

Rzecznik Praw Pacjenta
Rzecznik Praw Obywatelskich
Główny Inspektorat Farmaceutyczny
Rada Organizacji Pacjentów przy Rzeczniku Praw Pacjenta
Rada Organizacji Pacjentów przy Ministerstwie Zdrowia
Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych
SprawdzaMY

Szanowni Państwo.

W imieniu farmaceutów i techników farmaceutycznych pracujących w aptekach zwracam się do Państwa z uprzejmą prośbą o przekonanie Ministerstwa Zdrowia do przeanalizowania ponownie argumentacji zawartej w poniższej petycji dotyczącej umieszczenia numeru telefonu pacjenta na e-receptce.

Pełna treść petycji poniżej.

“Umieszczanie numeru telefonu pacjenta na receptce to postulat zgłaszany przez farmaceutów od lat. Temat wraca teraz ponownie, w kontekście zmian jakie przeprowadza Ministerstwo Zdrowia w zasadach wystawiania i realizacji recept.

Dlaczego przy okazji zmieniania i naprawiania kolejnych rozporządzeń, nie można by od razu wprowadzić przepisów rzeczywiście przydatnych i zwiększających bezpieczeństwo pacjentów?

Chciałabym zwrócić uwagę, że w dzisiejszych czasach praktycznie każdy posiada telefon w tym komórkowy i jest to zdecydowanie najszybsza i najpewniejsza droga kontaktu.

Interpelację w sprawie wprowadzenia zmian w rozporządzeniu ministra zdrowia dotyczącym recept lekarskich, polegających na dodaniu do druku recept numeru telefonu pacjent wystosowała w 2016 r. Ewa Kołodziej (PO). Poniżej fragment tej interpelacji:

“W związku z ogromną liczbą recept wystawianych przez lekarzy, które następnie realizowane są przez pacjentów w aptekach pojawiła się propozycja ze strony osób związanych ze środowiskiem farmaceutów, żeby do druków recept dodać możliwość wprowadzania numeru telefonu do pacjenta. Proponowana zmiana ma na celu zwiększenie bezpieczeństwa pacjenta przed ewentualnym błędem związanym z realizacją recepty.

Dla zapewnienia najwyższego stopnia bezpieczeństwa dla pacjenta realizacja recepty nie powinna kończyć się na wydaniu leku pacjentowi w aptecę, albowiem recepta winna być ponownie sprawdzona przez farmaceutę, czy w istocie lek, który został przepisany przez lekarza został pacjentowi wydany. Powyższe pozwala wyeliminować ryzyko wystąpienia zagrożenia dla pacjenta związane z otrzymaniem i w konsekwencji zażyciem przez pacjenta niewłaściwego lekarstwa. Niemniej nie można zapominać, że pracujący w aptekach farmaceuci i technicy farmaceutyczni są tylko ludźmi, którym także może się zdarzyć popełnić błąd przy wydaniu leku pacjentowi. W takiej sytuacji koniecznym jest jak najszybszy kontakt z pacjentem w celu poinformowania go o fakcie wydania mu niewłaściwego leku i

uzgodnienia z nim sposobu wymiany leku na właściwy. Czas potrzebny do nawiązania kontaktu z pacjentem w takim przypadku ma znaczenie kluczowe, bowiem zażycie nieodpowiedniego leku przez pacjenta może nieść za sobą nieodwracalne skutki dla jego zdrowia i życia. Brak numeru telefonu na recepcie w przypadku błędnie wydanego leku może spowodować zagrożenie utraty życia i zdrowia pacjenta. Nie trudno wyobrazić sobie, że wielu pacjentów kupuje leki w przypadkowych aptekach, niekoniecznie zlokalizowanych w bezpośrednim sąsiedztwie swojego miejsca zamieszkania. Należy podkreślić nadto, że nierzadko adres zameldowania na recepcie nie jest tożsamy z miejscem zamieszkania pacjenta, co może dodatkowo wprowadzać farmaceutę w błąd i w konsekwencji w sytuacji zagrożenia znacząco utrudniać nawiązanie kontaktu z pacjentem”

Tutaj oprócz możliwości pomyłki przy wydawaniu leku w obecnych czasach dochodzą błędy w dawkowaniu leku. Niestety trwające od ponad roku działania zmierzające ku automatyzacji procesu refundacji, wymagają stosowania się lekarzy do standaryzacji dawkowania. Do tej pory część dostawców programów gabinetowych sobie z tym nie potrafi poradzić, co prowadzi do rozbieżności interpretacyjnych nawet po czasie.

