



# Oczekiwania wobec lekarza: przewodnik dla pacjentów

Na podstawie zasad wyszczególnionych w dokumencie  
*Dobra praktyka medyczna*

General  
Medical  
Council

Regulating doctors  
Ensuring good medical practice

Pacjenci mogą liczyć na najlepszą opiekę, gdy współpracują z lekarzami.

Niniejszy przewodnik wyjaśnia, w jaki sposób można pomóc w tworzeniu partnerskiej relacji z lekarzem. Większość porad opiera się na zdrowym rozsądku, jednak ich stosowanie powinno pomóc w maksymalnym wykorzystaniu czasu spędzonego na wizytach u lekarza.

Porady i wskazówki opierają się na standardach General Medical Council (GMC) opracowanych z myślą o lekarzach i zawartych w naszych podstawowych wytycznych *Dobra praktyka medyczna*.



## Lekarze mają obowiązek świadczenia prawidłowej, dobrej opieki

---

Istnieją dowody sugerujące, że ogromna większość pacjentów utrzymuje znakomite, pełne zaufania relacje ze swoimi lekarzami. Zachowując szacunek i zrozumienie po obu stronach, można liczyć na rozwinięcie takich relacji. Wsparcie i informacje zwrotne przekazywane przez pacjentów mają bardzo istotne znaczenie dla lekarzy, pomagają bowiem skutecznie działać i udoskonalać standardy praktyki lekarskiej.

Lekarz dążący do zapewnienia pacjentowi jak najlepszej opieki i leczenia musi od samego początku wiedzieć, na czym polegają problemy zdrowotne pacjenta.

Musi wysłuchać wyjaśnień pacjenta na temat powodu jego wizyty w gabinecie, a także uwzględnić poprzedni i obecny stan jego zdrowia, jak również jego styl życia i przekonania. Powinien fizycznie zbadać pacjenta, gdy jest to konieczne.

Ważne jest, aby pacjent był z lekarzem jak najszczerzy i otwarty wobec niego. Przed wizytą warto zanotować kilka informacji i wziąć kartkę ze sobą, aby nie pominąć niczego ważnego, co pomoże lekarzowi zrozumieć stan pacjenta.

---



## Co powie lekarz?

W oparciu o najlepszą, udokumentowaną wiedzę, jaka jest aktualnie dostępna, lekarz zaproponuje poradę, leki lub inny sposób leczenia. Wielu pacjentów ma trudności ze zrozumieniem informacji podawanych przez lekarza, duże znaczenie ma więc prośba o wyjaśnienie, jeżeli pacjent tego potrzebuje. W szczególności należy wiedzieć, czy proponowane leczenie lub badania wymagają przygotowań. Należy też dokładnie rozumieć wskazówki dotyczące sposobu przyjmowania leków.

Pacjent powinien zadawać lekarzowi pytania, jeżeli nie ma pewności dotyczącej przekazanych przez lekarza informacji, w tym tych, które związane są z porą lub sposobem przyjmowania leków lub powodem wykonania badań.

Jeżeli pacjent uważa, że lekarz nie postawił prawidłowego rozpoznania lub nie proponuje właściwego leczenia, może poprosić innego lekarza o drugą opinię.

## Pomoc w szkoleniu studentów i lekarzy

Każda osoba spotykająca się z pacjentem musi się przedstawić i wyjaśnić swoje miejsce w strukturze zespołu zajmującego się nim. Szkolenie następnego pokolenia lekarzy stanowi kluczową część systemu opieki zdrowotnej. Studenci medycyny nie mogą nauczyć się wszystkiego, co powinni, z książek. Z czasem mają się stać członkami zespołu. Jeżeli z jakiegoś powodu pacjent woli nie uczestniczyć w procesie szkolenia studentów medycyny, ma prawo odmówić badań lub leczenia z ich udziałem.

Każda osoba spotykająca się z pacjentem musi się przedstawić i wyjaśnić swoje miejsce w strukturze zespołu zajmującego się nim.



