

Jak przygotować rejestratorki do obsługi pacjentów?



SPIS TREŚCI

Opisz zasady obsługi pacjenta.....	1
Zapoznaj pracowników z prawami pacjenta.....	2
Gdy trzeba, wyciągaj konsekwencje	3

Rejestratorki, które dobrze wykonują swoje obowiązki i znają prawa pacjenta, to dziś podstawa funkcjonowania placówek medycznych. Oto jak właściwie przygotować pracowników do pracy z pacjentami i zyskać pewność, że spadnie liczba skarg pacjentów.

Pacjent pojawia się w placówce medycznej najczęściej nie, gdy tego chce, ale gdy jest do tego zmuszony. Już ta sytuacja może powodować u niego duży stres i być bardzo niekomfortowa. Każde zachowanie recepcjonisty, który jako pierwszy ma kontakt z pacjentem, może wywołać u niego dodatkowe rozdrażnienie.

Pacjenci najczęściej przypisują sobie znacznie większe uprawnienia niż mają i chcą z nich korzystać. Jeśli do rejestracji ustawia się kolejka, zniecierpliwienie czekających w niej osób rośnie w sposób oczywisty. A zatem każda, nawet najmniejsza iskra, może wywołać pożar. Aby uniknąć takich nieprzyjemnych sytuacji warto zadbać o to, aby pracownicy obsługujący pacjentów, byli właściwie przygotowani do tego, aby pożary gasić w zarodku niż je wzniecać.

WAŻNE

Rejestracja w placówce medycznej to często jedno z trudniejszych miejsc pracy i ciągłej walki między pacjentem a systemem, który nie jest mu przyjazny.

OPISZ ZASADY OBSŁUGI PACJENTA

W wielu placówkach medycznych funkcjonują **regulaminy obsługi pacjenta** przez pracowników niemedycznych. Jeśli nie ma go w Twojej placówce, warto go wprowadzić.

Zazwyczaj każdy pracownik ma zakres obowiązków, ale od wielu lat znajduje się w aktach osobowych i nikt do niego nie zagląda. Wprowadzając kilka podstawowych zasad, wynikających zarówno z przepisów, jak i doświadczenia, można w porę zażegnać wiele nieporozumień.

Ustalając zasady pracy recepcji, warto pamiętać, że pacjent – mimo że jest najważniejszy - nie zawsze ma rację. Należy mieć na uwadze również dobro swoich pracowników. Wśród podstawowych zasad powinien znaleźć się przede wszystkim szacunek do pacjenta i wyrozumiałość. Reszta to już sztywne zapisy prawa lub wewnętrzne regulaminy, których po prostu należy przestrzegać.

ZAPOZNAJ PRACOWNIKÓW Z PRAWAMI PACJENTA

Pracownicy recepcji powinni przede wszystkim znać prawa pacjenta i obowiązki, które na nich spoczywają. A wynikają one z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

Po pierwsze pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych. Nawet jeśli placówka, do której się zgłosił, nie jest w stanie mu pomóc, powinna wskazać mu inny właściwy podmiot, który zajmuje się danymi schorzeniami. Poza możliwością zapisania się do lekarza, pacjent powinien uzyskać kompletną informację o zakresach świadczeń udzielanych w placówce, kolejce oczekujących, niezbędnych dokumentach, które powinien dostarczyć na wizytę.

Po drugie pacjent ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia. Prawo to oznacza, że lekarz - i tylko lekarz - może udzielić takiej informacji pacjentowi. Pracownik rejestracji może udzielić tylko informacji dotyczącej ściśle swoich obowiązków, np. zasad rejestracji, dyżurów konkretnych lekarzy. Nie może zaś udzielać porad medycznych pacjentom. Nie jest do tego uprawniony, nie ma stosownej wiedzy i przede wszystkim przepisy mu tego zabraniają.

Po trzecie pracownik rejestracji powinien znać zasady wydawania dokumentacji medycznej, obowiązujące w danym podmiocie. Zasady te wynikają z przepisów i nie wolno ich modyfikować na niekorzyść pacjenta. Rzecznik Praw Pacjenta interweniował wiele razy w sprawach o dostęp do dokumentacji medycznej i nakładał wysokie kary pieniężne za naruszenie tzw. zbiorowych praw pacjenta.

