

Telekonsultacje medyczne w dobie pandemii COVID-19

Medical teleconsultation during COVID-19 pandemic

Marcin Grabowski

I Katedra i Klinika Kardiologii, Warszawski Uniwersytet Medyczny

Streszczenie

W obliczu pandemii COVID-19, w celu usprawnienia komunikacji między personelem medycznym a pacjentami, niezbędne było wprowadzenie do codziennej praktyki możliwości świadczenia usług medycznych na odległość. Według raportu z badania satysfakcji pacjentów korzystających z teleporad u lekarza podstawowej opieki zdrowotnej w okresie pandemii COVID-19, przeprowadzonego przez Ministerstwo Zdrowia oraz NFZ wynika, że 90,6% pacjentów uważa, że taka forma kontaktu z lekarzem powinna zostać wprowadzona jako jeden z głównych kanałów kontaktu. (Gerontol Pol 2020; 28; 112-114)

Słowa kluczowe: teleporada, pandemia COVID-19

Abstract

Due to COVID-19 pandemic, in order to improve communication between medical staff and patients, it was necessary to introduce the possibility of providing medical services at a distance into everyday practice. According to a report on the satisfaction of patients using teleconsulting as a primary medical care during the COVID-19 pandemic, conducted by the Ministry of Health and the National Health Fund, 90.6% of patients believe that this form of contact with a physician should be introduced as one of the main contact channels. (Gerontol Pol 2020; 28; 112-114)

Keywords: teleconsultation, COVID-19 pandemic

Wstęp

W obliczu pandemii COVID-19, w celu usprawnienia komunikacji między personelem medycznym a pacjentami, niezbędne było wprowadzenie do codziennej praktyki możliwości świadczenia usług medycznych na odległość. Społeczne dystansowanie sprzyjało popularyzacji teleporad, które umożliwiły pacjentom pozyskanie recepty bez wychodzenia z domu. Wprowadzenie do powszechnej praktyki medycznej e-recept pozwalało na zachowanie ciągłości podjętej przez pacjentów terapii, bez potencjalnego narażenia na kontakt bezpośredni z personelem medycznym. Dzięki temu pacjenci pozbawieni bezpośredniej specjalistycznej opieki medycznej oraz ambulatoryjnej mogli kontynuować leczenie.

Świadczenie przez lekarzy usług telemedycznych zostało prawnie ustanowione długo przed pandemią COVID-19, jednak powszechny *lockdown* oraz obowiązek społecznego dystansowania wpłynęły na zwiększenie częstości wykorzystywania tej formy konsultacji. Polskie prawo określa teleporady jako świadczenia zdro-

wotne udzielane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności. Na mocy ustawy z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy o systemie informacji w ochronie zdrowia i niektórych ustaw, podpisanej w dniu 27 listopada, nastąpiły zmiany.

Lekarz może orzec o stanie zdrowia pacjenta na podstawie osobistego lub wykonanego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych badania. Powiększono również zakres udzielania świadczeń zdrowotnych, rozszerzając je o świadczenia udzielane za pośrednictwem systemów teleinformatycznych i innych systemów łączności. W przypadku telekonsultacji miejsce udzielania świadczeń zdrowotnych jest rozumiane jako miejsce przebywania osób wykonujących zawód medyczny i udzielających tych świadczeń. Zniesiono również wymagania względem pomieszczeń i urządzeń podmiotów świadczących opiekę ambulatoryjną za pośrednictwem systemów łączności [1].

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej określa stan-

Adres do korespondencji / Correspondence address: ✉ Marcin Grabowski; I Katedra i Klinika Kardiologii, Uniwersyteckie Centrum Kliniczne, Warszawski Uniwersytet Medyczny, ul. Banacha 1a; 02-097 Warszawa ☎ (+48 22) 599 29 58 ✉ marcin.grabowski@wum.edu.pl

dardy podstawowych świadczeń medycznych realizowanych w formie teleporady, co umożliwia zachowanie bezpieczeństwa danych wrażliwych pacjenta przekazywanych drogą elektroniczną. Określone w ustawie standardy odnoszą się nie tylko do formy przeprowadzanych telekonsultacji, ale także informacji dotyczących systemów pośredniczących w kontakcie lekarz – pacjent, sposobu ustalenia terminu konsultacji zdalnej oraz nawiązania kontaktu ze specjalistą, również w dalszej terapii. Ustawa określa również procedury postępowania w przypadku braku kontaktu z pacjentem w terminie wcześniej ustalonej teleporady oraz warunki możliwości skorzystania przez pacjenta z wydanej przez specjalistę za pośrednictwem portalu gabinet.gov.pl e-recepty, e-skierowania lub założenia Internetowego Konta Pacjenta [2].