Po ukończeniu studiów medycznych lekarze przechodzą kolejny etap szkolenia umożliwiającego zdobycie specjalizacji lub uzyskanie kwalifikacji lekarza ogólnego (GP, General Practitioner) i stają się częścią zespołów sprawujących opiekę nad pacjentami. Spotykają się z pacjentami i biorą udział w opiece nad nimi w stopniu odpowiednim do swojego poziomu wykształcenia. Wszyscy lekarze muszą kontynuować naukę przez cały okres aktywności zawodowej i na bieżąco orientować się w stanie wiedzy z zakresu ich praktyki lekarskiej.

Kluczową częścią roli lekarza jest kierowanie pacjentów do innych lekarzy lub specjalistów w dziedzinie opieki medycznej. Lekarz powinien zapewniać leczenie i inne usługi medyczne tylko wówczas, gdy posiada ku temu odpowiednią wiedzę i umiejętności pozwalające bezpiecznie opiekować się pacjentem.

Żaden lekarz nie wie wszystkiego. Lekarze często proszą swoich kolegów-lekarzy o pomoc lub kierują pacjentów do innego lekarza, jeżeli niezbędna opieka nad pacjentem wykracza poza zakres ich wiedzy.

## **Lekarz musi w odpowiedzialny sposób korzystać z zasobów**

Pacjent może pomóc lekarzowi poprzez samodzielne postępowanie w przypadku drobnych dolegliwości oraz przestrzeganie zaleceń dotyczących leczenia, jak również stawianie się na wizyty bądź ich odwoływanie z wyprzedzeniem. Na przykład przyjęcie wszystkich zaleconych dawek antybiotyku w sytuacji, gdy pacjent zuje się lepiej, zapobiega powstaniu oporności bakterii na antybiotyki, która może być groźna w przypadku innych pacjentów.



## Lekarz musi przede wszystkim zapewnić pacjentowi bezpieczeństwo i zadbać, aby świadczona przez niego opieka była skuteczna i nie stanowiła zagrożenia dla pacjenta

---

Lekarz musi bezzwłocznie podjąć działanie, gdy jego zdaniem poziom bezpieczeństwa, godności lub komfortu pacjenta ulega pogorszeniu. Należy powiadomić lekarza, pielęgniarkę lub innego pracownika służby zdrowia o zaobserwowaniu objawów, które zdaniem pacjenta mogłyby stwarzać zagrożenie dla zdrowia lub życia jego samego bądź innej osoby.

Lekarz musi zgłaszać pogorszenie sytuacji pacjenta, np. wypadki i błędy lub wystąpienie poważnych działań niepożądanych wynikających z przyjmowania leków. Dzięki takiemu postępowaniu zasób wiedzy ulega poszerzeniu. Należy pamiętać o konieczności informowania lekarza o wszelkich podejrzeniach dotyczących działań niepożądanych związanych z przyjmowanymi lekami oraz o wszelkich obawach i wątpliwościach.



Należy pamiętać o poinformowaniu lekarzy o wszelkich podejrzeniach dotyczących działań niepożądanych związanych z przyjmowanymi lekami oraz o wszelkich obawach i wątpliwościach.

## **Lekarz musi analizować i dokonywać przeglądu prowadzonej praktyki**

Każdy lekarz powinien co roku przechodzić procedurę oceny, która ma na celu przegląd i analizę jego pracy oraz identyfikację obszarów wymagających poprawy i rozwinięcia. Nie rzadziej niż co pięć lat lekarz musi uzyskać oficjalne informacje zwrotne i opinie od swoich pacjentów. Pacjenci mogą mu w tym pomóc poprzez uczciwe, rzetelne wypełnienie kwestionariuszy i ankiet.

Lekarz dokonuje przeglądu pracy i wyników i porównuje je z pracą i wynikami uzyskiwanymi przez innych lekarzy oraz zespoły. Tego rodzaju ocena pracy pomaga w określeniu obszarów praktyki lekarskiej, które można poprawić. Zazwyczaj imię i nazwisko oraz inne szczegóły pozwalające na identyfikację pacjentów są usuwane przed ich wykorzystaniem we wspomnianym wyżej celu. Czasem jednak jest to niepraktyczne. Pacjent może pomóc lekarzowi w udoskonalaniu pracy poprzez wyrażenie zgody na wykorzystanie swojej historii choroby.



Lekarz musi okazywać szacunek i zachowywać się uprzejmie i taktownie w stosunku do pacjenta i jego bliskich.

