

Teleplatforma Pierwszego Kontaktu

Pod numerem **800 137 200** dyżurują pielęgniarki lub położne i lekarze gotowi do udzielenia pomocy dzwoniącym pacjentom. Połączenie jest **bezpłatne** i może być wykonane tylko z Polski, ponieważ platforma jest przeznaczona tylko dla osób ubezpieczonych w naszym kraju. Połączenia z zagranicy nie są obsługiwane.

Porady udzielane są w kilku językach:

- w języku polskim,
- w języku angielskim,
- w języku rosyjskim,
- w języku ukraińskim
- w języku migowym poprzez wideoczat (za pośrednictwem tłumacza Polskiego Języka Migowego).

Teleplatforma nie zastępuje świadczeń udzielanych przez nocną i świąteczną opiekę zdrowotną, której zadania pozostają bez zmian. TPK działa na podobnych zasadach do nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej, z tą różnicą, że porady udzielane są przez telefon.

Podczas porady telefonicznej, w razie potrzeby, pacjent może otrzymać e-receptę, e-skierowanie lub e-zwolnienie. Jeśli konsultacja telefoniczna okaże się niewystarczająca, wtedy personel medyczny zaleci:

- ✓ wizytę w stacjonarnej placówce nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej (NiŚOZ),
- ✓ kontakt ze swoim lekarzem POZ (w godzinach pracy POZ: 8.00 - 18.00, od poniedziałku do piątku),
- ✓ a w przypadku podejrzenia stanu nagłego zagrożenia zdrowia i życia, zaleci bezpośredni kontakt z nr alarmowym 112 i wezwanie zespołu ratownictwa medycznego.

Zasady działania Teleplatformy pierwszego kontaktu

Po połączeniu z nr TPK 800 137 200 pacjent słyszy krótki komunikat, informujący o dodzwonieniu się na Teleplatformę pierwszego kontaktu. Po odsłuchaniu komunikatu, pacjent może wybrać język, w którym będzie udzielana porada.

W pierwszej kolejności z pacjentem łączy się pielęgniarka lub położna. Po sprawdzeniu danych pacjenta pod kątem uprawnień do świadczeń opieki zdrowotnej i zarejestrowaniu

zgłoszenia, pielęgniarka lub położna przeprowadza wywiad niezbędny do oceny stanu zdrowia pacjenta. Podczas tego połączenia pacjent może liczyć na profesjonalną poradę, w czasie której pielęgniarka lub położna może wystawić e-receptę oraz udzielić zaleceń co do dalszego sposobu postępowania. W stanach nagłych, które mogą zagrażać życiu i zdrowiu, poinformuje pacjenta o konieczności pilnego kontaktu z numerem alarmowym 112, w celu wezwania zespołu ratownictwa medycznego.

Jeśli pielęgniarka lub położna uzna, że pacjent potrzebuje dodatkowej konsultacji, wówczas przekieruje pacjenta do lekarza, podczas tego samego połączenia.

Konsultacja lekarska rozpoczyna się od uzupełnienia wywiadu przeprowadzonego przez pielęgniarkę lub położną. W czasie rozmowy z lekarzem, po ocenie stanu zdrowia, pacjent może otrzymać e-receptę, e-skierowanie lub e-zwolnienie. Jeśli w ocenie lekarza, pacjent będzie wymagał osobistego kontaktu z lekarzem, może także skierować pacjenta do najbliższej stacjonarnej placówki nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej. Gdy będzie potrzeba pilnej interwencji medycznej, lekarz może również zalecić kontakt z nr 112 i wezwanie zespołu ratownictwa medycznego.

Z usługi Teleplatformy pierwszego kontaktu mogą korzystać także pacjenci niesłyszący. Specjalnie z myślą o nich, TPK oferuje udzielanie porad przez wideoczat. Komunikacja odbywa się w języku migowym, przy wsparciu tłumacza Polskiego Języka Migowego.

Aby skorzystać z porady pielęgniarki/położnej lub lekarza w ramach Teleplatformy poprzez wideoczat należy wejść na stronę internetową Narodowego Funduszu Zdrowia (www.nfz.gov.pl).

Na wskazanej stronie, w prawym górnym rogu, znajduje się zakładka dedykowana Teleplatformie pierwszego kontaktu. Po kliknięciu tejże zakładki Pacjent zostaje przeniesiony na podstronę dedykowaną TPK: (<https://www.nfz.gov.pl/kontakt/teleplatforma-pierwszego-kontakt/>), gdzie znajduje się na dole strony odnośnik, po kliknięciu którego Pacjent może połączyć się z tłumaczem Polskiego Języka Migowego, a następnie z personelem medycznym. Tłumaczenia w ramach Usługi wykonywane są przez doświadczonych tłumaczy Polskiego Języka Migowego (PJM). Treści tłumaczone przez tłumaczy języka migowego są traktowane jako poufne i nie są udostępniane osobom trzecim.