

STANDARD DOSTARCZENIA OPIEKI ZDROWOTNEJ



Standard dostarczenia opieki zdrowotnej zorientowanej na potrzeby pacjenta.

Celem opieki zdrowotnej Medicover jest zachowanie pacjentów w jak najlepszym zdrowiu i sprawne rozwiązywanie ich problemów zdrowotnych.

Zapewniamy wygodne i różnorodne możliwości uzyskania porady, w tym porady online i przez telefon, tak aby każdy pacjent mógł na czas otrzymać pomoc odpowiadającą jego indywidualnej potrzebie zdrowotnej w możliwie najdogodniejszy sposób.

ZASADY OGÓLNE

1. W celu zaproponowania pacjentowi najkorzystniejszego rozwiązania pracownik Medicover pyta pacjenta o przyczynę kontaktu.
2. W przypadku korzystania z Medicover OnLine system podpowiada rozwiązania odpowiadające przyczynie kontaktu, lub wynikające z zaleceń zapisanych w dokumentacji medycznej.
3. **W problemach zdrowotnych wymagających koordynowanej opieki**, takich jak choroby przewlekłe, ostre zachorowania wymagające wizyt kontrolnych czy diagnostyka nowego problemu zdrowotnego o nieznanym przyczynie, **oferujemy opiekę lekarza prowadzącego i współpracującą z nim pielęgniarki – koordynatora opieki.**
4. W celu przyspieszenia diagnostyki i ustalenia właściwego postępowania **przed wizytą u specjalisty lekarz lub inny personel medyczny wskazuje, do którego specjalisty pacjent powinien się udać.** Zleca także badania, o ile ich wyniki są potrzebne do przeprowadzenia konsultacji u specjalisty.
5. Pacjentom wymagającym opieki specjalistycznej zapewniamy **ciągłość opieki u tego samego specjalisty.**
6. **Badania diagnostyczne, konsultacje i pomoc pogotowia organizowane są ze wskazań medycznych i odbywają się w terminach odpowiadających potrzebie zdrowotnej pacjenta**, w tym w pilnych przypadkach medycznych tego samego lub następnego dnia roboczego.



7. Badania w ramach profilaktyki zdrowotnej (laboratoryjne i obrazowe) wykonujemy w terminach i w formie zgodnej ze **Standardem Profilaktyki Medicover**, opartym na wytycznych polskich i międzynarodowych towarzystw naukowych. Badania odpowiadają płci, wiekowi i czynnikom ryzyka zdrowotnego indywidualnego pacjenta.

Dla wygody pacjentów i zapewnienia sprawnego procesu opieki udostępniamy różne drogi uzyskania porady medycznej:

- **w formie tradycyjnej wizyty:**
 - w Centrach Medicover i placówkach poddostawców, do których pacjenci są kierowani przez Medicover w razie potrzeby uzupełnienia usług Centrum Medicover,
 - w Placówkach Sieci Medycznej – zlokalizowanych głównie poza miastami, w których są Centra Medicover,
- **za pośrednictwem bezpiecznej platformy telemedycznej Medicover OnLine** - poprzez czat, wideokonsultacje i pytanie do lekarza,
- **przez telefon** - poprzez kontakt z lekarzem, koordynatorem opieki oraz dyspozytorem Hot Line Medicover.

CZAS OCZEKIWANIA NA PORADĘ LUB BADANIE

1. **W nagłych zachorowaniach oferujemy pomoc tego samego dnia** za pośrednictwem:
 - **infolinii medycznej Hot Line Medicover** działającej 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, gdzie pacjent może otrzymać poradę oraz wskazówki, jak i gdzie uzyskać pomoc medyczną. Dyspozytor Hot Line Medicover decyduje także o wezwaniu pogotowia lub umówieniu wizyty domowej,
 - **czatu z lekarzem opieki podstawowej** - dostępnego 7 dni w tygodniu.
2. Wizyty w Medicover Express **dla pacjentów z prostymi problemami zdrowotnymi takimi jak przeziębienie i grypa** odbywają się **w dniu zgłoszenia lub następnego dnia roboczego**.
3. **W przypadku urazów** konsultacje lekarzy specjalistów:
 - **Ortopedy,**
 - **Chirurga,**
 - **Okulisty,**organizujemy za pośrednictwem infolinii medycznej Hot Line Medicover **w dniu zgłoszenia lub następnego dnia roboczego**.
4. Porady **lekarzy opieki podstawowej** przyjmujących w Centrach Medicover:
 - **Internisty lub lekarza rodzinnego,**
 - **Pediatry lub lekarza rodzinnego,**odbywają się **w dniu zgłoszenia lub następnego dnia roboczego**. Wizyty profilaktyczne u powyższych lekarzy, odbywają się w ciągu **7 dni roboczych** od dnia zgłoszenia.