Pacjent również winien być uprzejmy w stosunku do lekarza i traktować go z szacunkiem.

## Lekarz musi traktować pacjenta jako osobę

---

Lekarz musi wysłuchać pacjenta i odpowiedzieć na zadane przez niego pytania, a także rozwiązać wszelkie obawy i wątpliwości.

Lekarz powinien udzielać informacji oraz porad w sposób zrozumiały dla pacjenta. W razie konieczności skorzystania z pomocy w porozumiewaniu się (np. usług dyplomowanego tłumacza języka migowego) należy z wyprzedzeniem poinformować o tym lekarza lub placówkę medyczną. Pacjent powinien prosić lekarza o wyjaśnienie wszystkiego, co jest niezrozumiałe, w tym terminów technicznych lub żargonu medycznego.

Lekarz poinformuje o innych metodach leczenia, skutecznych w przypadku pacjenta lub wyjaśni, dlaczego inny rodzaj leczenia nie wchodzi w rachubę.

Lekarz może polecić określoną opcję leczenia, ale od pacjenta zależy, na którą się zdecyduje. Pacjent może w ogóle zrezygnować z kuracji. Należy przestrzegać zaleceń lekarza dotyczących przyjmowania leków lub postępowania przed i po zabiegu.

Lekarz musi odnosić się uprzejmie do pacjenta i jego bliskich oraz traktować ich z szacunkiem. Pacjent również winien być uprzejmy w stosunku do lekarza i okazywać mu szacunek.





## Lekarz musi być wobec pacjenta szczerzy i godny zaufania

---

Lekarz powinien traktować wszystkich swoich pacjentów uczciwie i nie dyskryminować żadnego z nich. Jeżeli pacjent zauważa, że lekarz mógłby w określonym aspekcie poprawić jakość swoich usług, powinien o tym poinformować lekarza.

Informacje o pacjencie będą traktowane przez lekarza jako poufne, jednak będzie musiał udostępniać je kolegom-lekarzom w celu zapewnienia najlepszej wymaganej opieki. W przypadku praktyki lekarza ogólnego personel recepcji może wypisywać kolejne recepty na dany lek, wypisywać skierowania i wykonywać inne czynności, które wymagają wglądu do dokumentacji pacjenta.

Jeżeli pacjent ma wątpliwości dotyczące tego, kto może uzyskiwać wgląd w jego dokumentację, powinien porozmawiać o tym ze swoim lekarzem ogólnym (GP) lub przedstawicielem kierownictwa placówki medycznej.

Lekarz musi przestrzegać prawa i postępować uczciwie w sprawach natury finansowej lub komercyjnej.

Jeżeli w trakcie opieki nad pacjentem lub leczenia doszło do błędu, zaniechania lub powikłań, lekarz powinien być uczciwy i otwarty w stosunku do pacjenta. Lekarz wyjaśni, co się stało i przeprosi, jeżeli tego będzie wymagała sytuacja.

---



Lekarz nie powinien wykorzystywać stosunków zawodowych ani kontaktować się z pacjentem w celu przekonania go do swoich racji i punktu widzenia lub nawiązania relacji intymnej.

Jeżeli pacjenta niepokoi określone zachowanie lekarza, może złożyć skargę. Zazwyczaj skargi należy składać w placówce lub gabinecie medycznym, w którym praktykuje lekarz ogólny (GP) bądź też w miejscowym szpitalu.

Jeżeli pacjenta nie satysfakcjonuje uzyskana odpowiedź, może skierować skargę w trybie przewidzianym przez miejscowy oddział NHS lub organizację praw pacjentów, np.

- Healthwatch w Anglii
- Patient and Client Council w Irlandii Płn.
- Patient Advice and Support Service w Szkocji
- Community Health Councils w Walii.

W razie braku pozytywnego załatwienia sprawy pacjent może skierować skargę bezpośrednio do GMC.



# Informacje o GMC

---

Jedynie lekarze ujęci w naszym rejestrze mogą pracować na terenie Wielkiej Brytanii jako lekarze ogólni (GP) lub zatrudnieni w szpitalu, w ramach NHS bądź w sektorze prywatnym.

