

WSA: rejestracja telefoniczna do lekarza POZ musi być realnie dostępna

Kategoria: Polityka Zdrowotna

Opublikowano: piątek, 06, marzec 2026 11:51

Ewelina Kocemba

Odśłony: 517

Podmioty lecznicze posiadające umowę z Narodowym Funduszem Zdrowia w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej muszą organizacyjnie zapewnić pacjentom realną możliwość telefonicznego kontaktu z rejestracją. Brak takiej możliwości oznacza naruszenie zbiorowych praw pacjentów.

25 lutego Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie oddalił skargę na decyzję Rzecznika Praw Pacjenta z 16 czerwca 2025 r. W decyzji tej uznano, że stosowane przez podmiot praktyki utrudniające telefoniczną rejestrację na wizyty w ramach podstawowej opieki zdrowotnej naruszają zbiorowe prawa pacjentów.

Rzecznik Praw Pacjenta stwierdził, że podmiot publiczny utrudnia pacjentom możliwość telefonicznej rejestracji na wizyty. Trudności w skutecznym dodzwonieniu się do przychodni zostały uznane za naruszenie zbiorowego prawa pacjentów do świadczeń udzielanych z należytą starannością, o którym mowa w art. 8 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. W związku z tym Rzecznik nakazał zaniechanie tych praktyk.

Jak podkreśla Bartłomiej Chmielowiec, samo udostępnienie pacjentom numerów telefonu do rejestracji nie jest wystarczające. Pracownicy rejestracji powinni na bieżąco odbierać połączenia zgodnie z obowiązującym grafikiem pracy, natomiast dyrekcja przychodni ma obowiązek monitorować obciążenie linii i reagować na problemy poprzez uruchomienie kolejnego numeru kontaktowego lub wdrożenie systemu kolejkowania połączeń.

Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie zgodził się z argumentami Rzecznika Praw Pacjenta i potwierdził dotychczasowe orzecznictwo w podobnych sprawach. Sąd wskazał, że podmiot leczniczy musi tak zorganizować swoją pracę, aby rejestracja telefoniczna działała sprawnie i była realnie dostępna dla pacjentów.

Zgodnie z przepisami prawa świadczeniodawca zapewnia bieżącą rejestrację pacjentów na podstawie zgłoszenia osobistego lub za pośrednictwem osoby trzeciej, w tym przy wykorzystaniu telefonu lub innych środków komunikacji elektronicznej. Poszczególne sposoby rejestracji są od siebie niezależne i mogą podlegać osobnej ocenie w kontekście stosowania praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjentów.

Każda forma rejestracji musi być dostępna i realna. Brak drożności jednego kanału, takiego jak telefon, nie może być uzasadniany dostępnością innego, na przykład rejestracji osobistej.

Źródło: RPP