

**BIURO  
RZECZNIKA PRAW PACJENTA  
ZESPÓŁ DS. ZDROWIA PSYCHICZNEGO**

RzPP-ZZP-0932-58-4/BC/MP/2012/2013

**Protokół ze zbadania sprawy na miejscu**

przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w dniu 30 listopada 2012 r. w Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej „BIOMED”, ul. Piaskowa 15, 59-700 Bolesławiec (zwany dalej: NZOZ „BIOMED”).

**1. Podstawy prawne**

Działania sprawdzające przeprowadzono na podstawie art. 50 ust. 3 w zw. z art. 52 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*<sup>1</sup> (dalej: *ustawa o prawach pacjenta*). Zgodnie z przywołanym przepisem „Rzecznik Praw Pacjenta prowadząc postępowanie wyjaśniające może zbadać, nawet bez uprzedzenia, każdą sprawę na miejscu”.

Kierownictwo ww. placówki zostało poinformowane o zamiarze zbadania sprawy na miejscu<sup>2</sup> w dniu rozpoczęcia czynności.

Czynności sprawdzające zostały przeprowadzone przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta, tj.:

1. Pana Bogdana Chudzińskiego – Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego;
2. Panią Magdalenę Paszko – Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego.

Wskazane osoby posiadały stosowne upoważnienia do przeprowadzenia weryfikacji stopnia przestrzegania praw pacjenta, udzielone przez Rzecznika Praw Pacjenta<sup>3</sup>.

**2. Ustalenia dotyczące podmiotu leczniczego**

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „BIOMED” w Bolesławcu został wpisany do Rejestru Zakładów Opieki Zdrowotnej w dniu 21 sierpnia 2003 r., NIP: 612-16-93-086, Regon: 231184107. Organem rejestrowym ww. zakładu jest Wojewoda Dolnośląski. Kierownikiem NZOZ „BIOMED” jest Pan Jan Borowski. Placówka oferuje ambulatoryjne świadczenia medyczne w zakresie wielospecjalistycznej opieki zdrowotnej.

<sup>1</sup> Dz.U. z 2012 r., poz. 159 z późn. zm.

<sup>2</sup> Pismo Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 23.11.2012 r. (znak: RzPP-ZZP-0932-58-1/KB/12)

<sup>3</sup> Nr upoważnień: RzPP-ZZP-0932-58-2/KB/12; RzPP-ZZP-0932-58-3/KB/12

### 3. Zakres badania sprawy na miejscu

Przedmiotem zbadania sprawy na miejscu było zweryfikowanie stopnia przestrzegania praw pacjenta wynikających:

- 1) z ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*, w szczególności prawa pacjenta do informacji o prawach pacjenta (art. 11 i 12 ww. ustawy);
- 2) z przepisów rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*<sup>4</sup> (dalej: *rozporządzenie*);

- w okresie od dnia: 1 stycznia 2012 r. do dnia 30 listopada 2012 r.

### 4. Czynności i ustalenia związane ze zbadaniem sprawy na miejscu

Pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta, po okazaniu stosownych upoważnień, podjęli w trybie natychmiastowym czynności sprawdzające w przedmiotowym podmiocie leczniczym.

Podczas oględzin NZOZ „BIOMED” stwierdzono, co następuje:

- 1) świadczeniodawca nie udostępnił informacji o prawach pacjenta określonych w *ustawie o prawach pacjenta* w formie pisemnej, poprzez umieszczenie jej w swoim lokalu, w miejscu ogólnodostępnym (art. 11 ust. 1 *ustawy o prawach pacjenta*);
- 2) nie wyeksponowano w miejscu ogólnodostępnym informacji o Rzeczniku Praw Pacjenta oraz o Biurze Rzecznika Praw Pacjenta (w tym, danych adresowych i numeru bezpłatnej infolinii);
- 3) nie zamieszczono informacji o możliwość telefonicznej rejestracji do lekarza (§ 11 ust. 4 pkt 3 załącznika do ww. *rozporządzenia*) ani o sposobach zapisania się na listę oczekujących na specjalistyczne świadczenia zdrowotne (§ 11 ust. 4 pkt 9 załącznika do *rozporządzenia*);
- 4) świadczeniodawca udostępnił informację o wykazie osób udzielających świadczeń zdrowotnych w NZOZ „BIOMED” niemniej, nie zamieszczono informacji o imionach i nazwiskach osób kierujących pracą komórki organizacyjnej (§ 11 ust. 4 pkt 1 załącznika do *rozporządzenia*);
- 5) świadczeniodawca wyszczególnił godziny i miejsca przyjęć osób udzielających świadczeń zdrowotnych w ww. placówce (§ 11 ust. 1 załącznika do ww. *rozporządzenia*);

