

2025/06/17/W/1

Warszawa, 17 czerwca 2025r.

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

Szanowni Państwo,

w odpowiedzi na otrzymane od Państwa pismo z dnia 20 grudnia 2024 r. chcielibyśmy odnieść się do treści odpowiedzi oraz uzupełnić nasze wcześniejsze pismo o dodatkowe informacje.

W przesłanym przez Państwa piśmie nie odniesiono się do zasadniczego problemu, jakim jest ograniczanie pacjentom prawa do uzyskania drugiej opinii lekarskiej w ramach świadczeń gwarantowanych przez NFZ. Zgłaszający się do rejestracji pacjenci słyszą jednoznaczną odmowę, a odsyłanie ich do placówek prywatnych bez wskazania podstawy prawnej budzi nasz głęboki niepokój.

Fundacja Alivia, realizując działania na rzecz poprawy jakości obsługi pacjentów onkologicznych, korzysta z narzędzia „tajemniczego pacjenta”. Jest to powszechnie stosowana metoda audytu w relacjach pacjent–placówka medyczna, umożliwiająca anonimową ocenę sposobu rejestracji oraz komunikacji. Tego typu działania nie są motywowane chęcią stawiania placówek w złym świetle, lecz służą konstruktywnej analizie funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej i inicjowaniu pozytywnych zmian.

Jednocześnie informujemy, że posiadamy transkrypcje rozmów – wybrane fragmenty stanowią podstawę do dalszej analizy oraz podtrzymania zgłoszonych przez nas zastrzeżeń.

W związku z powyższym prosimy o udzielenie odpowiedzi na następujące pytania:

1. Czy rozmowy prowadzone przez rejestratorów w Państwa placówce są nagrywane, a jeśli tak – czy istnieje możliwość ich udostępnienia celem wyjaśnienia zaistniałej sytuacji?
2. Czy placówka posiada zatwierdzone przez dyrekcję scenariusze rozmów rejestratorów oraz wytyczne dotyczące zakresu informacji udzielanych pacjentom?
3. Czy kierowanie pacjentów do placówek prywatnych jest zgodne z polityką informacyjną Państwa placówki oraz czy odbywa się to za wiedzą i zgodą dyrekcji?
4. Czy placówka jest w stanie udokumentować sposób prowadzenia rozmów przez pracownice rejestracji w sytuacjach analogicznych do opisanej przez Fundację?

Mamy nadzieję, że powyższe pytania spotkają się z merytoryczną odpowiedzią oraz skłonią Państwa do przeanalizowania i ewentualnego zweryfikowania procedur obowiązujących w rejestracji. Uważamy, że dbałość o prawa pacjentów i transparentność komunikacji powinny być wspólnym celem wszystkich podmiotów działających w systemie ochrony zdrowia.

Łączę wyrazy szacunku,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Alicja Fudali'.

Alicja Fudali
Koordynatorka ds relacji zewnętrznych