

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

RzPP-ZZP-0932-61-4/AN/AP/12

Warszawa, 26.02. 2013 r.

**Protokół ze zbadania sprawy na miejscu**

przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w dniu 28 listopada 2012 r. w Zakładzie Lecznictwa Otwartego, ul. Zamieniecka 73, 04-158 Warszawa.

**I. 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”.

Dyrekcja Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa Praga Południe została poinformowana o zamiarze przeprowadzenia czynności sprawdzających w dniu ich rozpoczęcia<sup>2</sup>.

Czynności sprawdzające zostały przeprowadzone przez:

1. Panią Annę Panufnik – Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego;
2. Pana Andrzeja Nawrockiego - 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>.


<sup>1</sup> Dz. U. z 2012 r., nr 0, poz. 159

<sup>2</sup> Pismo Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 23.11.2012 r. (znak: RzPP-ZZP-0932-61-1/KB/12)

<sup>3</sup> Nr upoważnień:

RzPP-ZZP-0932-61-2/KB/12,

RzPP-ZZP-0932-61-3/KB/12.

w z .  


## II. Ustalenia dotyczące podmiotu leczniczego

Zakład Lecznictwa Otwartego przy ul. Zamienieckiej 73 w Warszawie funkcjonuje w strukturze Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa Praga Południe, ul. Krypska 39, 04-082 Warszawa.

Ww. Zakład udziela świadczeń zdrowotnych w zakresie: podstawowej opieki zdrowotnej (pomoc internistyczna), jak również poradni specjalistycznej (pielęgniarska opieka długoterminowa). Numer KRS: 0000114280; NIP: 1130103905; Regon: 01286757000028.

Dyrektorem Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa Praga Południe w Warszawie jest Pani Ewa Łagodzka.

## III. Zakres badania sprawy na miejscu

Przedmiotem zbadania sprawy na miejscu było zweryfikowanie stopnia przestrzegania praw pacjenta wynikających z ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*<sup>4</sup>, w szczególności prawa pacjenta do informacji (art. 11 i 12 ww. ustawy) oraz przepisów rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*<sup>5</sup> w okresie od dnia: 1 stycznia 2012 r. do dnia 28 listopada 2012 r.

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

W wyniku przeprowadzonych czynności sprawdzających ustalono, co następuje:

Na jednej z tablic informacyjnych w przedmiotowej placówce wyeksponowano dane dotyczące Rzecznika Praw Pacjenta i Biura Rzecznika Praw Pacjenta, tj. dane teleadresowe, numer ogólnopolskiej bezpłatnej infolinii Rzecznika Praw Pacjenta.

Niemniej jednak, pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta po przeanalizowaniu przedmiotowych danych stwierdzili, iż na ww. tablicy widnieją również nieaktualne informacje, m.in.:

- a) błędny adres Rzecznika Praw Pacjenta (tj. ul. Długa 38/40; 00-238 Warszawa);

<sup>4</sup> Dz. U. 2012 r., poz. 159 z późn. zm.

<sup>5</sup> Dz. U. z 2008 r., nr 81, poz. 484



- b) błędne dane dotyczące działalności Rzecznika Praw Pacjenta Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia;
- c) błędna informacja dotycząca działalności Rzecznika Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia.

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

Ponadto, w ww. Zakładzie widnieje pisemna informacja odnośnie możliwości wglądu w *ustawę o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* (wersja papierowa w rejestracji). Niemniej jednak, pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta po zapoznaniu się z udostępnionym tekstem aktu prawnego stwierdzili, iż egzemplarz ustawy pochodzi sprzed okresu jej nowelizacji, tj. 28 kwietnia 2011 r. i nie zawiera przepisów regulujących zasady i tryb ustalania odszkodowania i zadośćuczynienia w przypadku zdarzeń medycznych. (Rozdział 13a cytowanej ustawy).

Ponadto, pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta, mając na względzie rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. w *sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*, stwierdzili, iż świadczeniodawca podał do wiadomości na terenie placówki m.in. informację o:

- 1) godzinach i miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych w ww. placówce (§ 11 ust 1 ww. rozporządzenia);
- 2) trybie składania skarg i wniosków (§ 11 ust. 4 pkt 4 ww. rozporządzenia);
- 3) adresie oraz numerach telefonów podmiotów udzielających świadczeń poza godzinami pracy określonymi w umowie, w tym w dni wolne od pracy i w święta (§ 11 ust. 4 pkt 6 ww. rozporządzenia);
- 4) numerach telefonów alarmowych ratownictwa medycznego, tj. numerów: „112” i „999” (§ 11 ust. 4 pkt 7 ww. rozporządzenia);
- 5) o możliwości i sposobie zapisania się na listę oczekujących na świadczenie (§ 11 ust. 4 pkt 9 ww. rozporządzenia).



Ponadto, w wyniku przeprowadzonej rozmowy z personelem medycznym ustalono, iż w ww. podmiocie pacjenci mają możliwość rejestracji do lekarza na podstawie zgłoszenia: osobistego, telefonicznego, jak również za pośrednictwem osoby trzeciej (§ 13 ust. 1 ww. rozporządzenia).

Należy podkreślić, iż w podmiocie leczniczym widnieje również informacja o możliwości dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej stanu zdrowia pacjenta oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych (art. 23 ustawy o prawach pacjenta).

## V. Wnioski

W wyniku przeprowadzonych działań należy stwierdzić, iż w ww. Zakładzie Lecznictwa Otwartego Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa Praga Południe, widnieją nieaktualne informacje dotyczące Rzecznika Praw Pacjenta, Biura Rzecznika Praw Pacjenta oraz praw pacjenta.

Tym samym, w Zakładzie Lecznictwa Otwartego w Warszawie doszło do naruszenia prawa pacjenta do informacji o prawach pacjenta, (art. 11 ust. 1 cyt. ustawy o prawach pacjenta, § 11 ust. 4 pkt. 5 rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej);

## VI. Zalecenia

1. Usunięcie z tablic informacyjnych błędnych/nieaktualnych danych dotyczących działalności Rzecznika Praw Pacjenta i Biura Rzecznika Praw Pacjenta.
2. Umieszczenie w miejscu ogólnodostępnym aktualnych informacji o:
  - prawach pacjenta określonych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
  - danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta;
  - danych teleadresowych Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

KIEROWNIK ZESPOŁU  
ds. Zdrowia Psychicznego

  
Grzegorz Błażewicz

z upoważnienia  
RZECZNIKA PRAW PACJENTA  
ZASTĘPCA RZECZNIKA PRAW PACJENTA

  
Izabela Jakubczak-Rak

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

- 1) Pani Ewy Łagodskiej, Dyrektora Samodzielnego Zespołu Publicznych Zakładów Lecznictwa Otwartego Warszawa Praga Południe, ul. Krypska 39, 04-082 Warszawa;
- 2) Pana Adama Twarowskiego, Dyrektora Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, ul. Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa;
- 3) Pani Hanny Gronkiewicz-Waltz, Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy, pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa

