

Telefonicznie, osobiście lub przez internet. Pacjent ma prawo wyboru formy rejestracji

Kategoria: Polityka Zdrowotna

Opublikowano: środa, 16, wrzesień 2026 11:47

Ewelina Kocemba

Odslony: 59

Placówki medyczne powinny zapewnić pacjentom możliwość kontaktu nie tylko przez internet, ale również telefonicznie i osobiście. Dotyczy to m.in. zapisów na wizyty i badania, uzyskiwania informacji o wynikach oraz odbioru dokumentacji medycznej. Kontakt powinien być rzeczywiście możliwy i odbywać się bez zbędnej zwłoki.

Obowiązek udzielania świadczeń z należytą starannością obejmuje także organizację rejestracji i kontaktu z pacjentami. Prawa pacjenta obowiązują już na etapie umawiania wizyty, ponieważ pacjentem jest również osoba, która dopiero zwraca się o udzielenie świadczenia.

Możliwość kontaktu telefonicznego i osobistego ma znaczenie m.in. dla osób, które nie korzystają z internetu lub nie potrafią obsługiwać e-rejestracji. Dotyczy to zwłaszcza części seniorów, osób z niepełnosprawnościami oraz osób wykluczonych cyfrowo.

W podstawowej opiece zdrowotnej pacjent powinien mieć możliwość skontaktowania się z placówką także telefonicznie, bez zbędnej zwłoki. Samo udostępnienie numeru telefonu nie jest wystarczające. Praca rejestracji powinna być zorganizowana tak, aby pacjent rzeczywiście mógł się dodzwonić.

Jeżeli placówka oferuje kilka sposobów rejestracji, wszystkie powinny być dostępne na równych zasadach. Pacjent powinien mieć możliwość wyboru dogodnej dla siebie formy kontaktu. Trudności z dodzwonieniem się mogą się zdarzać, jednak powinny być krótkotrwałe, a rejestracja telefoniczna, osobista i elektroniczna powinny zapewniać porównywalny dostęp do świadczeń.

Problemy z rejestracją są przedmiotem spraw prowadzonych przez Rzecznika Praw Pacjenta. W 2024 roku Rzecznik prowadził 285 spraw dotyczących problemów z dodzwonieniem się do placówki medycznej, a w 2025 roku – 286. W 2026 roku wpłynęło dotychczas 30 takich spraw.

Stanowisko dotyczące rzeczywistej dostępności różnych form kontaktu potwierdzają również sądy administracyjne. W swoich wyrokach wskazują, że placówki powinny zapewnić pacjentom realną możliwość kontaktu i rejestracji, bez faworyzowania jednej formy zapisów kosztem innej.

Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z 29 lipca 2025 r. wskazał, że nawet pojedyncza sytuacja prowadząca do naruszenia praw pacjentów może uzasadniać interwencję Rzecznika Praw Pacjenta. Z kolei Wojewódzki Sąd Administracyjny w Warszawie w wyroku z 10 czerwca 2026 r. podkreślił, że placówka ma obowiązek zapewnić realną możliwość kontaktu, a nie tylko udostępnić numer telefonu.

Źródło: RPP