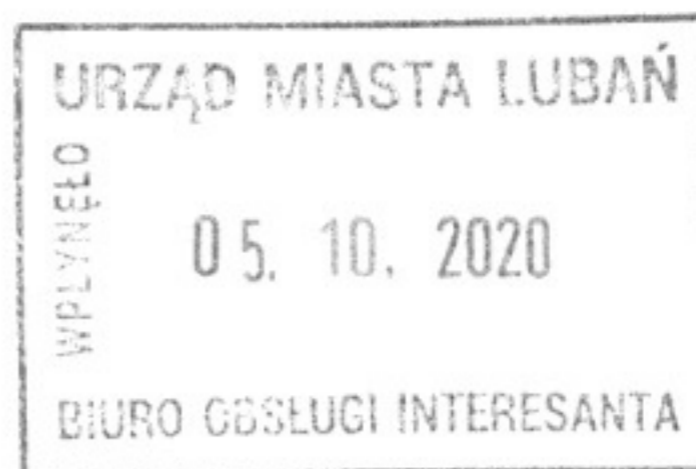


Jacek Ciepiela <j.ciepiela@powiatluban.pl>

## Pismo Rzecznika Praw Pacjenta

Do boi.um@miastoluban.pl



5.10.2020 14:52

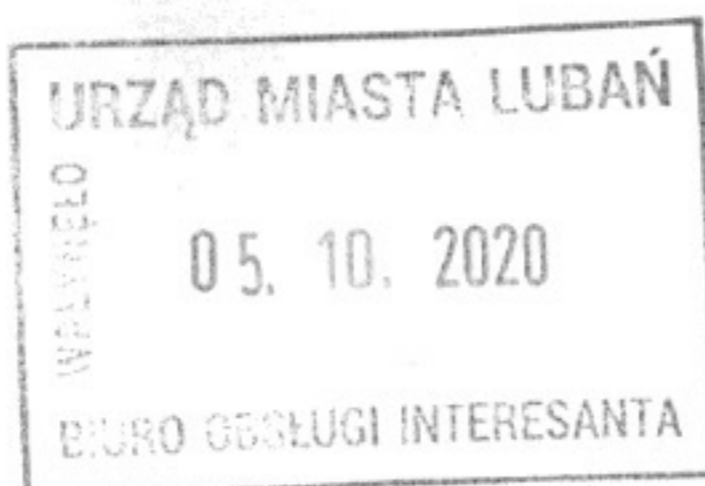
W załączeniu przesyłam pismo Rzecznika Praw Pacjenta w sprawie rozpowszechniania rozwiązań teleinformatycznych w służbie zdrowia oraz popularyzacji teleporad medycznych z prośbą o zweryfikowanie działalności przychodni POZ i ewentualne zgłaszanie zastrzeżeń.

Specjalista Wydziału Spraw Społecznych i Rozwoju  
Starostwa Powiatowego w Lubaniu  
Jacek Ciepiela  
tel. 756464 365

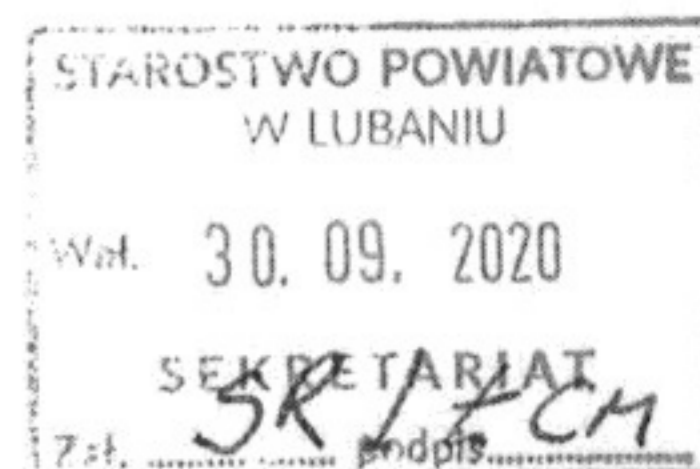
- pismo Rzecznika Praw Pacjenta.pdf (2 MB)



RZECZNIK PRAW PACJENTA



Warszawa, 29 września 2020 r.



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

Rzecznik Praw Pacjenta  
ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa  
kancelaria@rpp.gov.pl, www.gov.pl/rpp



Rzecznik Praw Pacjenta  
Rzecznikiem Polskich Seniorów 2020

Telefoniczna Informacja Pacjenta  
**800 190 590**



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 zdrowotnej<sup>1</sup> 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-2<sup>2</sup>. 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 Pacjenta<sup>3</sup> 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.

