

# *DORADCA MEDYCZNY*

USŁUGA TELEFONICZNA JAKO ROZWIĄZANIE  
ORGANIZACYJNE I PROJAKOŚCIOWE W SYSTEMIE  
OCHRONY ZDROWIA

Anna Zawiślak  
specjalista ds. zdrowia publicznego



## *Dopasowanie właściwych rozwiązań do zdefiniowanych potrzeb zdrowotnych*

- bezpieczeństwo zdrowotne*
- edukacja zdrowotna*
- koordynacja – zwiększanie wydolności*
- zapewnienie komfortu i poczucia bezpieczeństwa pacjentom*

# DORADCA MEDYCZNY

## *Kompleksowa informacja medyczna*

*Połączenie zagadnień klinicznych z aspektami organizacyjnymi*

- Rozpoznanie potrzeby zdrowotnej*
- Dopasowanie rozwiązania*
- Zindywidualizowana praktyczna instrukcja dla osoby dzwoniącej*



# *DORADCA MEDYCZNY*

## *Kwalifikacje doradców*

- personel medyczny*
- autorskie specjalistyczne szkolenie wstępne*
- nadzór supervisorów oraz zespołu lekarzy*
- kwartalna ocena okresowa*
- szkolenia doskonalące*

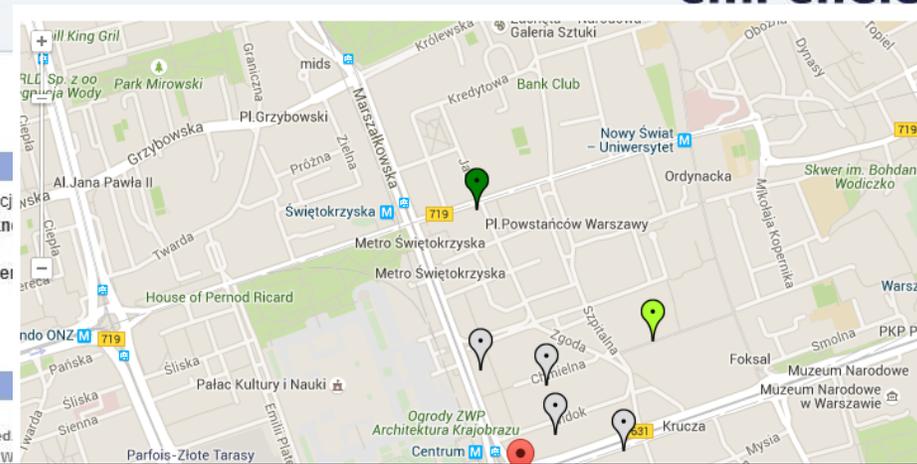


**Komunikaty**

- Od 1 maja 2015 r. obowiązują nowe listy leków refundowanych, jeżeli jeszcze nie dokonałeś aktualizacji
- Od 21 maja 2014 r. dostępne jest aktualne wydanie specjalne **Częste problemy w praktyce pediatrycznej** dokonaj aktualizacji programu lub instalacji. [Pobierz Wydanie Specjalne »](#)
- Moduł Gabinet programu eMPendium został wyposażony w **system elektronicznej weryfikacji uprawnień**. Umożliwia to błyskawiczną weryfikację statusu ubezpieczenia pacjenta na PC, telefonie, lub tablecie.

**Najnowsze artykuły dla dziedziny: Choroby wewnętrzne**

**42-letni mężczyzna z osłabieniem i nieprawidłową aktywnością aminotransferaz w osoczu**  
 lek. Katarzyna Fleischer-Stępniewska<sup>1</sup>, dr hab. n. med. Małgorzata Ingłot<sup>1</sup>, lek. Marcin Stanisław Ingłot<sup>2</sup>, dr hab. n. med.  
<sup>1</sup> Katedra i Klinika Chorób Zakaźnych, Chorób Wątroby i Nabytych Niedoborów Odporności, Uniwersytet Medyczny we W  
 Uniwersytet M  
 2015-05-28 07:  
 42-letni mężczyzna  
 stwierdzonych



Adres:

**mazowieckie, powiat Warszawa**

Podstawowa Opieka Zdrowotna  
 Nocna Opieka Zdrowotna  
 SOR  
 Apteka  
 Ośrodek interwencji kryzysowej  
 Poradnia  
 Gabinet  
 Szpital

