



Fundacja Telemedyczna Grupa Robocza  
przedstawia poradnik dla lekarzy

# PODSTAWOWE ZASADY UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ TELEMEDYCZNYCH

Wersja skrócona

kwiecień 2020 r.

PATRONAT



digitalpoland

# PODSTAWOWE ZASADY UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ TELEMEDYCZNYCH

## PORADNIK TELEMEDYCZNEJ GRUPY ROBOCZEJ

### Wersja skrócona



#### PRZYCZYNA I CEL PRZYGOTOWANIA PORADNIKA

Konieczność popularyzacji telemedycyny wynika z większego zapotrzebowania na ten typ świadczeń zdrowotnych w związku z rozprzestrzenianiem się koronawirusa w Polsce.

**Fundacja Telemedyczna Grupa Robocza** to organizacja pozarządowa skupiająca liderów rynku usług telemedycznych, największych dostawców technologii telemedycznych oraz czołowych ekspertów z dziedziny e-zdrowia. Czujemy się w tej sytuacji odpowiedzialni za wykorzystanie swojej wiedzy i doświadczenia, aby zwiększać dostępność telemedycyny. W związku z otrzymywanymi sygnałami o wątpliwościach dotyczących tego, czy i jak należy udzielać porad telemedycznych (teleporad), przygotowaliśmy niniejszy poradnik. Wyjaśniliśmy w nim obecny stan prawny w tym zakresie oraz zaproponowaliśmy podstawowe zasady korzystania z telemedycyny, by zachęcić do niej pacjentów oraz lekarzy.

Poradnik ma charakter uniwersalny – dotyczy **zasad udzielania wszystkich świadczeń telemedycznych**, nie ogranicza się jedynie do postępowania w związku ze zwiększeniem ryzyka zachorowania na COVID-19, choć ze względu na sytuację towarzyszącą powstaniu dokumentu ten obszar działań jest szczególnie ważny. Materiał ma przede wszystkim stanowić pomoc dla lekarzy, którzy w związku z pandemią i szerokim wprowadzeniem telemedycznych konsultacji w podstawowej opiece zdrowotnej oraz ambulatoryjnej opiece specjalistycznej zaczynają lub niedawno zaczęli udzielać porad telemedycznych.

Poradnik jest stanowiskiem ekspertów TGR, nie stanowi formy obowiązujących wytycznych ani porady prawnej.

Poniżej prezentujemy najważniejsze informacje dotyczące udzielania świadczeń telemedycznych oraz krótką instrukcję w zakresie poprawnego udzielania świadczeń telemedycznych.

Pełna wersja poradnika dostępna jest na stronie internetowej: [telemedycyna-poradnik.pl](https://telemedycyna-poradnik.pl)

# NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

Polskie prawo i zasady etyki zawodowej dopuszczają udzielanie świadczeń telemedycznych. W ramach takiego świadczenia lekarz może zebrać wywiad, wykonać niektóre badania, wydać zalecenia, wystawić e-receptę, e-zwolnienie lub e-skierowanie (a niedługo również e-zlecenie). Teleporada jest rozliczana w ramach umowy z NFZ (dotyczy lekarzy POZ mających taką umowę, NFZ dopuszcza również rozliczenie teleporad w AOS oraz w innych zakresach, w tym porad realizowanych w ramach programów lekowych oraz w ramach opieki psychiatrycznej i leczenia uzależnień).

Porada telemedyczna jest równoprawnym świadczeniem zdrowotnym, które powinno być udzielane na analogicznych zasadach jak osobista porada w gabinecie. Jediną różnicą jest pośrednictwo telefonu lub komputera. Kluczowe kwestie pozostają bez zmian: lekarz powinien postępować zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.

W trakcie teleporady lekarz może także wykorzystać i nadzorować badanie diagnostyczne wykonywane samodzielnie przez pacjenta w domu urządzeniem telemedycznym stanowiącym wyrób medyczny (np. pomiar glikemii, czy EKG).

Należy zdawać sobie sprawę, że wykorzystanie tej formy świadczenia dodatkowo pomaga w walce z COVID-19, redukując ryzyko zakażenia koronawirusem większej liczby osób, w tym samego siebie. Dotyczy to również innych chorób zakaźnych.

Warto nauczyć się wykorzystywać telemedycynę na przyszłość. Zdalne udzielanie świadczeń zdrowotnych wiąże się z szeregiem korzyści, dlatego wskazane jest, by trafiło w szerszym niż dotychczas zakresie do codziennej praktyki także po opanowaniu pandemii.

# JAK POPRAWNIE UDZIELAĆ ŚWIADCZEŃ TELEMEDYCZNYCH W DZIESIĘCIU KROKACH

## INSTRUKCJA DLA LEKARZA

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.

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. Metody weryfikacji opisaliśmy szczegółowo na stronie 12. 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.

Na czas epidemii wprowadzone zostały szczególne zasady weryfikacji tożsamości pacjenta w ramach udzielania teleporady. Weryfikacja może odbywać się na podstawie danych przekazanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności – w tym również przez telefon.

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. Poinstruuuj 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 przełącz 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<sup>1</sup>. 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). Wystawiając zlecenie na wyroby medyczne uprzedź pacjenta, że w IKP nie znajdzie on dodatkowych informacji o wystawionym zleceniu.

<sup>1</sup> Recepty, zaświadczenia o niezdolności do pracy i skierowania mogą zostać wystawione w postaci elektronicznej lub papierowej, z kolei zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne czy też zlecenie naprawy wyrobu medycznego wystawiane jest w postaci papierowej.

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. Śledź na bieżąco informacje dotyczące sposobu prowadzenia dokumentacji medycznej. W czasie epidemii możliwe jest wprowadzenie szczególnych zasad prowadzenia i przechowywania dokumentacji medycznej wytwarzanej w związku z teleporadami.

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.

### Warto też stale podnosić wiedzę i kompetencje.

E-zdrowie jest obszarem bardzo szybkich zmian, a telemedycyna to jeden z jego kluczowych elementów. Warto śledzić publikowane badania, analizy i raporty, aby być na bieżąco z aktualną wiedzą medyczną na ten temat.

Masz pytania i wątpliwości?  
Skontaktuj się z Telemedyczną Grupą Roboczą,  
pisząc na adres:

[biuro@tgr.org.pl](mailto:biuro@tgr.org.pl)

więcej informacji na stronie:

[Telemedycyna-poradnik.pl](http://Telemedycyna-poradnik.pl)



## **Dokument opracowany przez ekspertów Telemedycznej Grupy Roboczej w składzie:**

mec. Jan Pachocki, radca prawny

Paweł Kaźmierczyk

lek. Andrzej Osuch

dr n. med. Piotr Soszyński

dr n. med. Łukasz Kołtowski

prof. dr hab. n. med. Marcin Grabowski

dr hab. n. med. Paweł Balsam

Jakub Dawid

Merytoryczna akceptacja i patronat Komisji Informatyki i Telemedycyny Polskiego Towarzystwa Kardiologicznego pod przewodnictwem prof. dr hab. n. med. Ryszarda Piotrowicza oraz płk dr hab. n. med. Pawła Krzesińskiego, prof. WIM.



---

PARTNERZY

---



---

POZOSTALI CZŁONKOWIE TGR

---



projekt graficzny

MUFU