

**Regulamin udzielania porad za pośrednictwem systemów teleinformatycznych w placówkach/ programach
Stowarzyszenia Katolicki Ruch Antynarkotyczny KARAN**

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania usług w ramach realizowanych umów za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez:

1. Centrum Interwencji Kryzysowej KARAN we Wrocławiu
2. Punkt Konsultacyjny
3. Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Centrum Interwencji Kryzysowej KARAN we Wrocławiu zwanymi dalej Jednostkami.

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. Jednostka -
 - a) Centrum Interwencji Kryzysowej KARAN we Wrocławiu
 - b) Punkt Konsultacyjny
 - c) Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Centrum Interwencji Kryzysowej KARAN we Wrocławiu.
2. Teleporada – świadczenie zdrowotne, działanie/ zadanie programowe realizowane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych.
3. Świadczenie zdrowotne – usługa medyczna lub inne działanie służące zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu lub poprawie zdrowia realizowane w formie indywidualnej lub grupowej.
4. Pacjent, klient – każda osoba zgłaszająca się do Jednostki o udzielenie świadczeń realizowanych przez Jednostkę, osoba uczestnicząca w programach lub projektach realizowanych przez Jednostkę.

§ 3

Usługi teleporad będą wykonywane za pomocą:

1. Aplikacji/ programów takich jak: Skype, WhatsApp, Microsoft Teams, Zoom, Messenger, Hangouts,
2. Dostępu do Internetu,
3. Połączenia telefonicznego.

§ 4

Personel Jednostki kontaktuje się z pacjentem, klientem, który zgłosił wolę skorzystania z teleporady, weryfikuje czy pacjent, klient kwalifikuje się do świadczenia teleporady, a następnie informuje go o dostępności niniejszego Regulaminu oraz zasadach przeprowadzenia usługi.

§ 5

1. **Skorzystanie z usługi teleporady przez pierwszorazowego pacjenta, klienta, który nie miał wcześniejszego, osobistego kontaktu z Jednostką jest możliwe po wyrażeniu przez niego zgody na przeprowadzenie teleporady.**
2. Wyrażenie zgody następuje poprzez przesłanie, złożenie przez pacjenta, klienta formularza „**Oświadczenie zgody na przetwarzanie danych osobowych**” zgodnie z informacją znajdującą się na stronie: <https://karan.wroc.pl/teleinformatyczne.html> (wzór w załączniku nr 1),
3. Po wyrażeniu przez pacjenta, klienta zgody na udzielenie teleporady, personel Jednostki kontaktuje się z pacjentem, klientem w celu umówienia terminu teleporady.
4. W przypadku gdy teleporada nie może się odbyć w ustalonym terminie z uwagi na przyczyny leżące po stronie Jednostki, personel Jednostki kontaktuje się z pacjentem, klientem w celu uzgodnienia dalszego postępowania lub umówienia innego terminu.

§ 6

W przypadku pacjenta, klienta małoletniego osobą biorącą razem z nim udział w teleporadzie może być tylko jego przedstawiciel ustawowy, rodzic, opiekun faktyczny lub pełnomocnik przedstawiciela ustawowego.

§ 7

W ramach usługi teleporady personel udziela informacji i zaleceń dotyczących wyłącznie pacjenta, klienta, którego uprawnienia i tożsamość zostały odpowiednio zweryfikowane poprzez zadawanie pytań kontrolnych, których treść zna tylko personel Jednostki: np. nastąpiło okazanie dowodu osobistego przez pacjenta, klienta, podanie jego nr pesel, nr telefonu, adresu zamieszkania podanego w dokumentacji.

§ 8

W trakcie wykonywania usługi teleporady personel ma dostęp do dokumentacji pacjenta, klienta i w oparciu o jej zawartość może kontynuować leczenie, terapię, konsultacje i spotkania indywidualne oraz grupowe. W ramach wykonywania teleporady osoba ją realizująca sporządza dokumentację z jej przebiegu.

§ 9

1. Wyrażając zgodę na teleporadę i akceptując Regulamin pacjent, klient jest zobowiązany do:
 - a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu – komputera lub telefonu, za pomocą którego będzie odbywała się teleporada,
 - b) udzielenia odpowiedzi na pytania kontrolne dotyczące jego tożsamości w celu prawidłowej weryfikacji przez personel Jednostki.
2. W przypadku udzielania teleporady Jednostka zobowiązuje się do:
 - a) zapewnienia odpowiedniego sprzętu – komputera lub telefonu, za pomocą którego będzie odbywała się teleporada,
 - b) udzielenia pacjentowi, klientowi niezbędnych informacji dotyczących organizacji teleporady,

- c) zapewnienia intymności i poufności pacjenta, klienta na takim samym poziomie jak w przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych w sposób tradycyjny.