24h  NFZ Pokaż

Nazwa jednostki:  
**Niepubliczny Zakład Opieki  
 Zdrowotnej "COR-MED" sp. z o.o.**

Adres:  
 Chmielna 14  
 00-020 Warszawa

Numer telefonu:  
 Poradnia lekarza POZ :  
 jednostka główna(+48228278355)

Województwo  
 mazowieckie

Powiat  
 Warszawa

Struktura:

- Gabinet promocji zdrowia
- Gabinet zabiegowy
- Poradnia alergologiczna
- Poradnia audiologiczna
- Poradnia chorób wewnętrznych
- Poradnia dermatologiczna
- Poradnia diabetologiczna
- Poradnia endokrynologiczna
- Poradnia foniatryczna
- Poradnia gastroenterologiczna
- Poradnia ginekologiczna
- Poradnia hematologiczna
- Poradnia kardiologiczna
- Poradnia kardiologiczna
- Poradnia lekarza POZ
- Poradnia logopedyczna
- Poradnia medycyny pracy
- Poradnia nefrologiczna
- Poradnia neurologiczna

Doradca 13 / Anna Zawiślak

[Przejdź do podsumowania](#) [Eksport do html](#) [Placówki](#)

**9. Ból głowy** 3h i

Charakterystyczne dla zespołu głowy:

- Znacznie zwiększone pragnienie i wielomocz?  Nie  Tak
- Silny ból głowy po raz pierwszy w życiu?  Nie  Tak
- Możliwe zatrucie substancjami szkodliwymi, czadem?  
 (piecyk gazowy, ból głowy po przebywaniu w łazience, stosowanie środków ochrony roślin)  Nie  Tak

**Zaburzenia widzenia:**  Nie

- Pogorszenie widzenia i widzenie podwójne?  Nie  Tak
- Bardzo silny, jednostronny ból głowy lub oka, z zaczerwienieniem oka, zaburzeniami widzenia, widzeniem tęczyowych obręczy?  Nie  Tak

**Współwystępująca gorączka:**  Nie

**Zalecenia do części**

**JAK PYTAĆ?**

Czy wymiotował/a? (ile razy, w jakim przedziale czasu)  
 Czy kręci się w głowie? Czy cały czas tak jest, czy tylko w niektórych momentach?  
 Czy chce się pić bardziej niż zwykle? Czy oddaje więcej moczy niż zwykle?  
 Czy ból głowy zdarzał się już w przeszłości?  
 Czy miał/a kontakt z szkodliwymi substancjami - czy ma Pan/i piecyk gazowy, czy przebywał/a w zamkniętym pomieszczeniu, czy był/a narażona na spaliny, czy stosuje jakieś środki ochrony roślin?

**Zaburzenia widzenia:**  
 Czy pojawiły się jakieś problemy z widzeniem? Jakież?

# DORADCA MEDYCZNY

## Narzędzia

- *Zalgorytmizowany wywiad medyczny – narzędzie wspomagające decyzję kliniczną*
- *Baza wiedzy systemowej/organizacyjnej – platformy informatyczne (system ochrony zdrowia, systemy ubezpieczeniowe)*
- *Wiedza medyczna – EBM (wiodący krajowy wydawca literatury fachowej)*
- *Baza leków*
- *Baza placówek medycznych*



# *DORADCA MEDYCZNY*

## *Monitorowanie jakości*

- Ciągły nadzór supervisorski*
- Nagrywanie rozmów*
- Aktualizacja narzędzi*
- Cykl kwartalny ocen okresowych oraz planowych aktualizacji*
- Monitorowanie wyniku – adekwatność rozwiązań*



# Doświadczenia

- *Usługa telefoniczna – połączenia płatne, usługa PRS (od stycznia 2015 roku)*
- *Pilotaż bezpłatnej infolinii dla mieszkańców województwa opolskiego (jesień 2015)*
- *Pilotaż bezpłatnej infolinii dla starszych i niesamodzielnych mieszkańców Krakowa (jesień - zima 2018/2019)*



# *Możliwości zastosowania*

- *Wdrożenie dla regionu*
- *Pacjenci wybranych podmiotów (sieci)*
- *Zdefiniowane grupy beneficjentów, np.:*
  - *Osoby starsze*
  - *Osoby z niepełnosprawnościami*
  - *Młode matki – wsparcie okołoporodowe i środowiskowe w okresie niemowlęcym*
  - *Studenci*
  - *Pracownicy*
  - *Obcokrajowcy*



# *DORADCA MEDYCZNY*

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

