

Starogard Gdański 15.04.2026r.

**Wójt Gminy Kaliska
ul. Nowowiejska 2
83-260 Kaliska**

MEDPH.2026.146.BK

Szanowni Państwo,

W odpowiedzi na zgłoszone uwagi dotyczące funkcjonowania rejestracji oraz organizacji pracy ośrodka uprzejmie informujemy, że w naszej placówce zapewniony jest kontakt z ośrodkiem zarówno w formie rejestracji osobistej, jak i poprzez wyznaczone kanały komunikacji, w tym infolinię telefoniczną. Centrala telefoniczna stanowi uporządkowaną formę kontaktu pacjentów z placówką. Należy przy tym rozróżnić rejestrację telefoniczną od rejestracji osobistej są to dwa odrębne tryby obsługi pacjentów, funkcjonujące równolegle w celu zapewnienia możliwie najszerszego dostępu do świadczeń.

Informujemy, że w najbliższych dniach została uruchomiona nowa centrala telefoniczna, która usprawni obsługę połączeń oraz skróci czas oczekiwania pacjentów na kontakt z rejestracją. Jednocześnie podkreślić należy, że jedna osoba obsługująca rejestrację nie jest w stanie jednocześnie zapewnić pełnej obsługi wszystkim pacjentom z tak licznej gminy zarówno w trybie osobistym, jak i telefonicznym. Mimo to organizacja pracy uwzględnia potrzeby pacjentów, w tym przypadki pilne. Każdego dnia pozostawiana jest pula wolnych miejsc (średnio 5 miejsc na lekarza), przeznaczonych dla pacjentów wymagających pilnej konsultacji „cito”, którzy mogą zostać przyjęci w dniu zgłoszenia.

Odnosząc się do kwestii organizacji przyjęć oraz oczekiwania pacjentów, informujemy, że ośrodek rozpoczyna obsługę pacjentów od godziny 7:30. Ze względów organizacyjnych oraz lokalowych nie ma możliwości udostępniania pomieszczeń placówki przed godziną jej oficjalnego otwarcia. Personel medyczny i administracyjny rozpoczyna pracę wcześniej wyłącznie w celu przygotowania placówki do funkcjonowania, co obejmuje m.in. uruchomienie systemów informatycznych, przygotowanie gabinetów oraz organizację pracy na dany dzień - w tym czasie nie jest możliwe prowadzenie obsługi pacjentów.

Wcześniejsze gromadzenie się pacjentów przed placówką jest decyzją indywidualną i nie wynika z zasad organizacyjnych ośrodka. Jednocześnie podkreślamy, że godzina przybycia pacjenta przed

otwarcie placówki nie wpływa na kolejność przyjęć, które odbywają się zgodnie z obowiązującymi procedurami rejestracyjnymi.

Personel medyczny oraz administracyjny rozpoczyna pracę wcześniej wyłącznie w celu przygotowania placówki do funkcjonowania obejmuje to m.in. uruchomienie systemów informatycznych, przygotowanie gabinetów oraz organizację pracy na dany dzień. Nie jest możliwe prowadzenie w tym czasie obsługi pacjentów.

Mając na uwadze powyższe, prosimy o uwzględnienie realiów organizacyjnych funkcjonowania placówki oraz obowiązujących zasad udzielania świadczeń.

Dodatkowo informujemy, że w przypadku nieobecności lekarza lub pracownika rejestracji każdorazowo wywieszana jest stosowna informacja przy wejściu do placówki, tak aby pacjenci byli na bieżąco informowani o ewentualnych zmianach w organizacji pracy.

MEDPHARMA ZOZ S.A.
Al. Jana Pawła II 5A
83-200 Starogard Gdański
NIP 592 18 54 774

**CENTRUM REHABILITACYJNO-
LECNICZE MEDPHARMA**
ul. Leśna 1A, Nowa Wieś Rzeczna
83-200 Starogard Gdański

FILIA POLPHARMA
ul. Pelplińska 19
83-200 Starogard Gdański

FILIA BOBOWO
ul. Gdańska 11
83-212 Bobowo

FILIA KALISKA
ul. Nowowiejska 5
83-260 Kaliska

FILIA OSIECZNA
ul. Dworcowa 6
83-242 Osieczna