

2024/12/12/W/1

Warszawa, 12 grudnia 2024 r.

**Dyrekcja**  
**NZOZ-Przychodnia**  
**"Na Browarnej" sp. z o.o.**  
**ul. Browarna 3**  
**58-300 Wałbrzych**

Szanowni Państwo,

zwracamy się do Państwa w sprawie niepokojącego nas postępowania rejestratorki w Państwa placówce, które miało miejsce podczas rozmowy telefonicznej z naszą konsultantką w dniu 20 listopada br. Państwa pracownica została poproszona o informację dotyczącą czasu oczekiwania na wizytę u onkologa w ramach NFZ, w celu uzyskania drugiej opinii w związku z diagnozą drobnokomórkowego raka płuca.

Uzyskana odpowiedź budzi szereg wątpliwości co do jakości obsługi oraz przygotowania merytorycznego rejestratorki.

Nasza Konsultantka, występująca w charakterze "Tajemniczej Pacjentki" otrzymała informację, że możliwość uzyskania drugiej opinii onkologicznej powinna odbywać się jedynie w ramach wizyty prywatnej, aby „nie blokować kolejki” innym pacjentom. Taka sugestia jest niezgodna z obowiązującymi przepisami, które gwarantują pacjentom możliwość korzystania z konsultacji specjalistycznych w ramach NFZ, także w celu uzyskania drugiej opinii medycznej. Ponadto spotkała się z komentarzami sugerującymi, że lekarze onkolodzy nie popełniają błędów („nie znam złych onkologów”), co w naszym odczuciu jest nie tylko nieprofesjonalne, ale również ignoruje rzeczywistość, w której każdy pacjent ma prawo wątpić, pytać i upewniać się co do diagnozy i leczenia.

Usłyszała też wypowiedź sugerującą, że korzystanie z pomocy psychologa jest zbędne, a zamiast tego „należy się pomodlić”, co jest niedopuszczalne i wykracza

poza rolę oraz kompetencje pracownika rejestracji. Tego rodzaju uwagi nie tylko mogą urazić pacjenta, ale również zniechęcić do korzystania z potrzebnej pomocy specjalistycznej.

Dodatkowo, w dniu 10 grudnia br., kolejna osoba z naszej fundacji, kontaktująca się z Państwa placówką telefonicznie, usłyszała podobne informacje: rejestratorka stwierdziła, że uzyskanie drugiej opinii powinno odbywać się w ramach wizyty prywatnej, oraz zasugerowała, że pacjentka powinna „leczyć się, a nie tylko diagnozować, bo czas jej ucieka”. Taka uwaga jest nieakceptowalna i może wywołać u pacjenta dodatkowy stres.

Zwracamy uwagę, że rolą rejestratorki jest wspieranie pacjentów w procesie umawiania wizyt oraz udzielanie rzetelnych informacji dotyczących dostępnych terminów. Działanie rejestratorki w tej sytuacji nie tylko naruszyło prawa pacjenta, ale również nadszarpięło wizerunek Państwa placówki jako miejsca, które powinno gwarantować profesjonalizm i szacunek w każdej interakcji z pacjentami.

Chcielibyśmy otrzymać od Państwa informacje, jakie działania zostaną podjęte wobec opisanej sytuacji i w jaki sposób Państwa placówka zamierza zapewnić, że tego typu sytuacje nie będą miały miejsca w przyszłości. Liczymy, że Państwa reakcja na to zdarzenie będzie adekwatna, a podjęte działania pozwolą uniknąć takich sytuacji w przyszłości.

Łączę wyrazy szacunku



Alicja Fudali  
Koordynatorka ds. relacji zewnętrznych