



Warszawa, 29 września 2020 r.

RZECZNIK PRAW PACJENTA

Starosta Powiatu

Prezydent miasta na prawach powiatu

Szanowni Państwo,

Sytuacja epidemiologiczna związana z koronawirusem SARS-CoV-2 wywołującym chorobę COVID-19 przyczyniła się do rozpowszechnienia rozwiązań teleinformatycznych w ochronie zdrowia, a także popularyzacji teleporady medycznej, co znacznie wpłynęło m.in. na zmiany organizacji wizyt osobistych pacjentów w placówkach podstawowej opieki zdrowotnej (POZ). W trakcie teleporady pacjent może otrzymać e-receptę, e-zwolnienie, e- zlecenie na wyroby medyczne. Teleporada bezsprzecznie poprawiła dostępność do systemu ochrony zdrowia i jako przyszłościowe rozwiązanie technologiczne powinna w mojej ocenie być obecna na stałe w ambulatoryjnej opiece zdrowotnej (zarówno przychodniach podstawowej opieki zdrowotnej, jak i opiece specjalistycznej). Dalszy rozwój świadczeń udzielanych przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności jest strategią oczekiwaną przez pacjentów. Niemniej jako Rzecznik Praw Pacjenta chciałbym podkreślić, że nowe technologie nie zastąpią osobistego kontaktu pacjenta z lekarzem.

Od początku epidemii w Polsce konsultanci Telefonicznej Informacji Pacjenta prowadzonej przez moje Biuro odnotowują zgłoszenia w sprawie trudności w rejestracji telefonicznej wizyt w POZ, a także braku możliwości osobistego kontaktu pacjenta z lekarzem. Jest to szczególnie dotkliwe dla pacjentów w wieku senioralnym oraz osób, które nie są w stanie dokładnie opisać swoich dolegliwości. Problemy w tym obszarze zgłaszają także kobiety w ciąży oraz rodzice dzieci, którzy wymagają dostępu do stałej opieki lekarza rodzinnego. Brak możliwości osobistego kontaktu pacjenta z lekarzem nie pozwala m.in. na dokonanie badań fizykalnych pacjentów oraz weryfikacji przekazanych informacji

o objawach. Problemy pojawiają się także w zakresie realizacji badań diagnostycznych, niezbędnych w planowaniu skutecznego procesu leczenia.

We wszystkich zgłoszonych do mojego Biura przypadkach, w szczególności w perspektywie podejrzenia zagrożenia zdrowia pacjenta, prowadzone są interwencje. W tym miejscu należy przypomnieć iż rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej¹ określa standard organizacyjny teleporady udzielanej w ramach POZ. Zgodnie z par. 3 pkt. 1 ww. rozporządzeniem jednym ze standardów organizacyjnych udzielonej w ramach POZ teleporady jest informowanie przez świadczeniodawcę o warunkach udzielenia teleporady z uwzględnieniem prawa pacjenta do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym. Konsultant krajowy w dziedzinie medycyny rodzinnej, Pani prof. dr hab. Agnieszka Mastalerz-Migas (członek Rady Ekspertów Rzecznika Praw Pacjenta) wydała wytyczne, dotyczące teleporad w podstawowej opiece zdrowotnej, udzielanych w czasie epidemii wywołanej wirusem SARS-CoV-2². Zgodnie z nimi, podczas teleporady personel medyczny dokonuje oceny stanu pacjenta, ustala czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, w tym czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa, lub inne świadczenie medyczne. Wytyczne wskazują także, w jakich sytuacjach osobiste wizyty pacjentów, w tym pacjentów pediatrycznych, powinny być realizowane.

Pomimo przyjętych wyżej regulacji, moje Biuro nadal otrzymuje sygnały o niedostępności świadczeń realizowanych w ramach kontaktu osobistego. Zdaje sobie sprawę, iż również do Państwa mogą być kierowane analogiczne sygnały, płynące ze strony mieszkańców powiatu.

Mając powyższe na względzie, działając na podstawie art. 47 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta³ zwracam się do Państwa z prośbą o zweryfikowanie działalności przychodni podstawowej opieki zdrowotnej, funkcjonujących na terenie powiatu - w zakresie możliwości realizacji osobistych wizyt pacjentów w tychże placówkach.

¹ Dz. U. z 2020 r. poz. 1395.

² Dostępne na stronie Ministerstwa Zdrowia on-line: <https://www.gov.pl/web/zdrowie/wytyczne-dla-poszczegolnych-zakresow-i-rodzajow-swiadczen> [dostęp na dzień 14 września 2020 r.].

³ Dz. U. z 2020 r. poz. 849.

Informuję również o możliwości przekazywania w ramach współpracy między urzędami informacji na adres: poz@rpp.gov.pl wraz z oznaczeniem stanu faktycznego i podmiotu leczniczego, do którego pracy mają Państwo zastrzeżenia.

Bartłomiej Chmielewicz