

**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

## OŚWIADCZENIE ZGODY NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Stowarzyszenie Katolicki Ruch Antynarkotyczny KARAN, 26-605 Radom, ul. Pułaskiego 9 (dalej Stowarzyszenie KARAN) moich Danych osobowych w celach niezbędnych do udzielania świadczeń zdrowotnych lub możliwości korzystania z programów realizowanych w placówce w formie kontaktu bezpośredniego lub za pośrednictwem systemów teleinformatycznych.

Oświadczam, że zostałam/-em poinformowana/-y, o tym, że:

1. Administratorem moich Danych osobowych jest Stowarzyszenie Katolicki Ruch Antynarkotyczny KARAN w Radomiu, ul. Pułaskiego 9,
2. kontakt z Administratorem – [daneosobowe@karan.pl](mailto:daneosobowe@karan.pl),
3. podstawą prawną przetwarzania moich Danych osobowych będzie udzielona zgoda,
4. moje Dane osobowe będą przetwarzane w celach niezbędnych do udzielania świadczeń zdrowotnych lub możliwości korzystania z programów realizowanych w placówce:

Centrum Interwencji Kryzysowej KARAN, NZOZ CIK KARAN, ul. Traugutta 119/1, 50-419 Wrocław

5. moje Dane osobowe mogą być przekazywane procesorom w związku ze zleconymi przez Stowarzyszenie KARAN zadaniami oraz podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa,
6. moje Dane osobowe nie będą przekazane do państw trzecich,
7. okres przetwarzania moich Danych osobowych będzie zgodny z obowiązującymi przepisami prawa,
8. podanie moich Danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania ze świadczeń zdrowotnych, z programów realizowanych w placówce,
9. mam prawo:
  - żądania dostępu do moich Danych osobowych,
  - sprostowania moich Danych osobowych,
  - żądania uzupełnienia niekompletnych moich Danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia,
  - usunięcia moich Danych osobowych lub ograniczenia ich przetwarzania,
  - wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania moich Danych osobowych,
  - przeniesienia moich Danych osobowych,
10. mam prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania moich Danych osobowych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem. W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania moich Danych osobowych przez Stowarzyszenie KARAN, mam prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego,
11. podanie moich Danych osobowych jest warunkiem korzystania ze świadczeń zdrowotnych lub korzystania z innych programów realizowanych w placówce.
12. **Zapoznałem/am się z Regulaminem udzielania porad za pośrednictwem systemów teleinformatycznych w placówkach/ programach Stowarzyszenia Katolicki Ruch Antynarkotyczny KARAN.**

.....  
Podpis pacjenta, klienta

**PRZEPROWADZENIE ROZMOWY Z PACJENTEM, KLIENTEM**

**Weryfikacja tożsamości pacjenta, klienta**

<b>Rozwiązanie</b>	<b>Opis</b>	<b>Zalety</b>	<b>Wykorzystanie w związku z COVID-19</b>
<b>Uprzednia weryfikacja tożsamości</b>	Wykorzystywanie internetowych portali pacjenta, klienta, za których pośrednictwem pacjent, klient może połączyć się z lekarzem lub innym specjalistą.	Możliwość wcześniejszej weryfikacji pacjenta, klienta na podstawie dokumentu tożsamości.	Ograniczone do już działających systemów zapewniających taki mechanizm.
<b>Pytania kontrolne</b>	Jeżeli pacjent, klient już wcześniej odwiedził jednostkę informacje o nim są dostępne w dokumentacji. Osoba udzielająca zdalnych świadczeń zdrowotnych, konsultacji może więc zapytać rozmówcę o podstawowe informacje, które jest w stanie zweryfikować na podstawie posiadanej dokumentacji, np. numer PESEL, ostatni problem zdrowotny, który był przyczyną odwiedzin itp., nr telefonu, adres zamieszkania.	Możliwość uwiarygodnienia tożsamości pacjenta, klienta nie pierwszorazowego.	Rozwiązanie może być łatwo i szybko stosowane.
<b>Uzyskanie i udokumentowanie oświadczenia pacjenta, klienta</b>	Należy poinformować pacjenta, klienta o charakterze połączenia oraz poprosić o przekazanie informacji potrzebnych do założenia dokumentacji. Jeżeli połączenie odbywa się za pośrednictwem systemu umożliwiającego transmisję obrazu (rozmowa wideo), można poprosić rozmówcę o pokazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość w sposób zapewniający jego widoczność dla drugiej strony (ale nie trwałe zapisanie i przesłanie skanu dokumentu).	Możliwość uwiarygodnienia tożsamości pacjenta, klienta pierwszorazowego.	Rozwiązanie może być łatwo i szybko stosowane.
<b>Rozmowa poprzez numer pacjenta, klienta który podał w Jednostce</b>	Jeżeli pacjent, klient przy osobistej wizycie podał swój numer telefonu do kontaktu, personel może zalecić, aby kontaktował się z tego numeru. Można również poinformować pacjenta, klienta dzwoniącego do Jednostki, że personel oddzwoni na podany numer.	Łatwość zastosowania.	Łatwość zastosowania.

## Rekomendacje PTP Zasady pracy dla profesjonalistów w dobie COVID19

### Podstawa prawna:

- Art. 3 ust. 1, Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej: *„Działalność lecznicza polega na udzielaniu świadczeń zdrowotnych. Świadczenia te mogą być udzielane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności”*.
- §3a, Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 19 czerwca 2019r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu opieki psychiatrycznej i leczenia uzależnień: *„Świadczenia mogą być realizowane z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych, pod warunkiem zapewnienia dostępności personelu wymaganego do ich realizacji w miejscu udzielania świadczeń”*.
- Komunikat NFZ dla świadczeniodawców z 17 marca 2020r.