



BIURO RZECZNIKA PRAW PACJENTA
DEPARTAMENT STRATEGII I DZIAŁAŃ SYSTEMOWYCH

Warszawa, 13 sierpnia 2020 r.

RzPP-DSD.41.59.2020.MR

Pan
Przemysław Orlikowski
Prezes Okręgowej Rady Aptekarskiej
w Częstochowie
Okręgowa Izba Aptekarska
ul. Waszyngtona 28 m 7
42-200 Częstochowa
e-mail: oia.czestochowa@wp.pl

Szanowny Panie Prezesie,

W odpowiedzi na Pana pismo z dnia 4 sierpnia br. (znak L.dz.460/2020) skierowane do Rzecznika Praw Pacjenta (dalej jako: Rzecznik) dotyczące skarg kierowanych za pośrednictwem aptekarzy na utrudniony dostęp do świadczeń zdrowotnych, w szczególności z uwagi na zmiany organizacji wizyt osobistych pacjentów w placówkach Podstawowej Opieki Zdrowotnej (POZ) i poradniach specjalistycznych, w pierwszej kolejności serdecznie dziękuję za przekazany sygnał.

Problematyka utrudnionego dostępu pacjenta do osobistych wizyt u lekarza POZ jest Rzecznikowi znana, w tym w związku z obsługą Telefonicznej Informacji Pacjenta. W sprawie zostały podjęte działania m.in. Rzecznik wystąpił do Wojewódzkich Oddziałów Narodowego Funduszu Zdrowia, aby pozyskać dane co do ilości przychodni POZ, które ograniczyły swoją działalność jedynie do udzielania teleporad. W chwili obecnej Departament Strategii i Działań Systemowych jest na etapie gromadzenia ww. danych. Rzecznik wystosował również apel w sprawie osobistych wizyt pacjentów do zarządzających placówkami ochrony zdrowia do podmiotów leczniczych. W apelu Rzecznik wnosi o refleksję i analizę, które z przyjętych ograniczeń w organizacji świadczeń dla

pacjentów, u których nie występuje podejrzenie zachorowania na COVID-19, powinny ulec złagodzeniu, w celu dostosowania ich do aktualnej sytuacji w zakresie zdrowia publicznego¹.

Niemniej należy zauważyć, że teleporady medyczne w czasie trwającej epidemii, mają m.in. na celu ograniczenie ryzyka rozprzestrzeniania się COVID-19 i ułatwienie izolacji tych osób, które mogą zarazić nim innych. Dodatkowym atutem teleporad jest skrócenie czasu oczekiwania pacjenta na wizytę u lekarza. Z tych względów Rzecznik uznaje teleporady za jeden ze sposobów udzielania świadczeń zdrowotnych w sensie organizacyjnym.

Niemniej jednak, osobisty kontakt pacjenta z personelem medycznym pozwala na zbudowanie relacji, przeprowadzenie badania fizykalnego, a także przekłada się na dokładniejsze przestrzeganie zaleceń. W trakcie osobistej wizyty pacjenta, jest on w stanie zauważyć inne istotne objawy, które podczas teleporady medycznej z różnych przyczyn mogą zostać nieujawnione. Podnieść należy również, że w wielu przypadkach osobista wizyta pacjenta w placówce POZ pozostaje niezbędna dla realizacji prawidłowego przebiegu procesu diagnostyki i leczenia. Postępowanie polegające na automatycznym uniemożliwieniu pacjentowi odbycia osobistej wizyty u lekarza POZ lub odbycia wizyty domowej (w szczególności kiedy istnieją odpowiednie przesłanki), może prowadzić do naruszenia prawa pacjenta do świadczeń zwrotnych, o którym mowa w art. 6 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta². Na bieżąco są analizowane sygnały indywidualne zgłaszane w tej sprawie, Rzecznik współpracuje również z Narodowym Funduszem Zdrowia odnośnie stwierdzonych podmiotów.

Przekazany przez Państwa sygnał zostanie także wykorzystany w analizie przedmiotowego zagadnienia.

Z upoważnienia
Rzecznika Praw Pacjenta

Jarosław Chmielewski
Dyrektor

¹ Pełna treść apelu dostępna na stronie internetowej RzPP, pod linkiem: <https://www.gov.pl/web/rpp/apel-rzecznika-praw-pacjenta-ws-osobistych-wizyt-pacjentow-w-placowkach-ochrony-zdrowia> [dostęp na dzień 12.08.2020 r.].

² Dz. U. 2020 r. poz. 849.