Pani Poseł pisze o zakupach w przypadkowych aptekach.

Teraz przy takiej ilości braków leków bardzo często pacjenci zbierają po placówkach aptecznych po jednym opakowaniu. Często też korzystają z pomocy osób trzecich, także przypadkowych, szczególnie jeśli lek jest oddalony kilkadziesiąt kilometrów od miejsca zamieszkania.

Nie bez znaczenia jest popularność tzw. receptomatów, czyli również przypadkowych miejsc wystawienia recept.

Umieszczane obecnie dane są niemalże kompletne, ponieważ oprócz imienia i nazwiska zawierają także adres zameldowania i numer PESEL. Dołożenie do nich numeru telefonu do pacjenta nie będzie stanowić naruszeń przepisów RODO, gdyż po tym co już widzimy na e-recepcie jesteśmy w stanie bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować kim jest ta osoba.

Jednak w sytuacji, w której trzeba sprawnie i szybko skontaktować się z pacjentem dane te częstokroć bywają całkowicie nieprzydatne. Ludzie się przeprowadzają, często wynajmując mieszkania. Postulowana zmiana w wielu przypadkach usprawniłaby proces naprawy ewentualnego błędu ze strony farmaceuty czy lekarza.

Część e-recept już zawiera nr telefonu lub adres e-mail pacjenta, co wskazuje na możliwość spełnienia postulatu petycji.

Obecnie na recepcie jest co prawda numer do przychodni, w której wystawiono receptę, jednak te bardzo niechętnie dotychczas pomagały w skontaktowaniu się z pacjentem. POZ jest z reguły czynny do godziny 18, a w weekendy wcale. Lekarze nie umieszczają swoich nr telefonów na receptach, lub umieszczają fikcyjne, by uniknąć zbędnych połączeń od pacjentów. Nie odbierają także telefonów po zakończeniu pracy. Po wejściu w życie zaostrzonych procedur ochrony danych osobowych (RODO) ustalenie numeru pacjenta, który otrzymał niewłaściwy lek jest zatem praktycznie niemożliwe. Apteki są czynne 24/7/365.

Farmaceuci w desperacji posiłkują się czasem mediami społecznościowymi (dawniej Nasza Klasa, a teraz Facebook, X czy LinkedIn). Na wsiach są zmuszeni korzystać z uprzejmości sołtysów czy straży pożarnej.

W 2018 roku doszło do takiej sytuacji w jednej z wrocławskiej aptek, gdzie pacjentce z Gorzowa Wielkopolskiego wydano czterokrotnie silniejszy lek. Pracownica apteki nie mogła się z kobietą skontaktować, dlatego zwróciła się o pomoc do gorzowskiej Policji. Pod wskazany na recepcie adres pojechali funkcjonariusze, ale nikogo nie zastali. Po rozmowach z sąsiadami udało im się ustalić adres córki kobiety. Tam jednak też nikt nie otwierał. Dopiero rozmowa z kolejnymi sąsiadami przyniosła efekt. Policjanci zdobyli numer telefonu do córki kobiety i poinformowali ją o całej sytuacji.

Tragicznie mogła zakończyć się też pomyłka w Katowicach. Pracownica apteki wydała za silną dawkę leku obniżającego ciśnienie. O niebezpiecznej pomyłce w porę poinformowali go policjanci z Komisariatu I. Aptekarka zamiast mniejszej dawki wydała opakowanie z dawką dwukrotnie silniejszą. Pomyłkę zauważyła farmaceutka. Kobieta od razu skontaktowała się z policjantami. Zadzwoiła do oficera dyżurnego komendy w Jaworznie i poinformowała go o swojej pomyłce. Informacja od razu trafiła do Katowic. Już kilkanaście minut po jej otrzymaniu, w mieszkaniu mężczyzny, który kupił lek byli policjanci z Komisariatu I. Na szczęście mężczyzna jeszcze leku nie zażył.

Wiele historii nie jest opisywanych w mediach, jednak się nadal z różnych powodów zdarzają, pomimo ostrzeżeń w programie aptecznym. Ostrzeżenie na błędne dawkowanie nie zadziała.

Tego typu sytuacji można by uniknąć, gdyby na receptach znajdował się numer telefonu pacjenta.