5. Konsultacje **lekarzy specjalistów** przyjmujących w Centrach Medcover:

- **Ginekologa,**
- **Okulisty,**
- **Dermatologa,**

odbywają się bez potrzeby potwierdzenia wskazań do konsultacji, w terminie do **3 dni roboczych** od zgłoszenia.

6. Konsultacje **lekarzy specjalistów ortopedii** przyjmujących w Centrach Medcover odbywają się bez potrzeby potwierdzenia wskazań do konsultacji w terminie do **7 dni roboczych** od zgłoszenia.

7. Konsultacje **lekarzy specjalistów** przyjmujących w Centrach Medcover lub w Placówkach Poddostawców:

- | | |
|---------------------------------|---|
| ● Alergologa, | ● Laryngologa, |
| ● Chirurga, | ● Nefrologa, |
| ● Chirurga naczyniowego, | ● Neurologa, |
| ● Chorób zakaźnych, | ● Onkologa, |
| ● Diabetologa, | ● Pulmonologa, |
| ● Endokrynologa, | ● Reumatologa, |
| ● Gastroenterologa, | ● Urologa, |
| ● Hematolog, | ● oraz Rehabilitanta i badania USG |
| ● Hepatolog, | ● (ultrasonograficzne) |
| ● Kardiologa, | |

odbywają się:

- w terminie **7 dni roboczych** od zgłoszenia, po potwierdzeniu wskazań do konsultacji przez lekarza lub inny personel medyczny,
- w przypadku braku potwierdzenia wskazań medycznych przez lekarza lub inny personel medyczny konsultacje odbywają się **w dostępnych terminach**.

8. **Konsultacje lekarzy innych specjalności** przyjmujących w Centrach Medcover lub w Placówkach Poddostawców odbywają się:

- w terminie do **14 dni roboczych** od zgłoszenia, po potwierdzeniu wskazań przez lekarza lub inny personel medyczny Medcover;
- w przypadku braku potwierdzenia przez lekarza lub inny personel medyczny wskazań medycznych konsultacje odbywają się **w dostępnych terminach**.

9. **Wizyty kontrolne** u lekarzy opieki podstawowej i specjalistów odbywają się w terminach wskazanych przez lekarza lub inny personel medyczny.

10. **Termin konsultacji** jest uzależniony od uzyskania wyniku badań, w przypadku gdy są one niezbędne w ocenie lekarza lub innego personelu medycznego do dalszego postępowania medycznego.

11. Czas oczekiwania na konsultacje w placówkach **Sieci Medycznej**:
 - konsultacje **lekarzy opieki podstawowej** odbywają się w ciągu **2 dni roboczych** od zgłoszenia,
 - konsultacje **lekarzy pozostałych specjalności** odbywają się zgodnie z zakresem usług świadczonych przez daną placówkę w terminie **do 14 dni roboczych** od zgłoszenia.
12. **Pobrania badań laboratoryjnych** realizowane są w godzinach pracy punktu pobrań **w dniu zgłoszenia** w dni robocze do Centrum Medicover.
13. **Badania rentgenowskie** wykonywane są na podstawie skierowania lekarza Medicover, **w dniu zgłoszenia** w dni robocze w Centrach Medicover wyposażonych w aparat rentgenowski.
14. **Wizyta domowa** ze wskazań medycznych odbywa się **w ciągu 6 godzin** od chwili przyjęcia zlecenia przez dyspozytora Hot Line Medicover lub w terminie późniejszym uzgodnionym z pacjentem.

MEDYCYNA PRACY

1. Badania medycyny pracy są koordynowane tak, aby w miarę możliwości wszystkie badania i konsultacje oraz wydanie zaświadczenia odbyły się **jednego dnia**.
2. Medicover i pracodawca współpracują w celu zaplanowania wstępnych i okresowych badań medycyny pracy.
3. Koordynator Medycyny Pracy na wniosek pracodawcy informuje zakład pracy o stanie realizacji badań.

Odwoływanie wizyt i spóźnienia pacjentów na wizytę

1. W przypadku rezygnacji z umówionej wizyty pacjent jest zobowiązany do jej odwołania jak najszybciej, **nie później niż 6 godzin przed jej terminem**. Każda umówiona i nieodbyta wizyta uniemożliwia skorzystanie z opieki innemu pacjentowi.
2. Jeżeli pacjent spóźni się na wizytę, lekarz skracą wizytę, może też przesunąć ją w czasie lub odwołać. Spóźnienie pacjenta na wizytę utrudnia lub uniemożliwia lekarzowi poświęcenie pacjentowi wystarczającej ilości czasu oraz zaplanowanie diagnostyki i leczenia.