Raport z badania satysfakcji pacjentów korzystających z teleporad

Według raportu z badania satysfakcji pacjentów korzystających z teleporad u lekarza podstawowej opieki zdrowotnej w okresie pandemii COVID-19, przeprowadzonego przez Ministerstwo Zdrowia oraz NFZ wynika, że 80% konsultacji odbywających się podczas pandemii miało formę teleporady. Taka forma konsultacji pozwoliła na ograniczenie bezpośredniego kontaktu pacjentów z personelem medycznym minimalizując ryzyko zakażenia SARS-CoV-2 [3].

Badanie przeprowadzono wśród 15 462 pacjentów, z których 14 245 skorzystało z teleporady. 13 961 z nich udzieliło zgodny na wypełnienie ankiety podsumowującej skuteczność działania konsultacji zdalnej w świadczeniu podstawowych usług medycznych. Ankieta została przeprowadzona w 5 grupach wiekowych, ze znaczną przewagą ilości pacjentów powyżej 60 r.ż., a jej wyniki podzielono na 6 sfer. Ankietowany miał możliwość skorzystania z 3 dostępnych form teleporady. Najczęściej wybieraną formą, z której korzystali pacjenci (81,5% badanych) była konsultacja w formie rozmowy telefonicznej. Zaledwie 0,3% badanych skorzystało z wideoporady. Drugim najchętniej wybieranym sposobem uzyskania podstawowej opieki medycznej była wizyta osobista, z której skorzystało 18,1% badanych. Skuteczność konsultacji w formie zdalnej deklarowało 91,8% pacjentów.

Jeśli chodzi o przebieg teleporady 96,8% badanych deklarowało, że lekarz w sposób jasny i zrozumiały przekazał pacjentowi zalecenia dotyczące dalszej diagnostyki. Większość pacjentów (97,8%) uzyskało również niezbędny do wykonania zaleceń lekarza komplet dokumentów. Wśród 1 150 ankietowanych, którzy de-

klarowali, że teleporada nie rozwiązała w pełni ich problemu, 59,9% została zaproponowana wizyta osobista, z której skorzystało aż 79,5% badanych. Z przeprowadzonego badania wynika, że poziom satysfakcji pacjenta z telekonsultacji, w porównaniu ze standardową opieką zdrowotną, jest wyższy.

Znaczna większość ankietowanych pacjentów (92,0%), którzy podczas teleporady otrzymali od specjalisty receptę, deklarowała jej realizację, z czego 65,4% badanych wybierało formę wykupienia recepty przez podanie kodu sms w aptece. Znacznie rzadziej wybieraną formą, jednak drugą najpopularniejszą wśród badanych, była realizacja recepty za pośrednictwem aplikacji mObywatel (13,3%).

Z przeprowadzonego badania wynika, że o możliwości założenia Internetowego Konta Pacjenta, najczęściej (w 42,6%) pacjent był informowany przez lekarza. 24,2% ankietowanych otrzymało informację na temat IKP od innych pracowników, podczas wizyty w placówce lub podmiotów, tj. plakaty czy ulotki informacyjne. Aż 33,3% badanych, zadeklarowało brak przekazanej informacji.

Według 43,2% pacjentów różne formy konsultacji zdalnej z lekarzem, tj. teleporady/widoporady, powinny zostać wprowadzone podczas pierwszego kontaktu ze specjalistą, który na jej podstawie podejmie decyzję o ewentualnej wizycie pacjenta w placówce. 21,7% deklaruje, że taka forma konsultacji powinna być stosowana doraźnie w przypadku przewlekłych, znanych lekarzowi problemów zdrowotnych pacjenta. Zaledwie 9,4% badanych nie zauważyło skuteczności takiej formy konsultacji.

