



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. Lekarz wykonuje zawód zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, dostępnymi metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, z należyłą starannością oraz z poszanowaniem praw pacjenta.

3. Rozproszona, wielowątkowa korespondencja mailowa:
 - o utrudnia całościową ocenę stanu zdrowia,
 - o zwiększa ryzyko błędu medycznego,
 - o 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 zaproponuje 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.