

Do punktu zgłosił się klient, który narzeka, że w jego ośrodku zdrowia nie chcą umówić go na wizytę stacjonarną do lekarza POZ (podstawowej opieki zdrowotnej) zasłaniając się pandemią. Klient zapytuje czy takie postępowanie jest aktualnie właściwe.

Przedstawiono klientowi zasady działania systemu NPP i NPO, w szczególności odnośnie zasad poufności, bezpłatności, rzetelności i indywidualności udzielanych porad obywatelskich. Następnie przeszliśmy do omawiania zagadnień merytorycznych.

Minister Zdrowia w rozporządzeniu z dnia 5 marca 2021 r. (Dz.U. poz. 427) dokonał nowelizacji rozporządzenia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U. poz. 1395) dookreślił grupy pacjentów, których badanie wymaga bezpośredniego kontaktu. Bezpośredniego kontaktu lekarz-pacjent (a więc wizyty stacjonarnej) wymagają pacjenci:

- 1) którzy nie wyrazili zgody na realizację świadczenia w formie teleporady (w przypadku dzieci, których przedstawiciel ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady);
- 2) podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru;
- 3) z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów;
- 4) w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej;
- 5) do 6. roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego

Od powyższej listy są dwa wyjątki - gdy można wykonać teleporadę:

- 1) gdy wizyta dotyczy wystawienia recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne.
- 2) gdy pacjent oczekuje wydania zaświadczenia lekarskiego.

Podsumowując - nie można odmówić porady stacjonarnej klientowi. Może się to wiązać zarówno z naruszeniem praw pacjenta po stronie przychodni, jak i odpowiedzialnością dyscyplinarną lekarza POZ.

Ustalono wraz z klientem kolejność działań w stosunku do przychodni, poczynając od ustnej skargi, skończywszy na skardze do NFZ oraz Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy.

Zaproszono klienta do dalszych konsultacji w razie dalszych pytań lub wątpliwości.