---

<sup>4</sup> Dz.U. z 2008 r. Nr 81, poz. 484

- 6) świadczeniodawca nie zawarł informacji o możliwości składania skarg i wniosków w przedmiotowym podmiocie leczniczym (§ 11 ust. 4 pkt 4 załącznika do ww. rozporządzenia);
- 7) nie zawarto w miejscu ogólnodostępnym informacji zgodnej z § 11 ust. 4 pkt 7 załącznika do *rozporządzenia* tj. numerów telefonów alarmowych ratownictwa medycznego, to jest numerów: „112” i „999”;
- 8) świadczeniodawca udostępnił informację o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych wraz z informacjami o profilaktycznych programach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych, realizowanych przez Świadczeniodawcę (art. 12 *ustawy o prawach pacjenta*).

## 5. Wnioski

W Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej „BIOMED” w Bolesławcu doszło do naruszenia następujących praw pacjenta:

- art. 11 ust. 1 cyt. *ustawy o prawach pacjenta* (pacjent ma prawo 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);

oraz przepisów w zakresie:

- § 11 ust. 4 pkt 1 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia w *sprawie ogólnych warunków o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej* (świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących imion i nazwisk osób kierujących pracą komórki organizacyjnej);
- § 11 ust. 4 pkt 3 załącznika do *rozporządzenia* (świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących zasad zapisów na porady i wizyty, z uwzględnieniem świadczeń udzielanych w warunkach domowych);
- § 11 ust. 4 pkt 4 załącznika do ww. *rozporządzenia* (świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących trybu składania skarg i wniosków);

- § 11 ust. 4 pkt 5 załącznika do ww. *rozporządzenia* (świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących praw pacjenta);
- § 11 ust. 4 pkt 7 załącznika do *rozporządzenia* (świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących numerów telefonów alarmowych ratownictwa medycznego, to jest numerów: „112” i „999”);
- § 11 ust. 4 pkt 9 załącznika do *rozporządzenia* (świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących informacji o możliwości i sposobie zapisania się na listę oczekujących na świadczenie).

## 6. Zalecenia

Umieszczenie w miejscu ogólnodostępnym informacji o:

- prawach pacjenta określonych w *ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*;
- danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta;
- imionach i nazwiskach osób kierujących pracą komórki organizacyjnej;
- zasadach zapisów na porady i wizyty, z uwzględnieniem świadczeń udzielanych w warunkach domowych (w tym, możliwości rejestracji telefonicznej);
- trybie składania skarg i wniosków;
- numerach telefonów alarmowych ratownictwa medycznego, to jest numerów: „112” i „999”;
- o możliwości i sposobie zapisania się na listę oczekujących na świadczenie.

z upoważnienia  
RZECZNIKA PRAW PACJENTA  
ZASTĘPCA RZECZNIKA PRAW PACJENTA

  
*Izabela Jakubczak-Rak*

KIEROWNIK ZESPOŁU  
ds. Zdrowia Psychicznego

  
*Grzegorz Błażewicz*

**7. Protokół ze zbadania sprawy na miejscu przekazano do wiadomości:**

- 1) Pan Jan Borowski, Dyrektor Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „BIOMED” w Bolesławcu, ul. Piaskowa 15, 59-700 Bolesławiec;
- 2) Pani Wioletta Niemiec, Dyrektor Dolnośląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Joannitów 6, 50-525 Wrocław;
- 3) Pana Aleksandra Marka Skorupy, Wojewody Dolnośląskiego, Dolnośląski Urząd Wojewódzki, Pl. Powstańców Warszawy 1, 50-153 Wrocław.