Po czwarte pacjent ma prawo do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji z nim związanych. Udzielanie osobom postronnym jakichkolwiek informacji na temat pacjenta - nawet po jego śmierci - będzie uznane za naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych. W konsekwencji może powodować zwolnienie dyscyplinarne w trybie art. 52 Kodeksu pracy oraz narażenie placówki medycznej na odpowiedzialność z tego tytułu. Również Rzecznik Praw Pacjenta, po zbadaniu takiej sprawy i stwierdzeniu naruszenia tego prawa przez pracownika placówki medycznej, może zalecić podmiotowi wiele kroków, które powinien podjąć.

Po piąte, rejestrując pacjenta pracownik powinien wiedzieć, o co go zapytać, aby właściwie zarejestrować. W zasadzie należy tylko pytać o imię i nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, ewentualnie nr telefonu pacjenta w celu potwierdzenia wizyty. Pracownik rejestracji nigdy nie może na tyle głośno powtarzać danych uzyskanych od klienta, aby osoby postronne mogły je usłyszeć. Dane osobowe (wrażliwe), które pozyskał pracownik, podlegają ochronie prawnej. Są to przede wszystkim dane dotyczące ochrony zdrowia i można je jedynie przetwarzać w celu ochrony zdrowia właśnie. Sam proces rejestracji pacjenta, to nic innego, jak przetwarzanie danych osobowych. Może to robić jedynie osoba do tego uprawniona. Rejestratorka powinna mieć stosowne upoważnienie do przetwarzania danych. Powinno ono zawierać uprawnienie do wglądu, wprowadzania, nanoszenia zmian z mocno

okrojonym dostępem do historii choroby pacjenta. W ramach tego upoważnienia rejestratorka jest zobowiązana do dołożenia szczególnej staranności w zakresie ochrony danych osobowych pacjenta.

WAŻNE

Przetwarzanie danych osobowych pacjentów bez upoważnienia grozi grzywną, a nawet karą pozbawienia wolności na okres do 2 lat, gdy przepisy są łamane notorycznie.

GDY TRZEBA, WYCIĄGAJ KONSEKWENCJE

Każde naruszenie obowiązujących zasad, które udowodnimy pracownikowi, powinniśmy traktować jako naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych. Tym samym pracodawca powinien wyciągnąć wobec pracownika stosowne konsekwencje przewidziane w Kodeksie pracy.

WAŻNE

W niektórych placówkach powołano tzw. zespoły etyczne, które rozpatrują skargi pacjentów, ich rodzin oraz szkolą pracowników w zakresie właściwych relacji z pacjentami. Warto skorzystać z tej dobrej praktyki i powołać taki zespół w swojej placówce.

Pracownicy placówki medycznej Również mają swoje prawa. Fakt bycia pacjentem i nie zwalnia nikogo z konieczności zachowywania reguł współżycia społecznego i przestrzegania przepisów. Każdy pacjent, który jest agresywny wobec personelu medycznego, musi liczyć się z **konwencjami**, takimi samymi, jakie poniósłby za to zachowanie poza murami szpitala czy poradni.

W zależności od stopnia naruszenia norm prawnych może to być **odpowiedzialność** karna za przestępstwo lub wykroczenie, a także odpowiedzialność cywilna, w tym także finansowa.

Pracownik placówki medycznej ma prawo do takiej samej ochrony, jak każdy inny człowiek, a nawet zwiększonej ze względu na wykonywany zawód. To od pokrzywdzonego będzie bowiem zależał wybór postępowania, które podejmie i konsekwencje, jakie miałby ponieść sprawca przestępstwa czy szkody.

Aneta Naworska,

radca prawny, Kancelaria Naworska Marszałek Jarzemska sp.k. w Toruniu

Podstawa prawna:

- ustawa z 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn.: Dz.U. z 2016 r. poz. 186).

STOPKA REDAKCYJNA

Redaktor:	Anna Rubinkowska
ISBN:	978-83-269-5995-0
E-book nr:	2HH0533
Wydawnictwo:	Wydawnictwo Wiedza i Praktyka sp. z o.o.
Adres:	03-918 Warszawa, ul. Łotewska 9a
Kontakt:	Telefon 22 518 29 29, faks 22 617 60 10, e-mail: <i>cok@wip.pl</i>
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
Copyright by:	Wydawnictwo Wiedza i Praktyka sp. z o.o. Warszawa 2017