

PRAWA I OBOWIĄZKI

# LEKARZA

wobec roszczeniowego pacjenta



# **Prawa i obowiązki lekarza wobec roszczeniowego pacjenta**

Autorzy: **Anna Błażejczyk, Marta Chalimoniuk-Nowak, Paweł F. Nowak, Dorota Kaczmarczyk-Szczurek, Anna Karkut, Marcin Klonowski, Maciej Lipka, Aneta Moskal-Kluska, Marzena Pytlarz-Pietraszko, Agata Starecka-Dembek, Aleksandra Ślifirska, Ewelina Tylińska, Dorota Uliasz, Anna Wilińska-Zelek, Katarzyna Włodarczyk, Małgorzata Wysocka, Anna Zubkowska-Rojszczak**

Redaktor: **Anna Śmigulska-Wojciechowska**

Menedżer produktu: **Anna Konarzewska-Żuczek**

Menedżer segmentu: **Alina Sulgostowska**

Projekt graficzny okładki: **Magdalena Huta**

Korekta: **Zespół**

Koordynator produkcji: **Magdalena Huta**

Druk: **KRM Druk**

Skład i łamanie: **Dariusz Ziach**

ISBN 978-83-8344-183-2

Copyright by Wiedza i Praktyka sp. z o.o.  
Warszawa 2023

Wiedza i Praktyka sp. z o.o.  
ul. Łotewska 9a, 03-918 Warszawa  
tel. 22 518 29 29, faks 22 617 60 10, e-mail: [cok@wip.pl](mailto:cok@wip.pl)  
NIP: 526-19-92-256, KRS: 0000098264 – Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie,  
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego  
wysokość kapitału zakładowego 200.000 zł  
nr rejestrowy BDO: 000008579

Publikację „**Prawa i obowiązki lekarza wobec roszczeniowego pacjenta**” przygotowano z zachowaniem najwyższej staranności i wykorzystaniem wysokich kwalifikacji, wiedzy oraz doświadczenia jej twórców. Zaproponowane w niej wskazówki, porady i interpretacje dotyczą sytuacji typowych. Ich zastosowanie w konkretnym przypadku może wymagać dodatkowych, pogłębionych konsultacji. Opublikowane rozwiązania nie mogą być traktowane jako oficjalne stanowisko organów i urzędów państwowych. W konsekwencji autorzy i redakcja nie mogą ponosić odpowiedzialności prawnej za zastosowanie zawartych w publikacji „**Prawa i obowiązki lekarza wobec roszczeniowego pacjenta**” wskazówek, przykładów, informacji itp. do konkretnych przypadków.

# SPIS TREŚCI

<b>ROZDZIAŁ 1. OBSŁUGA PACJENTA</b> .....	5
1.1. Jak nie dopuścić do najczęstszych błędów przy rejestracji pacjenta .....	5
1.2. Kompetencje pracowników rejestracji medycznej – co musisz zweryfikować .....	7
1.3. O czym musi wiedzieć osoba rejestrująca, która udostępnia dokumentację medyczną .....	11
1.4. Procedury obsługi pacjenta – o czym trzeba pamiętać przy ich tworzeniu ....	15
1.5. Jak skutecznie prowadzić PR placówki medycznej .....	19
<b>ROZDZIAŁ 2. PRAWA PACJENTA</b> .....	22
2.1. Jak placówka powinna realizować prawo pacjenta do świadczeń zdrowotnych .....	22
2.2. Jak odbierać zgody na wykonanie świadczenia zdrowotnego od pacjenta .....	25
2.3. Czy uzyskanie zgody pacjenta chroni placówkę przed roszczeniami .....	30
2.4. Jakie prawa pacjenta musi respektować pracownik rejestracji medycznej .....	34
2.5. Kogo można upoważnić do uzyskania informacji .....	35
2.6. Kiedy lekarz może odmówić leczenia pacjenta .....	40
2.7. Jakich zasad przestrzegać, żądając okazania dowodu osobistego .....	44
2.8. Czy dowód w telefonie to wystarczający sposób weryfikacji tożsamości pacjenta .....	46
2.9. Kogo ma prawo poinformować lekarz o pogorszeniu stanu zdrowia pacjenta .....	49
2.10. Jak nie naruszać prawa do intymności pacjenta .....	51
2.11. Jak realizować prawa pacjenta do ochrony danych .....	54
2.12. Jaką karę na podmiot leczniczy może nałożyć NFZ za naruszenie tajemnicy lekarskiej .....	63
2.13. Jakie są konsekwencje łamania prawa pacjenta .....	65
2.14. Czy można ukarać lekarza za łamanie praw pacjenta .....	71
<b>ROZDZIAŁ 3. TRUDNY PACJENT</b> .....	76
3.1. Jak zapanować nad sytuacją w przypadku agresywnego pacjenta .....	76
3.2. Jakie są reguły postępowania z agresywnym pacjentem .....	80
3.3. Jak się bronić przed agresją pacjentów .....	80
3.4. Jak sobie radzić z trudnym pacjentem .....	87
3.5. Jak postępować z niebezpiecznym pacjentem .....	93
3.6. Jak reagować na zachowanie nietrzeźwego pacjenta .....	97
<b>ROZDZIAŁ 4. KOMUNIKACJA Z PACJENTEM</b> .....	103
4.1. Jak wesprzeć lekarzy w komunikacji z pacjentem .....	103
4.2. Jakie są przyczyny zatajania informacji przez pacjentów .....	107
4.3. Rozmowa z pacjentem jako element wspomagający terapię .....	122



# ROZDZIAŁ 1.

## OBSŁUGA PACJENTA

### 1.1. Jak nie dopuścić do najczęstszych błędów przy rejestracji pacjenta

Właściwe wprowadzenie danych pacjenta, weryfikacja jego ubezpieczenia przez system EWUŚ bądź inne potwierdzenie uprawnień, wskazanie trybu przyjęcia – to ważne elementy rejestracji pacjenta. Na co jeszcze trzeba zwrócić uwagę, aby nie popełnić błędów?

Można wyodrębnić kilka grup błędów, które najczęściej popełniane są w przebiegu procesu rejestracji pacjenta, a skutkują odmową płatności przez NFZ.

Jedną z najczęściej popełnianych pomyłek jest wprowadzenie niepełnych lub niepoprawnych danych pacjenta. Należy zaznaczyć, że **zakres danych przekazywanych do NFZ w celach rozliczeniowych** jest szerszy od zakresu danych, które pacjent podaje na potrzeby prowadzenia dokumentacji medycznej.

Do rozliczenia konieczne jest podanie nie tylko imienia i nazwiska, PESEL-u, daty urodzenia i płci (choć wynikają one z konstrukcji numeru PESEL), ale również pełnego adresu, z oznaczeniem kodu pocztowego, nazwy ulicy, numeru domu i lokalu oraz nazwy gminy, powiatu i województwa.

Poza tym do NFZ przekazuje się numer telefonu lub adres poczty elektronicznej – jeżeli go wskazano, a w przypadku gdy pacjent jest