<sup>1</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 1395.

<sup>2</sup> 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.].

<sup>3</sup> Dz. U. z 2020 r. poz. 849.

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

Bartłomiej Chmielec

DW:

sekretarz@opocznopowiat.pl; powiat@powiat.pabianice.pl;  
starostwo@powiatpajeczno.pl; starosta@powiat-piotrowski.pl;  
powiat@poddebicki.pl; starostwo@radomszczanski.pl; starostwo@powiat-  
sieradz.pl; sekretariat@powiat-skierniewice.pl; starostwo@powiat-tomaszowski.pl;  
starostwo@powiat.wielun.pl; starostwo@powiat-wieruszowski.pl;  
starostwo@powiatzdunskowolski.pl; starostwo@powiat.zgierz.pl;  
sekretariat@aleksandrow.pl; starostwo@brodnica.com.pl; info@powiat.bydgoski.pl;  
starostwo@powiat.wloclawski.pl; powiat@golub-dobrzyn.com.pl;  
bip@powiatgrudziadzki.pl; starostwo@inowroclaw.powiat.pl;  
starostwo@lipnowski.powiat.pl; sekretariat@powiat.mogilno.pl; starostwo@powiat-  
nakielski.pl; powiat@radziejow.pl; sepolnow@pro.onet.pl; sekretariat@csw.pl;  
starostwo@powiatatorunski.pl; starostwo@tuchola.pl; starostwo@wabrzezno.pl;  
powiat@znin.pl; biuro@powiatboleslawicki.pl; powiat@pow.dzierzoniow.pl;  
starostwo@powiatwroclawski.pl; starostwo@powiat.glogow.pl;  
sekretariat@powiatgora.pl; powiat-jawor@powiat-jawor.org.pl;  
sekretariat@powiat.jeleniogorski.pl; powiat@kamienna-gora.pl;  
powiat@powiat.klodzko.pl; starostwo@powiat-legnicki.eu;  
sekretariat@powiatluban.pl; starostwo@powiat-lubin.pl;  
sekretariat@powiatlwowecki.pl; urzad@milicz-powiat.pl; info@starostwo.plawa.pl;  
biuropodawcze@powiat-olesnicki.pl; sekretariat@powiatpolkowicki.pl;  
starostwo@powiatstrzelinski.pl; sekretariat@powiat-sredzki.pl;  
starostwo@powiat.swidnica.pl; powiat@powiat.trzebnica.pl;  
sekretariat@powiatwalbrzyski.pl; starostwo@powiatwolowski.pl;  
starostwo@zabkowice-powiat.pl; boi@powiat.zgorzelec.pl; sekretariat@powiat-  
zlotoryja.pl; sekretariat@powiatminski.pl; starostwo@przysucha.pl;  
starostwo@powiatrawski.pl; starostwo@powiat-chelmno.pl; sekretariat@powiat-  
gdanski.pl; sekretariat@powiatdabrowski.pl  
Apel Rzecznika Praw Pacjenta do Starostwa  
STAROSTWA APEL.pdf

Temat:

Załączniki:

Pozdrawiam  
Małgorzata Strowska

Sekretariat  
Departament ds. Zdrowia Psychicznego  
Biuro Rzecznika Praw Pacjenta  
ul. Młynarska 46; 01-171 Warszawa  
tel. (22) 532 82 22  
kom. 664 089 556  
[www.gov.pl/rpp](http://www.gov.pl/rpp)



**Rzecznik Praw Pacjenta**

Rzecznikiem Polskich Seniorów 2020



Telefoniczna Informacja Pacjenta

**800 190 590**

Niniejsza wiadomość może zawierać informacje poufne kierowane tylko do określonego adresata i jest przeznaczona wyłącznie do użytku podmiotu lub osoby, do której jest adresowana. Jeśli Pan(i) nie jest odbiorcą, dla którego wiadomość jest przeznaczona, proszę o niezwłoczne powiadomienie o tym nadawcy zwrótną pocztą elektroniczną pod adresem [kancelaria@rpp.gov.pl](mailto:kancelaria@rpp.gov.pl) oraz usunięcie otrzymanej wiadomości i ewentualnych załączników. Jeśli nie jest Pan(i) adresatem tej wiadomości, to jej wykorzystanie, w szczególności poprzez rozpowszechnianie, dystrybucję, powielanie, publikację wiadomości lub zawartych w niej informacji i/lub dokumentów, jest zabronione.