Pan Poseł Janusz Cieszyński pytany przeze mnie o to na portalu X w 2018 roku odpowiedział, że :

"Nr telefonu będzie dostępny w Internetowym Koncie Pacjenta i chcielibyśmy by był dostępny dla lekarza i farmaceuty"

Problem polega na tym, że wg danych rządowych z 2024 roku tylko 48 proc. Polaków używa IKP. Nadal jest problem w nadawaniu uprawnień dostępowych dla poszczególnych osób, dlatego start Opieki Farmaceutycznej jest mocno utrudniony.

W przypadku apteki dostęp można nadać tylko farmaceutce, a jak wiadomo w mniejszych miejscowościach, gdzie warunki ekonomiczne nie pozwalają na utrzymanie apteki, powstają punkty apteczne, w których pracować samodzielnie może technik farmaceutyczny.

Dlatego w niniejszej petycji wracam do numeru telefonu jednak na e-recepte.

Ponieważ w przypadku e-recept jest on bardzo realny, bo dane mogą zaciągać się do e-recepty same z karty pacjenta. Kody do recept przychodzą przecież na konkretny numer telefonu, rejestracja przekazując je, również dzwoni do pacjenta, kiedy ten ma tylko telefon stacjonarny, a gros gabinetów głównie prywatnych, wymaga potwierdzenia wizyty, wysyłając w tym temacie monit do pacjenta. Nie będzie to zatem żadne utrudnienie skierowane w stronę lekarzy. Od 8 stycznia 2020 r. wszedł bowiem w życie obowiązek wystawiania recept w postaci elektronicznej. Całość procesu będzie odbywać się więc automatycznie"

<https://www.gov.pl/web/zdrowie/petycja-z-2-grudnia-2024-r-w-sprawie-zwiekszenia-bezpieczestwa-osob-kupujacych-farmaceutyki-tj-obowiazku-umieszczenia-nr-tel-pacjenta-na-e-recepte-i-weryfikacji-wieku-w-sprzedazy-pozaaptecznej-lekow-i-supl-diety>

Odpowiedzi na moją petycję udzieliła Katarzyna Piotrowska-Radziejczak – Dyrektor Departamentu Polityki Lekowej i Farmacji w Ministerstwie Zdrowia. Wynika z niej, że resort nie widzi potrzeby umieszczania na recepcie numeru telefonu do pacjenta.

– *Jak słusznie zauważono w uzasadnieniu petycji numer telefonu pacjenta jest informacją możliwą do uzyskania z poziomu Internetowego Konta Pacjenta. Na ten właśnie numer pacjent otrzymuje też 4-cyfrowy kod dostępu niezbędny do realizacji recepty* – zwróciła uwagę Dyrektor Piotrowska-Radziejczak.

Wskazała, że Minister Zdrowia posiada “świadomość możliwych do wystąpienia negatywnych scenariuszy i błędów realizacji recepty, jednak uzasadnionym działaniem w celu ich przeciwdziałaniu jest w pierwszej kolejności rozpowszechnienie dostępu do Internetowego Konta Pacjenta, tak w zakresie społecznego pogłębienia świadomości tej funkcji przez samych farmaceutów, jak i dostępu do niego przez farmaceutów”

Ostatecznie więc petycję rozpatrzono negatywnie.

Ministerstwo Zdrowia nie odniosło się do najistotniejszej kwestii w niej poruszanej.

Otóż danych rządowych z **2024 roku tylko 48 proc. Polaków używa IKP.**

Nie ma najmniejszych szans, by każda osoba w Polsce używała IKP, a proces edukacji w tej kwestii trwa i to jest tracony czas, bo e-recepty są wystawiane już teraz w czasie rzeczywistym.

W październiku 2020 roku między Ministrem Zdrowia i Naczelną Radą Aptekarską została podpisana „Strategia na rzecz rozwoju aptek” i jednym z jej punktów jest zakładanie w aptekach pacjentom IKP - rok 2020! i nic się w tym temacie nie ruszyło, a błędy na receptach są nadal.

Przypomnę, że nadal jest problem w nadawaniu uprawnień dostępowych dla poszczególnych osób, dlatego start Opieki Farmaceutycznej jest mocno utrudniony. W przypadku apteki dostęp można nadać tylko farmaceucie, a jak wiadomo w mniejszych miejscowościach, gdzie warunki ekonomiczne nie pozwalają na utrzymanie apteki, powstają punkty apteczne, w których pracować samodzielnie może technik farmaceutyczny.

