

# Organizacja pracy Placówek podwykonawczych



#ŚwiadomiOdpowiedzialni

## Bieżące informacje, 24 kwietnia 2020 r.

W trosce o naszych Pacjentów wprowadziliśmy nowy model opieki medycznej w sieci placówek podwykonawczych LUX MED.

### KONTAKT TELEFONICZNY

Poprzez Infolinię LUXMED, pod numerem 22 33 22 888 można:

- umówić się na poradę telemedyczną
- zweryfikować możliwość umówienia wizyty w placówce podwykonawczej

Poprzez kontakt telefoniczny z wybraną, najbliższą placówką podwykonawczą można:

- zweryfikować konieczność wizyty w placówce,
- w sytuacjach pilnych umówić się na wizytę w placówce.

W przypadku braku możliwości skontaktowania się z najbliższą placówką podwykonawczą, umożliwiamy Pacjentom skorzystanie z następujących form **kontakt z lekarzem**:

### PORADA TELEMEDYCZNA

- Poradę telemedyczną można zarezerwować poprzez Portal Pacjenta lub Infolinię LUX MED: 22 33 22 888.
- Umawiając się na poradę telemedyczną, można wybrać konkretnego lekarza. Porada telemedyczna umożliwia umówienie się na konsultację z lekarzami danej specjalizacji z całej Polski, w wybranym przez Pacjenta terminie.
- W wybranym terminie wizyty, lekarz kontaktuje się telefonicznie i udziela porady medycznej.
- Podczas porady telemedycznej możesz uzyskać rozwiązanie Twojego problemu medycznego, e-skierowanie, e-receptę, ZUS ZLA, lub otrzymać zalecenie skorzystania z konsultacji lekarskiej stacjonarnie w placówce lub skierowania na badania diagnostyczne w placówce własnej LUX MED lub placówce podwykonawczej
- Przed poradą telemedyczną istnieje możliwość udostępnienia, poprzez Portal Pacjenta, dokumentów, z których może skorzystać lekarz podczas udzielania porady.
- Jeśli będzie wymagana porada stacjonarna lub dalsza diagnostyka należy:
  - **Krok 1:** Jeśli masz dostęp do Portalu Pacjenta, zweryfikuj dostępne dla Ciebie placówki podwykonawcze lub ich zakres.
  - **Krok 2:** Jeśli nie masz dostępu do Portalu Pacjenta, załóż konto demo w Portalu Pacjenta lub skontaktuj się z infolinią LUX MED pod numerem 22 33 22 888, gdzie uzyskasz informację, w

której placówce własnej LUX MED lub podwykonawczej możesz skorzystać z konsultacji lekarskiej stacjonarnej lub wykonać zlecane badania.

- **Krok 3:** Po uzyskaniu danych kontaktowych do placówki podwykonawczej, skontaktuj się z nią bezpośrednio i umów na skorzystanie z usługi medycznej zgodnie z zaleceniami wydanymi przez lekarza.
- **Krok 4:** W przypadku braku możliwości umówienia się na wizytę (z powodów od nas niezależnych, np.: zamknięcie placówki z powodów bezpieczeństwa, kwarantanna lekarza) prosimy o kontakt z infolinią LUX MED pod numerem 22 33 22 888, która po weryfikacji z Departamentem Zarządzania Siecią wskaże dogodne rozwiązanie umożliwiające skorzystanie z usługi medycznej

## WIZYTA W PLACÓWCE

- Można ją zarezerwować przez Portal Pacjenta lub Infolinię LUX MED: 22 33 22 888, po wcześniejszym uzyskaniu zalecenia takiej wizyty, podczas porady telemedycznej
- Przed wejściem do placówki, ze względów bezpieczeństwa Pacjenci są poddawani wstępnemu wywiadowi medycznemu.

