



RZECZPOSPOLITA POLSKA

Rzecznik Praw Pacjenta

Krystyna Barbara Kozłowska

RzPP-ZIP-0731-8-1/MB/10

Warszawa, 14 kwietnia 2010

Pan

Jacek Paszkiewicz

Prezes

Narodowego Funduszu Zdrowia

Szanowny Panie Prezencie

W związku z informacjami wpływającymi do Biura Rzecznika Praw Pacjenta, dotyczącymi braku możliwości zapisania się przez świadczeniobiorców w kolejce oczekujących na udzielenie świadczeń w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej i ambulatoryjnej opieki specjalistycznej, Rzecznik Praw Pacjenta wydał w dniu 21 stycznia 2010 roku Komunikat (www.bpp.gov.pl), w którym zwrócił się do wszystkich osób, które spotykają się z utrudnieniami w uzyskaniu rejestracji do lekarzy specjalistów. Komunikat informował, że zgodnie z §13 ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej stanowiących załącznik do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej (Dz. U. Nr 81, poz. 484) świadczeniodawca zapewnia rejestrację świadczeniobiorców na podstawie zgłoszenia, w szczególności: osobistego, telefonicznego lub za pośrednictwem osoby trzeciej. Na wizytę świadczeniobiorca ma prawo zapisać się dowolnie wybranego dnia, w godzinach pracy rejestracji. Ustalenie przez świadczeniodawcę dni do zapisywania się jest niezgodne z prawem, między innymi stanowi praktykę naruszającą zbiorowe prawa pacjentów, o której

stanowi Rozdział 13 „Postępowanie w sprawach praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjenta” ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* (Dz. U. z 2009 r., Nr 52, poz. 417, ze zm.)

Świadczeniobiorcy zgłaszali utrudniania w telefonicznym zapisaniu się oraz uzyskaniu terminu wizyty nawet w odległym czasie. Informowali ponadto o praktykach stosowanych przez świadczeniodawców, to jest wyznaczanie jednego dnia w miesiącu lub w kwartale na zapisy. W tym dniu kolejka osób ustawiała się przed przychodnią wczesnym rankiem. W kolejce, czasami liczącej kilkaset osób, trzeba było stać przez kilka godzin. Pacjenci w planie leczenia zapisywani byli na świadczenia w normalnym trybie za pośrednictwem rejestracji. W zgłaszanych sprawach Biuro zwracało się do osób kierujących zakładami opieki zdrowotnej o stanowisko w sprawie i informowało o przestrzeganiu prawa. Treść tych wystąpień Biuro przekazywało do wiadomości Dyrektorów Oddziałów Wojewódzkich, Wojewodów, Marszałków Województw i Pana Prezesa. Z informacji zwrotnych uzyskanych przez Biuro wynikało, że Świadczeniodawcy starają się poprawić sytuację, i ją poprawiali. Informację tę potwierdzali również pacjenci. Jednoznacznie na problem ten zareagował Dyrektor Opolskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia wydając Komunikat, dotyczący zasad obowiązujących w zakresie rejestracji pacjentów do uzyskania świadczeń opieki zdrowotnej.

W odczuciu Biura Rzecznika Praw Pacjenta dobrze byłoby, aby za sugestią Pana Prezesa, Oddziały Wojewódzkie skorzystały z przyjętej przez Oddział w Opolu formy zwrócenia uwagi na to zjawisko.

Jednocześnie, zdaniem Rzecznika, wskazane byłoby, by problematyka ta stała się przedmiotem szczególnego zainteresowania ze strony służb kontrolujących świadczeniodawców, w ramach nadzoru nad zawartymi kontraktami.

2 pow. 5-
D. K. 5-2,