§ 10

Dokumentowanie teleporady:

1. Usługa teleporady stanowi świadczenie zdrowotne, spotkanie indywidualne, spotkanie grupowe i tak samo jak porada udzielana przy bezpośredniej obecności pacjenta, klienta musi zostać udokumentowana.
2. Potwierdzenie odbycia teleporady w określonym dniu przekazywane jest przez pacjenta, klienta w formie email lub korespondencyjnie, a jego wydruk jest dołączony do dokumentacji.

§ 11

Poufność rozmowy:

Jeżeli personel korzysta z urządzenia, do którego dostęp ma wiele osób, przed nawiązaniem połączenia należy bezwzględnie upewnić się, czy korzysta on ze swojego konta dostępu.

Jeżeli w systemie/ stosowanej aplikacji personel dostrzeże niestandardowe zachowanie, które może świadczyć o działaniu złośliwego oprogramowania, należy zgłosić ten fakt kierownikowi placówki/ koordynatorowi programu. Zarówno osoba udzielająca świadczenia, jak i pacjent, klient powinni znajdować się w takim miejscu, żeby osoby postronne nie mogły usłyszeć konwersacji, ani uzyskać wglądu w jej zapis. Takim miejscem może być osobny gabinet/ pokój. Obecność innych osób w trakcie trwania teleporady jest możliwa na takich samych warunkach jak w przypadku świadczeń udzielanych w sposób bezpośredni.

§ 12

Przeprowadzenie rozmowy z pacjentem, klientem:

Ze względu na specyfikę świadczeń, spotkań indywidualnych, spotkań grupowych udzielanych w ramach teleporady i uwarunkowania zdalnego połączenia, szczególny nacisk należy położyć na skuteczną komunikację. Należy upewnić się na wstępie czy pacjent, klient poprawnie słyszy świadczeniodawcę i czy świadczeniodawca dokładnie rozumie to, co mówi pacjent, klient. Ważne jest przed zakończeniem rozmowy upewnienie się, że pacjent, klient zrozumiał postawione rozpoznanie oraz zalecenia – warto np. poprosić, by powtórzył najważniejsze, otrzymane informacje.

Podstawową procedurę komunikacyjną prezentuje model podany w *załączniku nr 2*.

§ 13

Postępowanie z pacjentem, klientem który będzie potrzebował nagłej pomocy:

Podczas udzielania teleporady może dojść do sytuacji, w której konieczne okaże się udzielenie pacjentowi, klientowi szybkiej, bezpośredniej pomocy. Dlatego tak ważne jest, by na początku rozmowy ustalić dokładne miejsce jego pobytu. W przypadku uzyskania wiarygodnej informacji, że pacjent, klient może wymagać udzielenia natychmiastowej pomocy, osoba udzielająca teleporady w celu realizacji obowiązku niesienia pomocy powinna podjąć próbę połączenia się z numerem alarmowym 112 i w miarę możliwości udzielić pacjentowi, klientowi informacji, które mogą w jej ocenie ograniczyć negatywne następstwa nagłego stanu.

Podobnie należy postępować z pacjentem, klientem agresywnym lub zachowującym się w inny, niestandardowy sposób. W takiej sytuacji należy zachować spokój, nie rozłączać się pochopnie, wejść z nim w rozmowę w celu przekazania informacji, które mogą pomóc rozwiązać problem.

§ 14

Realizowanie świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych należy odnotować w dokumentacji wskazując narzędzie komunikacji, przy czym realizując sesje dodatkowo należy wpisać czas rozpoczęcia i zakończenia udzielonego świadczenia.

§ 15

Każda z osób realizująca świadczenia zdrowotne za pośrednictwem systemów teleinformatycznych może skorzystać z Rekomendacji PTP „Zasady pracy dla profesjonalistów w dobie COVID19” *załącznik nr 3*.

§ 16

Personel realizujący świadczenia zdrowotne w formie teleporady ma prawo w każdej chwili przerwać rozmowę, a tym samym połączenie, jeśli pacjent, klient używa zwrotów obraźliwych lub wyraża treści, które nie mają związku z potrzebą udzielenia porady lub godzą w dobra osobiste realizującego świadczenie.

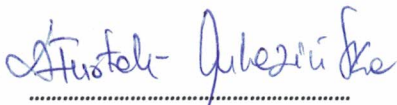
§ 17

Niniejszy regulamin obowiązuje wszystkie osoby udzielające świadczeń zdrowotnych w Jednostkach Stowarzyszenia Katolicki Ruch Antynarkotyczny KARAN.

§ 18

Regulamin wchodzi w życie w dniu 25 lutego 2021r.

Zatwierdził


.....
Kierownik placówki / Pełnomocnik ZG

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Formularz „Oświadczenie zgody na przetwarzanie danych osobowych”

Załącznik nr 2 - Weryfikacja tożsamości pacjenta, klienta

Załącznik nr 3 - Rekomendacje PTP Zasady pracy dla profesjonalistów w dobie COVID19