## OPIEKA DLA KOBIET W CIĄŻY

- Pacjentki mogą dokonywać rezerwacji w placówkach, w których dotychczas prowadziły ciążę. W przypadku braku możliwości umówienia się na wizytę (z powodów od nas niezależnych, np.: zamknięcie placówki z powodów bezpieczeństwa, kwarantanna lekarza), prosimy o kontakt e-mail na adres: [opiekawciazysiec@luxmed.pl](mailto:opiekawciazysiec@luxmed.pl) oraz wskazanie następujących informacji:
  - imię i nazwisko Pacjentki,
  - telefon kontaktowy,
  - dane placówki, w której nie ma możliwości skorzystania z wizyty,
  - miejscowość, w której Pacjentka chciałaby skorzystać z porady,
  - czy Pacjentka jest zainteresowana wizytą stacjonarną czy w trybie porady telemedycznej.

Zespół Departamentu Zarządzania Siecią zorganizuje wizytę:

- placówce podwykonawczej LUX MED, z której dotychczas Państwo nie korzystali,
- w najbliższej placówce własnej LUX MED
- Ponadto Pacjentki mogą bez wychodzenia z domu korzystać z porady telemedycznej ginekologa lub położnej Grupy LUX MED. W tym celu prosimy o kontakt pod numerem **telefonu dedykowanym specjalnie dla kobiet w ciąży: 22 338 16 14**. Pacjentki mogą również zapytać o wszystkie kwestie medyczne wysyłając e-mail na adres: [opiekawciazy@luxmed.pl](mailto:opiekawciazy@luxmed.pl)

## UDOSTĘPNIENIE LEKARZOWI DOKUMENTÓW PODCZAS PORADY TELEMEDYCZNEJ

W trosce o wygodę i jakość komunikacji pomiędzy Pacjentem a lekarzem podczas porady telemedycznej, **wprowadzamy nową funkcjonalność na Portalu Pacjenta** – możliwość udostępniania przez Pacjenta dokumentów, z których może skorzystać lekarz podczas udzielania porady telemedycznej. Funkcjonalność dostępna jest dla Pacjentów, korzystających z pełnego dostępu do Portalu Pacjenta (aktywacja poprzedzona podpisaniem regulaminu w placówce)

Dokumenty, które można udostępnić lekarzowi poprzez Portal Pacjenta:

- wyniki badań laboratoryjnych,
- wyniki badań obrazowych tj.; USG, RTG, CT, MRI, itd.

- opis przebiegu choroby, w tym karty leczenia szpitalnego
- zdjęcie zmiany skórnej, chorego miejsca,

#### Korzyści udostępnienia dokumentów:

- Szybsza diagnoza – lekarz posiada zobrazowany materiał dotyczący problemu, z którym zgłasza się Pacjent.
- Bezpieczeństwo – Pacjent może uniknąć wizyty w Placówce. Porada telemedyczna jest w obecnym czasie najbezpieczniejszą formą kontaktu z lekarzem.
- Oszczędność czasu Pacjenta – w wielu przypadkach, dzięki przesłanej dokumentacji, Pacjent będzie mógł zaoszczędzić czas, jaki przeznaczyłby na wizytę w Placówce.

#### Jak dodać załącznik zdjęciowy do porady telemedycznej:

- **Krok 1.** Pliki można dodać bezpośrednio po umówieniu Porady telemedycznej oraz w każdej chwili klikając w „Wizyty” znajdujące się na pasku menu
- **Krok 2.** W kolejnym kroku klikamy w „Dodaj plik”.
- **Krok 3.** Akceptujemy regulamin
- **Krok 4.** Dalej wybieramy opcję „Dodaj plik z urządzenia”, opcjonalnie można opisać plik.
- **Krok 5.** Następnie wybieramy plik ze swojego komputera i klikamy „Dodaj plik”.

