

Problem z ukrytymi numerami telefonów lekarzy

data aktualizacji: 2020.08.31 autor: Sławomir Burzyński



(Fot. Sławomir Burzyński)

Pani Wanda chciała się odciąć od natrętnych telefonów ankietatorów i akwizytorów. Niechcący odcięła się też od lekarza, bo przychodnia nie poinformowała jej, że ten będzie dzwonił z telefonu o ukrytym numerze.

Na natrętne telefony, którymi o każdej porze dnia atakują nas ankietarzy czy sprzedawcy „cudownych kołder”, jest prosty sposób. W smartfonie trzeba włączyć opcję blokowania połączeń przychodzących od numerów zastrzeżonych, czyli takich, które się nie wyświetlają u odbiorcy.

- Z garnkami dzwonią czy innymi takimi... Dlatego mam telefon zablokowany na nieznane numery, podobnie jak większość moich koleżanek i chyba innych starszych ludzi - wyjaśnia pani Wanda, ale ostatnio taka przezorność zwróciła się przeciwko niej. - Miałam w przychodni umówioną telewizytę, jednak lekarz nie zadzwonił. Czekałam, czekałam i nic.

Okazało się, że lekarz do pani Wandy dzwonił, ale się nie dodzwonił właśnie dlatego, że kobieta miała w swoim telefonie aktywną funkcję odrzucania nieznanych połączeń.

- Dopiero później dowiedziałam się, co się stało. Otóż w dzisiejszych czasach koronawirusa, kiedy prawie wszystkie wizyty w przychodni są przez telefon, lekarze mają ukryte numery swoich telefonów. Wszystko dobrze, ale dlaczego w przychodni podczas umawiania wizyty nie pytają, czy będzie się można dodzwonić z zastrzeżonego numeru? - dziwi się kobieta.

W jednej z przychodni tłumaczą co i jak.

- Wszystkie służbowe telefony naszych lekarzy są zastrzeżone i ich numery się nie wyświetlają. Chodzi o to, żeby pacjenci nie dzwonili bezpośrednio do nich, bo wtedy lekarze nie mogliby dzwonić do pacjentów o umówionej godzinie. Po prostu byłaby dezorganizacja pracy przychodni w sytuacji, gdy udzielamy teleporad - wyjaśnia właściciel przychodni. - Przy umawianiu pacjentów moje rejestratorki mówią im, żeby wyłączyć blokadę w telefonie. Oczywiście w innych przychodniach rejestratorki też powinny o tym uprzedzać - dodaje nasz rozmówca.

W odpowiedzi, jaką otrzymaliśmy z łódzkiego NFZ czytamy, że w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z sierpnia tego roku w sprawie standardu organizacyjnego teleporad wskazane jest, aby przychodnia poinformowała pacjenta o sposobie jej realizacji. Zakład podstawowej opieki zdrowotnej powinien też określić systemy łączności, przy użyciu których udziela teleporad, a także sposób nawiązania kontaktu z pacjentem. O numerach zastrzeżonych w rozporządzeniu nie ma słowa.

- W przypadku, gdyby podopieczni poradni POZ mieli problem z otrzymaniem teleporady bądź wizyty osobistej, powinni zgłosić ten fakt do Narodowego Funduszu Zdrowia. Każde zgłoszenie jest przez fundusz rozpatrywane. Jeżeli zaistnieje podejrzenie, że w znaczący sposób pacjent ma ograniczony kontakt z lekarzem, NFZ może przeprowadzić kontrolę w danej placówce medycznej - tłumaczy Magdalena Góralczyk z działu rzecznika prasowego ŁOW NFZ.

Jak dodaje, do łódzkiego oddziału Narodowego Funduszu Zdrowia „nie trafiła żadna skarga pacjentów związana z zastrzeżonymi numerami lekarzy realizujących teleporady”.

Źródło: <https://skierniewice.eglos.pl/aktualnosci/item/36746-problem-z-ukrytymi-numerami-telefonow-lekarzy>