

## Zasady działania Teleplatformy Pierwszego Kontakt (TPK)

Po uzyskaniu połączenia z nr TPK 800 137 200 pacjent usłyszy krótki komunikat, informujący o dodzwonieniu się na Teleplatformę Pierwszego Kontakt. 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 lub zdrowiu, poinformuje pacjenta o konieczności pilnego kontaktu z numerem alarmowym 112 i wezwanie 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 uzupełniania 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 placówki nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej. Gdy będzie potrzeba pilnej interwencji medycznej, lekarz może również zalecić kontakt z numerem alarmowym 112 i wezwanie zespołu ratownictwa medycznego.

Z usługi Teleplatformy Pierwszego Kontakt 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 TPK poprzez wideoczat należy wejść na stronę internetową Narodowego Funduszu Zdrowia ([www.nfz.gov.pl](http://www.nfz.gov.pl)).

Na wskazanej stronie w prawym górnym rogu, znajduje się zakładka dedykowana Teleplatformie Pierwszego Kontakt. Po kliknięciu tejże zakładki pacjent zostaje przeniesiony na podstronę dedykowaną TPK: <https://www.nfz.gov.pl/kontakt/teleplatforma-pierwszego-kontaktu/>, gdzie na dole strony znajduje się 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 PJM są traktowane jako poufne i nie są udostępniane osobom trzecim.