

Co mogę zrobić, jeśli mój lekarz POZ odmówił udzielenia teleporady?

Zgodnie z obowiązującym zarządzeniem Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia w sprawie warunków zawarcia i realizacji umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej świadczeniodawca realizujący umowę o udzielanie świadczeń w rodzaju POZ, w zakresach: lekarza POZ, pielęgniarki POZ lub położnej POZ, obowiązany jest do zapewnienia możliwości uzyskania przez pacjenta świadczeń udzielanych na odległość. Jednak godziny teleporad ustalają placówki POZ. Ponadto po zebraniu wywiadu może się okazać, że stan pacjenta wymaga zbadania fizykalnego pacjenta w placówce lub pilnej interwencji w szpitalu. Do sytuacji prawidłowych należy zatem:

- ✓ wskazanie przez placówkę godziny, w której ma się odbyć teleporada,
- ✓ wskazanie, że dany konkretny pacjent musi stawić się osobiście w przychodni celem zbadania fizykalnego przez lekarza/pielęgniarkę (dotyczy to zwłaszcza osób z chorobami przewlekłymi ale może mieć miejsce również w przypadku zgłoszenia telefonicznie niepokojących personel objawów),
- ✓ przekazanie pacjentowi informacji, że w danej sytuacji musi się udać do innej placówki takiej jak SOR, IP lub wezwać pogotowie,
- ✓ w celu wystawienia recepty, skierowania bądź zwolnienia pacjent zostanie poproszony o wizytę osobistą w przychodni (taka sytuacja może mieć miejsce szczególnie, gdy chodzi o zalecenie nowych leków lub skierowanie na badania obrazowe, objawy opisane przez pacjenta niepokoją personel medyczny).

Jeśli natomiast POZ odmówi realizacji teleporady bez podania przyczyny lub nie odbędzie się ona w granicach wskazanych powyżej, pacjent ma następujące możliwości:

- ✓ zgłoszenie się w tej sprawie do Kierownika danej placówki, z prośbą o interwencje,
- ✓ złożenie skargi w Narodowym Funduszu Zdrowia na świadczeniodawcę, którym zawarł z NFZ umowę na realizację świadczeń opieki zdrowotnej (oddzielny skrypt)
- ✓ prośba o interwencję Rzecznika Praw Pacjenta (w godzinach pracy tego urzędu, TIP ma możliwość przełączenia rozmowy),
- ✓ zmiana lekarza POZ, jeśli nie jest zadowolony z dotychczasowego (bezpłatnie dwa razy w roku kalendarzowym, w przypadku częstszej zmiany opłata wynosi 80 zł).

Konsultant TIP z części dotyczącej NFZ powinien poinformować, że infolinia Rzecznika Praw Pacjenta jest obsługiwana w godzinach 8-18 w dni powszednie. Może zaproponować przełączenie na linię 2, a jeśli to nie jest możliwe, poinformować pacjenta, w jaki sposób uzyskać połączenie po ponownym kontakcie z TIP.