#### Informacje dotyczące załączników

- Format pliku - .jpg lub .jpeg.
- Funkcjonalność dostępna w Portalu Pacjenta w wersji na komputer dla poziomu II
- Maksymalny rozmiar pliku 8MB.
- Plik nie trafia do dokumentacji medycznej, jest jedynie dodatkiem/załącznikiem do porady telemedycznej.
- Opis pliku nie jest widoczny dla lekarza, widoczny jest tylko dla Pacjenta i pomaga w łatwym zarządzaniu plikami.
- W jednym czasie może być wgrane maksymalnie 5 plików.
- Jeśli załączony plik nie jest już potrzebny można go usunąć z Portalu Pacjenta

## KONTO W PORTALU PACJENTA

Aby założyć konto w Portalu Pacjenta, należy przygotować swoje dane - cały proces trwa tylko 30 sekund (<https://portalpacjenta.luxmed.pl/PatientPortal>)

**1.** Wejdź na stronę [portalpacjenta.luxmed.pl](https://portalpacjenta.luxmed.pl) i załóż konto.

**2.** Wypełnij formularz i kliknij załóż konto.

Dane niezbędne do utworzenia dokumentacji medycznej:

- Imię
- Nazwisko
- Adres e-mail
- Identyfikator
- Data urodzenia
- Płeć
- Udziałnictwo
- PESEL

Dane do logowania w Portalu Pacjenta LUX MED:

- Imię
- Adres e-mail

Przebieg leczenia choroby w z. Profilaktyka i diagnostyka

ZAŁOŻ KONTO

## NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

### Czy wszystkie placówki podwykonawcze świadczą usługi telemedyczne?

Nie. Jedynie część placówek podwykonawczych świadczy usługi telemedyczne. Aby uzyskać informację, które to placówki – zweryfikuj stronę internetową wybranej placówki lub skontaktuj się telefonicznie. Pamiętaj, że zawsze możesz skorzystać z porady telemedycznej LUX MED.

### Czy lekarz podczas porady telemedycznej ma dostęp do mojej dokumentacji medycznej?

Jeżeli korzystasz z porady telemedycznej u podwykonawcy, u którego dotychczas korzystałeś z opieki medycznej, lekarz powinien mieć dostęp do dokumentacji.

Jeżeli korzystasz z porady telemedycznej LUX MED, wówczas lekarz nie będzie miał dostępu do Twojej dotychczasowej dokumentacji medycznej z placówki podwykonawczej, z uwagi na obowiązujące przepisy prawa.

### Jestem Pacjentem LUX MED, korzystam z placówek podwykonawczych, ale chcę skorzystać z porady telemedycznej w LUX MED. Czy lekarz widzi moją historię?

Jeżeli korzystasz z porady telemedycznej u podwykonawcy, u którego dotychczas korzystałeś z opieki medycznej, lekarz powinien mieć dostęp do dokumentacji.

Jeżeli korzystasz z porady telemedycznej LUX MED, wówczas lekarz nie będzie miał dostępu do Twojej dotychczasowej dokumentacji medycznej z placówki podwykonawczej (z uwagi na obowiązujące przepisy prawa) jednak widzi historię wizyt i usług medycznych.

### Jak wygląda model opieki nad kobietami w ciąży w placówkach podwykonawczych? Gdzie dzwonić, żeby się dowiedzieć, w której placówce wykonam niezbędne badania?

Każdorazowo prosimy o kontakt z placówką dotychczas prowadzącą ciążę. W przypadku braku takiej możliwości prosimy o kontakt z Infolinią dedykowaną kobietom w ciąży pod numerem telefonu: [22 338 16 14](tel:223381614) lub o kontakt mailowy: [opiekawciazysiec@luxmed.pl](mailto:opiekawciazysiec@luxmed.pl)

### Otrzymałem skierowanie na badanie, które obecnie nie jest wykonywane. Gdzie i jak mogę przedłużyć jego ważność?

Termin ważności skierowań wystawionych przed 01.03.2020 został wydłużony o 6 miesięcy, bez konieczności ich dodatkowego przedłużania.

### Czy mam możliwość zamówienia w systemie recepty online, jeśli przychodnia, z której zazwyczaj korzystałem nie świadczy porad telemedycznych?

Tak, pod warunkiem, że placówka podwykonawcza prowadzi taką usługę lub Pacjent ma dostęp do Portalu Pacjenta LUX MED.