Do tych argumentów również resort się nie ustosunkował.

Ponadto chciałam wskazać, że realizacja e-recepty nie odbywa się na zasadzie łączenia automatycznie z IKP pacjenta. W aptece widzimy sama e-receptę i nic po za tym.

Błędy wychodzą po czasie czyli po realizacji e-recepty, kiedy w aptece czy punkcie aptecznym pacjenta już dawno nie ma!

Tracimy niepotrzebnie czas.

Proszenie wg odpowiedzi na petycję go o dostęp do IKP wymaga skontaktowania się z nim przez pracownika apteki czy punktu aptecznego, a przecież tego kontaktu (numeru telefonu pacjenta) nie mamy i to jest przedmiotem petycji, więc w mojej ocenie zachodzi tu błąd logiczny.

Przypomnę ponownie, że technik farmaceutyczny nie ma uprawnień do dostępu do IKP pacjenta - a w punkcie aptecznym może być samodzielnie.

Dodatkowo jest to trochę niesprawiedliwe, że lekarze podczas wizyty numer telefonu pacjenta otrzymują bez problemu i nie ma tutaj ograniczenia jego dostępu do IKP tak jak w przypadku farmaceutów.

Otrzymanie e-recepty na lek jest częścią wizyty lekarskiej, a warunkiem leczenia jest wydanie z apteki czy punktu aptecznego pacjentowi zaordynowanego leku, więc zarówno lekarz jak i farmaceuta czy technik farmaceutyczny powinien na e-recepcie widzieć te same dane łącznie z numerem telefonu pacjenta. To jest cały czas ten sam proces.

Proszenie się pacjenta podczas realizacji e-recepty w aptece o kontakt w razie potrzeby do jest kuriozalne i niepotrzebnym straszaniem pacjenta, co może skutkować naruszeniem zaufania do leku i leczenia zaordynowanego przez lekarza.

Realizacja recepty nie jest częścią Opieki Farmaceutycznej, gdzie farmaceuta zakładając kartę pacjentowi uzyskuje jego dane osobowe łącznie z kontaktem w celu umówienia go na konsultację.

Kontakt telefoniczny z pacjentem jest sytuacją awaryjną i korzystanie z niego ma miejsce tylko w celu naprawy błędu w wydaniu leku lub związanego z błędnie zinterpretowanym dawkowaniem.

Za wydanie niewłaściwego lub wadliwego leku farmaceucie grozi odpowiedzialność przed rzecznikiem odpowiedzialności zawodowej z powodu rażącego zaniedbania obowiązków. Dodatkowo personel apteki musi się także liczyć z postępowaniem z tytułu wyrządzenia szkody, które może skutkować np. koniecznością wypłaty odszkodowania za doprowadzenie do uszkodzenia ciała lub jego rozstroju, wypłatą renty czy pokryciem kosztów leczenia.

Rok 2025 jest rokiem Prezydencji Polski w Unii Europejskiej, gdzie jednym z jej filarów jest bezpieczeństwo zdrowotne.

To też czas na deregulację wielu przepisów i to w tym celu został powołany zespół kierowany przez Rafała Brzosek.

W czasach e-recepty telefon przynajmniej stacjonarny posiada każdy pacjent lub jego opiekun prawny.

Dodatkowo podanie na e-recepcie numeru telefonu do pacjenta pomoże w interwencji, kiedy decyzją GIF zostają wycofane leki. Teraz pacjenci mimo informacji w mediach często nie mają świadomości, że mogą zażywać lek, którego nie powinni.

W związku z powyższym proszę o ponowne przeanalizowanie argumentacji zawartej w petycji i zwrócenie się do Ministerstwa Zdrowia o jej pozytywne rozpatrzenie.

Z poważaniem

<https://mgr.farm/aktualnosci/numer-telefonu-pacjenta-na-recepcie/>

<https://www.rynekzdrowia.pl/Farmacja/Szukaja-kontaktu-do-pacjenta-przez-policje-albo-u-soltysa-Wystarczylyby-numer-telefonu-na-recepcie,266697,6.html>

<https://www.medonet.pl/biznes-system-i-zdrowie/trendy-w-ochronie-zdrowia.farmaceuci-apeluj-a-o-zmiany-w-receptach--konieczna-byla-interwencja-policji,artykul,07415564.html>