



Regulamin organizacji kontaktu mailowego z lekarzem - informacja organizacyjna dla pacjentów

Regulamin stanowi informację organizacyjną wynikającą z Regulaminu Organizacyjnego podmiotu leczniczego.

Kontakt mailowy z lekarzem stanowi **formę pomocniczą** komunikacji medycznej, wprowadzoną w celu umożliwienia pacjentom jednorazowego doprecyzowania informacji przekazanych podczas wizyty lekarskiej.

Kontakt mailowy **nie jest alternatywą dla wizyty lekarskiej**, nie zastępuje konsultacji medycznej i nie służy prowadzeniu leczenia w sposób ciągły.

Zasady kontaktu mailowego wynikają z obowiązujących przepisów prawa regulujących organizację udzielania świadczeń zdrowotnych oraz odpowiedzialność zawodową personelu medycznego.

§1. Podstawa prawna organizacji kontaktu

1. Zgodnie z **art. 23 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej**, podmiot leczniczy organizuje udzielanie świadczeń zdrowotnych w sposób zapewniający prawidłowe funkcjonowanie placówki.
2. Obejmuje to prawo do określenia:
 - form kontaktu z pacjentem,
 - zakresu tych form,
 - zasad i czasu ich realizacji.
3. Zgodnie z **art. 3 ust. 1 ustawy o działalności leczniczej**, świadczenia zdrowotne mogą być udzielane również za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa i należytej staranności.

§2. Odpowiedzialność zawodowa i należyta staranność

1. Na podstawie **art. 8 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta**, pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należyłą starannością.

2. Jednocześnie, zgodnie z **art. 41 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza denty**sty, lekarz jest zobowiązany wykonywać zawód:
 - zgodnie z aktualną wiedzą medyczną,
 - z należytą starannością,
 - z poszanowaniem bezpieczeństwa pacjenta.
 3. Rozproszona, wielowątkowa korespondencja mailowa:
 - utrudnia całościową ocenę stanu zdrowia,
 - zwiększa ryzyko błędu medycznego,
 - może uniemożliwiać realizację świadczenia zgodnie z powyższymi zasadami.
-

§3. Zakres dopuszczalnego kontaktu mailowego

1. Kontakt mailowy z lekarzem jest przeznaczony **wyłącznie** do:
 - a. jednorazowego doprecyzowania zaleceń wydanych podczas wizyty,
 - b. krótkiego pytania dotyczącego sposobu stosowania zaleconego leczenia.
 2. Kontakt mailowy **nie jest wykorzystywany** do:
 - a. prowadzenia leczenia,
 - b. stawiania nowych rozpoznań,
 - c. analizy lub interpretacji wielu wyników badań,
 - d. oceny badań niewidzianych wcześniej przez lekarza,
 - e. prowadzenia konsultacji wielowątkowych,
 - f. zastępowania wizyty kontrolnej.
-

§4. Ograniczenia ilościowe i organizacyjne

1. W ramach kontaktu mailowego obowiązuje zasada: **jedna wiadomość – jedna sprawa – jedna odpowiedź.**
2. Jedna sprawa oznacza:
 - a. jedno pytanie **lub**
 - b. jeden wynik badania.
3. Przesyłanie:
 - a. kilku wiadomości dotyczących różnych kwestii zdrowotnych,
 - b. wielu wyników badań w osobnych mailach,
 - c. zapytań rozproszonych w czasie,

nie stanowi dopuszczalnej formy kontaktu mailowego i może skutkować zaproponowaniem wizyty lekarskiej jako właściwej formy konsultacji.

4. Kontakt mailowy przysługuje **jednorazowo po danej wizycie**.
-

§5. Organizacja udzielania odpowiedzi

1. Odpowiedzi udzielane są:
 - a. w godzinach pracy przychodni,
 - b. zgodnie z możliwościami organizacyjnymi personelu.
 2. Odpowiedź może mieć charakter:
 - a. zwięzły,
 - b. ograniczony do informacji niezbędnych,
 - c. organizacyjny (np. wskazanie konieczności wizyty).
 3. Przekierowanie pacjenta na wizytę lub brak odpowiedzi mailowej **nie stanowi odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego**, lecz realizację obowiązku zachowania należytej staranności.
-

§6. Rola wizyty lekarskiej

1. Wizyta lekarska stanowi **podstawową i właściwą formę udzielania świadczeń zdrowotnych**.
 2. Podczas wizyty pacjent ma możliwość:
 - a. zadania pytań,
 - b. omówienia wątpliwości,
 - c. przedstawienia wyników badań w całości,
 - d. uzyskania pełnych i spójnych informacji.
 3. Kontakt mailowy nie zapewnia warunków umożliwiających pełną ocenę stanu zdrowia pacjenta.
-

§7. Postanowienia końcowe

1. Regulamin ma na celu:
 - zapewnienie bezpieczeństwa pacjentów,
 - ochronę jakości udzielanych świadczeń,
 - prawidłową organizację pracy personelu medycznego.
2. W sprawach wymagających szerszego omówienia personel przychodni proponuje wizytę lekarską jako formę konsultacji zgodną z przepisami prawa oraz zasadami należytej staranności.

3. Kontakt mailowy nie jest formą komunikacji przeznaczoną do bieżącego ani całodobowego monitorowania i obsługi zapytań pacjentów.
 4. Odpowiedzi udzielane w formie mailowej są odnotowywane w dokumentacji medycznej w zakresie niezbędnym do zachowania ciągłości i bezpieczeństwa leczenia, bez utrwalania treści korespondencji mailowej.
 5. Zasady kontaktu mailowego zostały ustalone z uwzględnieniem zasady minimalizacji danych, o której mowa w art. 5 ust. 1 lit. c RODO.
-

§8. Stany nagłe i sytuacje wymagające pilnej pomocy

1. Kontakt mailowy z lekarzem **nie jest przeznaczony do zgłaszania stanów nagłych ani sytuacji wymagających pilnej interwencji medycznej.**
2. W przypadku wystąpienia objawów nagłych lub gwałtownego pogorszenia stanu zdrowia, pacjent powinien **niezwłocznie skontaktować się z numerem alarmowym 112**, udać się do **najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego (SOR)** lub skorzystać z **nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej.**
3. Wysyłanie wiadomości mailowych w sytuacjach nagłych **nie zapewnia uzyskania pomocy w odpowiednim czasie** i może stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia.
4. Brak odpowiedzi mailowej w sytuacji wymagającej pilnej interwencji **nie stanowi odmowy udzielenia świadczenia zdrowotnego**, lecz wynika z charakteru tej formy kontaktu oraz konieczności zachowania zasad bezpieczeństwa.
5. Brak reakcji lub odpowiedzi na kontakt mailowy w sytuacji wymagającej niezwłocznej interwencji medycznej nie stanowi samodzielnej podstawy do przypisania odpowiedzialności cywilnej podmiotowi leczniczemu ani personelowi medycznemu.