Naszym zadaniem jest wyznaczanie standardów, nadzór nad kształceniem i szkoleniami lekarzy oraz sprawdzanie, czy każdy lekarz dysponujący uprawnieniami do wykonywania zawodu na terenie Wielkiej Brytanii posiada odpowiednie kwalifikacje i aktualną wiedzę.

Na poziomie lokalnym każdemu lekarzowi przypisany jest starszy lekarz, który kontroluje przestrzeganie standardów, w tym posiadanie wiedzy i umiejętności zgodnych z aktualnym stanem nauk medycznych.

U podstaw relacji pomiędzy lekarzem a pacjentem leży zaufanie, co w dużej mierze zdaje egzamin. Jeżeli jednak pacjent lub jego krewny ma wątpliwości odnośnie do sposobu prowadzenia praktyki lub zachowania lekarza, sprawy te można zazwyczaj rozwiązać na poziomie lokalnym. Jeżeli lekarz nie zapewnia bezpieczeństwa i nie powinien pracować w innym szpitalu ani prowadzić praktyki ogólnej, sprawą zajmie się GMC.

GMC jest niezależną od władz organizacją, odpowiadającą przed parlamentem Wielkiej Brytanii.

Finansowana jest przez lekarzy przez nią zarejestrowanych.

## Jak możemy pomóc

Standardy, jakich oczekuje się od lekarzy, znaleźć można na stronie [www.gmc-uk.org/guidance](http://www.gmc-uk.org/guidance).

Na stronie tej zamieszczono informacje o datach i miejscach uzyskania kwalifikacji zawodowych poszczególnych lekarzy, a także o odbyciu przez nich specjalistycznych szkoleń.

Znajdują się tam też informacje o sprawach, w których konieczna była nasza interwencja w celu ochrony pacjentów.

## Postępowanie w przypadku niezadowolonia z opieki lub leczenia wdrożonego przez lekarza

W większości przypadków postępowanie w sprawie skarg i zażaleń można przeprowadzić na szczeblu lokalnym. Przychodzimy z pomocą pacjentom, którzy nie wiedzą, dokąd udać się w tego rodzaju sytuacji. Zachęcamy do odwiedzenia naszej strony internetowej [www.gmc-uk.org/patientshelp](http://www.gmc-uk.org/patientshelp) lub kontaktu telefonicznego z nami pod numerem **0161 923 6602**.

**Uwaga:** Niniejszy przewodnik został przygotowany z myślą o pacjentach; nie stanowi on oficjalnego zestawu wytycznych dla lekarzy. Są oni zobowiązani do przestrzegania standardów i zasad ujętych w dokumencie *Dobra praktyka medyczna* i wytycznych pomocniczych.

E-mail: [gmc@gmc-uk.org](mailto:gmc@gmc-uk.org)

WWW: [www.gmc-uk.org](http://www.gmc-uk.org)

Telefon: **0161 923 6602**

General Medical Council, 3 Hardman Street, Manchester M3 3AW

Dołącz do naszych rozmów

 [@gmcuk](https://twitter.com/gmcuk)

 [facebook.com/gmcuk](https://facebook.com/gmcuk)

 [linkd.in/gmcuk](https://linkd.in/gmcuk)

 [youtube.com/gmcuktv](https://youtube.com/gmcuktv)

Niniejsze informacje mogą być udostępnione w innych formatach lub językach. Aby zamówić inny format, prosimy o kontakt telefoniczny pod numerem **0161 923 6602** lub za pośrednictwem poczty e-mail pod adresem [publications@gmc-uk.org](mailto:publications@gmc-uk.org).

Opublikowano w kwietniu 2013 r.

© 2013 General Medical Council

Tekst niniejszego dokumentu można powielać bezpłatnie w dowolnym formacie lub na dowolnym nośniku, pod warunkiem zachowania dokładności i niedopuszczenia do powstania kontekstu mogącego wprowadzić czytelnika w błąd. Materiał musi być zatwierdzony jako opatrzony prawem autorskim należącym do GMC oraz określonym tytułem.

GMC jest instytucją charytatywną zarejestrowaną w Anglii i Walii (1089278) oraz Szkocji (SC037750)

Kod: GMC/WEFYD-P/0413

**General  
Medical  
Council**

Regulating doctors  
Ensuring good medical practice