

**BIURO
RZECZNIKA PRAW PACJENTA
ZESPÓŁ DS. ZDROWIA PSYCHICZNEGO
ALEJA ZJEDNOCZENIA 25
01-829 WARSZAWA**

RzPP-ZZP-0932-1-3/EK/BW/12

Warszawa, dnia 06 lutego 2012 r.

Protokół kontroli doraźnej

przeprowadzonej przez pracownika Biura Rzecznika Praw Pacjenta w dniu 30 stycznia 2012 r. w Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej – Centrum Medycznym ETER-MED w Gdańsku przy ul. Żabi Kruk 10.

Podstawy prawne

Działania kontrolne przeprowadzono na podstawie art. 52 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*¹ (dalej: ustawa o prawach pacjenta), zgodnie z brzmieniem którego Rzecznik Praw Pacjenta prowadząc postępowanie wyjaśniające ma prawo zbadać, nawet bez uprzedzenia, każdą sprawę na miejscu. Prezes Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej – Centrum Medycznego ETER-MED w Gdańsku został poinformowany o zamiarze przeprowadzenia kontroli.

Czynności kontrolne zostały przeprowadzone przez Elżbietę Kilan – pracownika Zespołu ds. Zdrowia Psychicznego Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

Osoba przeprowadzająca kontrolę w ww. placówce posiadała imienne upoważnienie do przeprowadzenia działań kontrolnych, udzielone przez Rzecznika Praw Pacjenta.

Kontrola została przeprowadzona na podstawie zgłoszenia, dotyczącego przestrzegania praw pacjenta (Pana ██████████), wynikającego z ustawy *o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

Pracownik Biura Rzecznika Praw Pacjenta w dniu 30 stycznia 2012 r. przeprowadził kontrolę ww. placówki, w wyniku której stwierdzono:

Ustalenia dotyczące podmiotu leczniczego

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej – Centrum Medyczne ETER-MED w Gdańsku został zarejestrowany w Sądzie Rejonowym Gdańsk Północ, VII Wydziale

¹Dz. U. z 2009 r. Nr 52, poz. 417 z późn. zm.
Rzecznik Praw Pacjenta

Gospodarczym KRS: 0000126348. Siedziba główna wskazanego podmiotu mieści się w Gdańsku przy ul. Żabi Kruk 10. Prezesem placówki jest Pan Andrzej Lato. Placówka udziela świadczeń w rodzaju: podstawowa opieka zdrowotna i ambulatoryjna opieka specjalistyczna.

Kontrola i czynności podjęte w czasie kontroli

W pomieszczeniach ogólnie dostępnych placówki znajdują się dwie tablice informacyjne dla pacjentów. Na jednej z nich umieszczono m.in.:

- wykaz osób udzielających świadczeń zdrowotnych oraz godziny i miejsca przyjęcia;
- informację o zlikwidowaniu stanowisk Rzeczników Praw Pacjenta w Oddziałach NFZ i powołaniu Rzecznika Praw Pacjenta. Rzecznona informacja zawiera pełne dane teleadresowe Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

Na drugiej tablicy wyeksponowano informacje dotyczące placówki oraz jej funkcjonowania.

Przed wejściem do części budynku, gdzie mieszczą się gabinety specjalistyczne, po lewej stronie jest zawieszona skrzynka pocztowa z napisem „skargi, wnioski”. Pod skrzynką umieszczony został pojemnik z formularzami, na których pacjenci mogą dokonywać wpisów odnośnie reklamacji udzielonego świadczenia.

Na ścianie wyeksponowano *Kartę Praw Pacjenta* z 1998 roku.

Pani Katarzyna Korzeniewicz towarzysząca osobie kontrolującej wyjaśniła, iż przedmiotową Kartę wydrukowała ze strony internetowej Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia.

Wnioski

W wyniku przeprowadzonej kontroli stwierdzono następujące nieprawidłowości:

- brak informacji o imionach, nazwiskach osób kierujących placówką,
- brak pełnej informacji dotyczącej trybu składania skarg i wniosków.

W wyniku przeprowadzonych działań kontrolnych należy stwierdzić, iż w Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej – Centrum Medycznym ETER-MED w Gdańsku doszło do naruszenia prawa pacjenta do:

- do informacji o prawach pacjenta określonych w niniejszej ustawie oraz w przepisach odrębnych, uwzględniającej ograniczenia tych praw określone w tych przepisach.

Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych udostępnia tę informację w formie pisemnej, poprzez umieszczenie jej w swoim lokalu, w miejscu ogólnodostępnym, o którym mowa w art. 11 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

Ponadto, Świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących: imion i nazwisk osób kierujących pracą komórki organizacyjnej, (...) oraz trybu składania skarg i wniosków (§ 11 ust. 4 pkt 1 i 4 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. w *sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*²).

Zalecenia pokontrolne

1. Umieszczenie na tablicy informacyjnej brakujących informacji, dotyczących imion i nazwisk osób kierujących placówką;
2. Opracowanie informacji dotyczącej trybu składania skarg i wniosków oraz umieszczenie jej w miejscu ogólnodostępnym placówki;
3. Udostępnienie aktualnych informacji o prawach pacjenta wynikających z ustawy o *prawach pacjenta Rzeczniku Praw Pacjenta*.

Działania podjęte przez Rzecznika Praw Pacjenta w związku z przeprowadzoną kontrolą

Wystąpienie do Pana Andrzeja Lato, Prezesa Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej - Centrum Medycznego ETER-MED w Gdańsku.

Elżbieta Kilan

² Dz. U. z 2008 r., Nr 81, poz. 484

