформації.

Тобто відомостей про Ваше здоров'я, діагноз, запропоновані та можливі методи діагностики та лікування, передбачувані наслідки їх застосування чи бездіяльності, результати лікування та прогноз, у якій мірі ця інформація може бути надана на підставі телеконсультацій та медичної документації.

5

Ви маєте право зберігати конфіденційність інформації про себе.

Інформація, що надається в рамках телеконсультації, поширюється на професійну таємницю. Тож у вас є гарантія, що жодна стороння особа не матиме до них доступу.

6

Ви маєте право бути поінформованим.

У доступній і зрозумілій формі, в т.ч. про умови впровадження телемедичної послуги, діагностику, запропоновані та можливі



методи діагностики та лікування (зокрема про можливість надання медичної послуги у бажаній формі) та передбачувані наслідки використання або відмови від обраної форми.

7

Ви маєте право на доступ до своєї медичної документації.

Постачальник послуг зобов'язаний надати на Ваш запит доступ до медичної документації, що формується у зв'язку з наданням телемедичної послуги. Медична документація, що містить інформацію про телемедичну послугу, повинна бути доступною в тій же формі, що й медична документація, що стосується інших медичних послуг, що також надаються стаціонарно в приміщенні медичної установи або в місці, визначеному медичним працівником.

8

Ви маєте право на адекватне лікування відповідно до віку, психічного стану та когнітивних здібностей.

Послуга телемедицини має надаватися з урахуванням конкретної ситуації кожного пацієнта.

9

Ви маєте право на участь у пільгах своїх родичів.

Зокрема, служба телемедицини повинна враховувати найкращі інтереси неповнолітніх пацієнтів, наприклад необхідну присутність батьків або опікунів, підготовка та навички персоналу повинні забезпечувати задоволення фізичних та психічних потреб неповнолітніх, право батьків, опікунів та дітей брати участь у прийнятті всіх рішень щодо лікування.