

BIURO
RZECZNIKA PRAW PACJENTA
Zespół ds. Zdrowia Psychicznego

RzPP-ZZP-0932-64-4/AM/MBI/12/2013

Protokół ze zbadania sprawy na miejscu

przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta (dalej: Biuro) w dniu 28 listopada 2012 r. w Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej „Zdrowie” Sieradzka, Zbylut w Dębicy, ul. Czarnieckiego 4, 39-200 Dębica.

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*¹ (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 przeprowadzenia czynności² w dniu ich rozpoczęcia.

Czynności sprawdzające zostały przeprowadzone przez:

1. Pana Artura Maziarz – Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta;
2. Panią Mariolę Birus – Starszego Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta.

Wskazane osoby posiadały stosowne upoważnienia do przeprowadzenia weryfikacji stopnia przestrzegania praw pacjenta, udzielone przez Rzecznika Praw Pacjenta³.

¹tj. Dz. U. z 2012 r., poz. 159 z późn. zm.

² Pismo Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 23.11.2012 r. (znak: RzPP-ZZP-0932-64-1/KB/12).

³ Nr upoważnień:

RzPP-ZZP-0932-64-2/KB/12

RzPP-ZZP-0932-64-3/KB/12.

wz. 

2. Ustalenia dotyczące podmiotu leczniczego

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Zdrowie” w Dębicy (dalej: Zakład) został wpisany do Rejestru Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej pod numerem 18-03011 w dniu 1 listopada 2007 r.; NIP: 8722303352; Regon: 180260187. Organem rejestrowym ww. podmiotu leczniczego jest Wojewoda Podkarpacki. Zakład udziela świadczeń zdrowotnych w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej.

3. 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*, w szczególności prawa pacjenta do informacji o prawach pacjenta (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*⁴, w okresie od dnia 1 stycznia 2012 r. do dnia 26 listopada 2012 r.

4. Czynności i ustalenia związane ze zbadaniem sprawy na miejscu

Pracownicy Biura, po okazaniu stosownych upoważnień do przeprowadzenia zbadania sprawy na miejscu podjęli w trybie natychmiastowym czynności sprawdzające w Zakładzie.

W wyniku przeprowadzonych czynności, tj.:

- rozmów z Panią Urszulą Zbylut – Zastępcą Kierownika Zakładu oraz personelem medycznym;
- oględzin pomieszczeń Zakładu;

stwierdzono, co następuje:

W ogólnodostępnym miejscu Świadczeniodawca nie udostępnił aktualnych informacji dotyczących:

- 1) praw pacjenta określonych w ustawie *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*;
- 2) danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta;
- 3) trybu składania skarg i wniosków.

⁴ Dz. U. z 2008 r., nr 81, poz. 484

Ponadto, Świadczeniodawca w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych nie podał do wiadomości świadczeniobiorców informacji o:

- 1) rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot;
- 2) imieniu i nazwisku osoby kierującej pracą komórki organizacyjnej;
- 3) zasadach zapisów na porady i wizyty, z uwzględnieniem świadczeń udzielanych w warunkach domowych;
- 4) sposobie rejestracji pacjentów (na podstawie wyjaśnień udzielonych przez pracownika rejestracji ustalono, że świadczeniodawca zapewnia rejestrację świadczeniobiorcom na podstawie: zgłoszenia osobistego, zgłoszenia telefonicznego lub za pośrednictwem osoby trzeciej. Jednakże, nie udostępnia świadczeniobiorcom ww. zasad w miejscu ogólnodostępnym).

Na tablicy informacyjnej umieszczono nieaktualną informację w zakresie praw przysługujących pacjentom (tj. nieaktualną Kartę Praw Pacjenta, wprowadzoną komunikatem Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 11 grudnia 1998 r.) oraz nieaktualną informację na temat funkcjonowania Rzecznika Praw Pacjenta Podkarpackiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia.

Świadczeniodawca udostępnił nieaktualny tryb składania skarg i wniosków, który wprowadza świadczeniobiorców w błąd ponieważ informuje o możliwości złożenia skargi do niefunkcjonującego już organu tj. Rzecznika Praw Pacjenta Oddziału Podkarpackiego Narodowego Funduszu Zdrowia w Rzeszowie. Ponadto, stwierdzono brak informacji o możliwości składania skarg i wniosków do Kierownika Zakładu, Sekcji Skarg i Wniosków Wydziału Spraw Świadczeniobiorców Podkarpackiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia.

Świadczeniodawca udostępnił informacje o:

- 1) osobach udzielających świadczeń oraz godzinach i miejscach udzielania świadczeń;
- 2) informację dotyczące: adresów i podmiotów udzielających świadczeń poza godzinami pracy Przychodni oraz w dni wolne od pracy i w święta;
- 3) numerach telefonów alarmowych.

Mając na uwadze powyższe należy stwierdzić, iż Świadczeniodawca nie dopełnił dyspozycji art. 11 ust. 1 oraz art. 12 ustawy o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*

oraz zobowiązania określonego w § 11 Załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie ogólnych warunków o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej.

5. Wnioski

W Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej „Zdrowie” Sieradzka, Zbylut w Dębicy doszło do naruszenia prawa pacjenta do informacji, w zakresie art. 11 ust. 1 oraz art. 12 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Ponadto, doszło do naruszenia dyspozycji § 11 ust. 4 pkt 1 i 3-5 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej.

6. Zalecenia

1. Umieszczenie w miejscu ogólnodostępnym informacji o:
 - 1) prawach pacjenta określonych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta;
 - 2) danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta;
 - 3) trybie składania skarg i wniosków;
 - 4) rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot;
 - 5) imieniu i nazwisku osoby kierującej pracą komórki organizacyjnej;
 - 6) zasadach zapisów na porady i wizyty, z uwzględnieniem świadczeń udzielanych w warunkach domowych;
 - 7) sposobie rejestracji pacjentów.
2. Usunięcie nieaktualnej „Karty Praw Pacjenta” oraz informacji o nieistniejącym już Rzeczniku Praw Pacjenta Podkarpackiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia w Rzeszowie.

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 Jadwigi Sieradzkiej - Kierownika Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „Zdrowie” Sieradzka, Zbylut w Dębicy; ul. Czarnieckiego 4, 39-200 Dębica;
2. Pani Grażyny Hejda – Dyrektora Podkarpackiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia; ul. Zamkowa 8, 35-032 Rzeszów;
3. Pani Małgorzaty Chomycz-Śmigielskiej, Wojewody Podkarpackiego, Podkarpacki Urząd Wojewódzki, ul. Grunwaldzka 1535-959 Rzeszów.