Podstawowe zasady udzielania świadczeń telemedycznych

Przygotowując się do teleporady należy pamiętać o przygotowaniu odpowiedniego sprzętu. Konsultacja może odbyć się za pomocą dowolnego urządzenia audio-wideo, komputera czy telefonu. Podczas takiej wizyty należy pamiętać o dyskrecji na temat stanu zdrowia pacjenta i innych danych wrażliwych. Wizyta zdalna powinna odbyć się bez udziału osób postronnych, z zachowaniem poufności [4,5].

W celu zweryfikowania tożsamości pacjenta należy poprosić go o podanie kompletu danych niezbędnych do założenia dokumentacji medycznej, w pierwszej kolejności np. nr PESEL. Jeśli telekonsultacja odbywa się z opcją wideo można poprosić o pokazanie do kamery dowodu osobistego. Nie ma jednoznacznych regulacji prawnych dotyczących formy potwierdzenia tożsamości pacjenta, jednak lekarz jest zobligowany do identyfika-

cji rozmówcy. Innymi sposobami może być uprzednia weryfikacja internetowego portalu pacjenta, zadawanie pytań kontrolnych czy prowadzenie rozmowy telefonicznej przez numer przypisany do pacjenta w placówce medycznej.

Teleporady, mimo że odbywają się w zdalnej formie, są równorzędne ze standardową wizytą lekarską, dlatego ważne jest, by zachować jej odpowiedni przebieg. Należy pamiętać, że w niektórych przypadkach telekonsultacja może nie być wystarczająca, dlatego warto poinformować pacjenta o ewentualnej możliwości wizyty osobistej. Niezbędne jest przeprowadzenie pełnego wywiadu z pacjentem oraz zapoznanie się z wcześniejszą dokumentacją oraz zaleceniami, by jak najdokładniej przekazać pacjentowi rzetelne i wyczerpujące informacje na temat jego stanu zdrowia. Bez względu na formę, podczas teleporady obowiązują zasady odpowiedzialności zawodowej, takie jak podczas standardowej wizyty.

W trakcie zdalnej konsultacji specjalista ma możliwość wystawienia pacjentowi niezbędnych dokumentów, tj. e-zwolnienia, e-zaświadczenia czy e-recepty, przez portal internetowy gabinet.gov.pl. W przypadku wystawionej przez lekarza zdalnie recepty warto upew-

nić się, że pacjent otrzymał wiadomość sms, z niezbędnym do zrealizowania recepty kodem. Należy również poinformować pacjenta o możliwości dostępu do jego pełnej dokumentacji medycznej za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP). Jeśli jest taka możliwość, warto wystawić wszystkie niezbędne dokumenty w formie elektronicznej. Na koniec telekonsultacji ważne jest, by podsumować poruszone kwestie i upewnić się, że pacjent rozumie zalecenia, w celu uniknięcia nieporozumień wynikających np. z jakości połączenia.

Po zakończonej teleporadzie lekarz ma obowiązek pełnej dokumentacji konsultacji zdalnej, tak jak w przypadku standardowej wizyty osobistej. Dodatkowo warto zaznaczyć, że porada odbyła się w sposób zdalny. Telekonsultacje można rejestrować, jednak nie jest to wymagane w dokumentacji medycznej. W przypadku podejrzenia wycieku danych wrażliwych pacjenta należy niezwłocznie uzyskać profesjonalną pomoc oraz poinformować inspektora ochrony danych.

Konflikt interesów / Conflict of interest

Brak/None

Piśmiennictwo/References

1. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.
2. Standard POZ: <https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12336500/katalog/12703242#12703242>.
3. Raport z badania satysfakcji pacjentów korzystających z teleporad u lekarza podstawowej opieki zdrowotnej w okresie epidemii COVID-19. Departament Obsługi Pacjenta Narodowy Fundusz Zdrowia. Warszawa, 8 sierpnia 2020.
4. Poradniki Telemedycznej Grupy Roboczej <http://telemedycyna-poradnik.pl/>.
5. Wytyczne NRL: <https://nil.org.pl/aktualnosci/4980-wytyczne-dla-udzielania-swiadczen-telemedycznych>.