



e-book

DOKUMENTACJA
MEDYCZNA
W PRAKTYCE

SERWIS **ZOZ**.PL
ZARZĄDZANIE W OCHRONIE ZDROWIA

+ w środku
listy
kontrolne

PROFESJONALNA OBSŁUGA PACJENTA W PLACÓWCE MEDYCZNEJ

NOWOŚĆ! APLIKACJA DLA MENEDŻERÓW OCHRONY ZDROWIA „TWÓJ ASYSTENT”

Zarządzaj placówką efektywnie i skutecznie

BEZPŁATNE KONTO TESTOWE

na SerwisZOZ.pl 24 h/7 dostęp do pełnych zasobów portalu!



Możesz z niego korzystać na swoim laptopie, tablecie czy telefonie



Jesteś zainteresowany płatną subskrypcją? Zadzwoń do nas lub napisz e-mail.

Nasi konsultanci dopasują najlepszą dla Ciebie ofertę.

SerwisZOZ.pl jest dostępny 24 h/7 dni w tygodniu na laptopie, telefonie i tablecie.

Korzystaj wygodnie z wiedzy, gdziekolwiek jesteś!

Zamówienia przyjmuje Centrum Obsługi Klienta: **22 518 29 29**, e-mail: **cok@wip.pl**.

Redaktor prowadzący: **Anna Rubinkowska**

Menedżer produktu: **Anna Konarzewska-Żuczek**

Autorzy: **praca zbiorowa**

Numer produktowy: 1BV148

ISBN: 978-83-8409-033-6

Wiedza i Praktyka sp. z o.o.

03-918 Warszawa, ul. Łotewska 9a

tel. 22 518 29 29, faks 22 617 60 10, www.formularze.wip.pl

NIP: 526-19-92-256

Numer KRS: 0000098264 – Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, Sąd Gospodarczy

XIII Wydział Gospodarczy Rejestrowy. Wysokość kapitału zakładowego: 200.000 zł

Numer rejestrowy BDO: 000008579

E-book „**Profesjonalna obsługa pacjenta w placówce medycznej**” jest chroniony prawem autorskim. Przedruk materiałów opublikowanych w e-booku jest zabroniony. Zakaz nie dotyczy cytowania publikacji z powołaniem się na źródło. E-book „**Profesjonalna obsługa pacjenta w placówce medycznej**” przygotowano z zachowaniem najwyższej staranności i wykorzystaniem wysokich kwalifikacji, wiedzy i doświadczenia autorów oraz konsultantów. Zaproponowane w e-booku wskazówki, porady i interpretacje nie mają charakteru porady prawnej. Ich zastosowanie w konkretnym przypadku może wymagać dodatkowych, pogłębionych konsultacji. Publikowane rozwiązania nie mogą być traktowane jako oficjalne stanowisko organów i urzędów państwowych. W związku z tym redakcja nie ponosi odpowiedzialności prawnej za zastosowanie zawartych w e-booku wskazówek, przykładów, informacji itp. do konkretnych przykładów.

Centrum Obsługi Klienta

- Infolinia: od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-16.00, tel. 22 518 29 29

Poza godzinami pracy można pozostawić wiadomość w skrzynce głosowej

Online: formularze.wip.pl

Copyright by Wiedza i Praktyka sp. z o.o. Warszawa 2025



OBSŁUGA PACJENTA

TOMASZ POPIELSKI

Zabieg bez zgody pacjenta: jak uniknąć roszczeń 5

ANETA NAWORSKA

Wydawanie wyników na podstawie zgody rodzica 8

ANETA NAWORSKA

Opiekun faktyczny a zgoda na leczenie 11

TOMASZ POPIELSKI

Medycyna estetyczna: uważaj na roszczenia 14

ANNA ZUBKOWSKA-ROJSZCZAK

Jak uzyskać zgodę na znieczulenie pacjenta 17

Jak ulepszać procedury obsługi pacjenta 20

DOBRAWA BIADUN

Jak informować pacjenta o metodzie leczenia 23

Konsjerż może usprawnić rejestrację..... 26

Co należy wiedzieć o udostępnianiu dokumentacji..... 29

Najczęstsze błędy w rejestracji pacjenta 32

LISTY KONTROLNE

Ewidencjonowanie wniosków o wydanie dokumentacji medycznej 34

Umieszczanie pacjentów na listach oczekujących w aplikacji AP-KOLCE 35

Organizacja rejestracji online w przychodni 36

Potwierdzanie uprawnień pacjentów i ochrona danych osobowych w rejestracji 37

Rejestracja pacjentów przez telefon 38

Zabieg bez zgody pacjenta: jak uniknąć roszczeń

Zanim przystąpimy do zabiegu, kluczowe jest uzyskanie pisemnej zgody pacjenta. Co się stanie, jeśli lekarz lub placówka medyczna zignorują ten krok? Jakie ryzyko i konsekwencje wiążą się z brakiem formalnej zgody? Co zrobić, jeśli już doszło do tego niedopatrzenia, a chcemy uniknąć skomplikowanego procesu prawnego? Omawiamy te zagadnienia i proponujemy praktyczne rozwiązania.



TOMASZ POPIELSKI

prawnik, specjalista w obszarze odszkodowań, szkód powstałych na zdrowiu, a także podczas leczenia

Czasem w natłoku obowiązków zdarza się, że pisemna zgoda pacjenta na zabieg umyka uwadze personelu medycznego. Może to być efektem pośpiechu lub niejasności co do tego, kto powinien zgromadzić odpowiednie dokumenty. Bez względu na przyczynę, takie niedopatrzenie może prowadzić do poważnych konsekwencji prawnych, zwłaszcza jeśli wynik operacji okaże się niekorzystny.

Dla pacjenta bez znaczenia będzie, czy doszło do błędu lekarskiego, niepowodzenia w leczeniu czy po-

wikłań. W każdej sytuacji za winnego uzna lekarza i będzie szukał przyczyn problemu. Zapozna się z dokumentacją medyczną, natrafi na niewypełniony formularz zgody lub go nie znajdzie. Może to spowodować wysunięcie roszczeń. O zasadności roszczeń pacjenta będzie decydował sąd, przede wszystkim **na podstawie dokumentacji medycznej**. Jeżeli nie znajdzie w niej zgody na przeprowadzenie zabiegu, będzie to **okoliczność niekorzystna dla lekarza czy placówki**. Obrona przed takimi roszczeniami może być

trudna. Szczególnie w kontekście zapadających pozytywnych dla pacjentów wyroków.

Pacjentowi przyznano odszkodowanie (wyrok Sądu Administracyjnego w Warszawie z 23 lipca 2013 r., sygn. akt VI ACa 1707/13). Wyrok był o tyle istotny, że **zgoda na piśmie znajdowała się w dokumentacji medycznej**. Jednak błędy w datach oraz niejasności w dokumencie, na którym ta zgoda się znajdowała, świadczyły, że proces jej odebrania mógł być niewłaściwy. Z kolei w wyroku Sądu Najwyższego z 11 maja 2006 r. (sygn. akt