

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

RzPP-ZZP-0932-66-4/BKP/BS/2012/2013

Protokół ze zbadania sprawy na miejscu

przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta (dalej: Biuro) w dniu 29 listopada 2012 r. w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej „Zespół Opieki Zdrowotnej”, Przychodnia Rejonowa w Kłodzku przy ul. Wojska Polskiego 16 (dalej: Przychodnia).

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”.

Kierownik ww. Przychodni został poinformowany o zamiarze przeprowadzenia czynności² w dniu ich rozpoczęcia. Czynności sprawdzające zostały przeprowadzone przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta, tj.:

1. Panią Bożenę Kawczyńską-Podmokły – Starszego Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta,
2. Panią Barbarę Szajnochę – 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.

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

² Pismo Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 23.11.2012 r. (znak: RzPP-ZZP-0932-66-1/KB/12)

³ Nr upoważnień: RzPP-ZZP-0932-66-2/KB/12; RzPP-ZZP-0932-66-3/KB/12.

W2. 

2. Ustalenia dotyczące podmiotu leczniczego

Przychodnia Rejonowa w Kłodzku, zlokalizowana przy ul. Wojska Polskiego 16, działa w strukturze Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „Zespół Opieki Zdrowotnej”, przy ul. Szpitalnej 1a, 57-300 Kłodzko. Organem założycielskim ww. podmiotu leczniczego jest Powiat Kłodzki. Przychodnia została wpisana do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą przez Wojewodę Dolnośląskiego pod numerem 000000001083.

Zgodnie ze *Statutem* ww. podmiotu w skład Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „Zespołu Opieki Zdrowotnej” (dalej: Zakład) wchodzi m.in. podstawowa i specjalistyczna opieka zdrowotna (Przychodnia w Kłodzku). Zadaniem Zakładu są działania medyczne wynikające z procesu leczenia w zakresie m. in.:

- podstawowej opieki zdrowotnej,
- specjalistycznych porad ambulatoryjnych.

Zakład świadczy usługi w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej, gdzie gwarantuje m.in.: opiekę lekarską i wizyty domowe. Natomiast w ramach specjalistycznej opieki zdrowotnej świadczenia udzielane są w poradniach: chirurgii ogólnej, endokrynologicznej, chorób zakaźnych, diabetologicznej, stomatologii, chirurgii stomatologicznej, medycyny pracy, ortodontycznej.

3. Zakres badania sprawy na miejscu

Zakres prowadzonych działań sprawdzających obejmował przestrzeganie praw pacjenta określonych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* (w szczególności w zakresie art. 11 i 12 ustawy o prawach pacjenta) oraz przepisów odrębnych, w tym:

- a) ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. *o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych*⁴;
- b) ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. *o działalności leczniczej*⁵;
- c) rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*⁶;

⁴ Dz. U. z 2008 r., Nr 164, poz. 1027, ze zm.

⁵ Dz. U. z 2011 r., Nr 112, poz. 654 ze zm..

⁶ Dz. U. z 2008 r., Nr 81, poz. 484.

4. Czynności i ustalenia związane ze zbadaniem sprawy na miejscu

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

W wyniku przeprowadzonych czynności, tj.:

- rozmów z Panią Małgorzatą Marcinowską Kierownikiem Przychodni Rejonowej oraz personelem medycznym;
- oględzin pomieszczeń Przychodni;

stwierdzono, co następuje:

- a. przychodnia usytuowana jest w jednym budynku o trzech kondygnacjach: parter, I i II piętro. Na poszczególnych kondygnacjach (z osobnymi wejściami) rozmieszczone są poradnie specjalistyczne. Natomiast podstawowa opieka zdrowotna funkcjonuje na I piętrze ww. budynku;
- b. informację o prawach pacjenta, poprzez udostępnienie treści *ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* wyeksponowano jedynie na tablicach ogłoszeń na I i II piętrze. Zatem pominięto tablicę ogłoszeń na parterze, czyli w Poradni chirurgicznej. Ponadto, stwierdzono (na wszystkich kondygnacjach) brak zgodnej ze stanem faktycznym informacji odnośnie możliwości kontaktu z Biurem Rzecznika Praw Pacjenta (tj. danych teleadresowych), jak również informacji o Rzeczniku Praw Pacjenta powołanym przez ww. ustawę. Informacje, które zamieszczono na tablicach ogłoszeń na parterze i II piętrze ww. budynku przedstawione były nierzetelnie (komunikaty zawierały nieaktualne dane dotyczące informacji o numerach telefonu do właściwego miejscowo Wydziału Spraw Świadczeniobiorców Oddziału NFZ tj. komórki do spraw skarg i wniosków);
- c. świadczeniodawca umieścił informacje o trybie składania skarg i wniosków tylko na tablicy ogłoszeń w Poradni chirurgicznej i Poradni stomatologicznej, pomijając I piętro, gdzie również udzielane są świadczenia (podstawowa opieka zdrowotna w ramach poradni specjalistycznych);
- d. zarówno w Poradni stomatologicznej (na drzwiach wejściowych do rejestracji lub tablicy ogłoszeń) jak i w Poradni chirurgicznej (na szybie w rejestracji) widnieją dwie informacje o następującej treści:

- „Przy rejestracji obowiązkiem pacjenta jest podać dane osobowe, adres zamieszkania, pesel, dokument ubezpieczenia. Bez w. wymienionych danych pacjent nie będzie zarejestrowany. Dz. U. nr 210 z dnia 27.08.2004 r. (...)”;
- „Uwaga! Przy rejestracji do lekarza należy okazać: dowód osobisty, aktualny dowód ubezpieczenia. Brak ww. dokumentów spowoduje odmowę rejestracji oraz przyjęcia do lekarza”.

Powyższe informacje nie pokrywają się z art. 50 ustawy z dn. 27 sierpnia 2004 r. *o świadczeniach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych* (stan prawny na dzień przeprowadzenia czynności)

- e. z informacji udzielonych przez pracowników rejestracji w Poradni stomatologicznej wynikało, że tzw. pacjent pierwszorazowy nie może zarejestrować się telefonicznie, lecz tylko osobiście, bowiem jest to związane m.in. z koniecznością wypełnienia deklaracji wyboru świadczeniodawcy. Powyższe wskazuje, że działanie Świadczeniodawcy nie realizuje reguł postępowania określonych § 13 ust. 1 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej* (w świetle którego świadczeniodawca zapewnia rejestrację świadczeniobiorców na podstawie zgłoszenia, w szczególności: osobistego, telefonicznego lub za pośrednictwem osoby trzeciej);
- f. pracownicy rejestracji Poradni chirurgicznej oraz Poradni stomatologicznej poinformowali pracowników Biura, że potrzeby zgłaszane przez świadczeniobiorców realizowane są na bieżąco. List oczekujących nie przedstawiono pracownikom Biura do wglądu. Powyższe budzi wątpliwość, czy Świadczeniodawca realizuje procedury wynikające z art. 20 – 21 ustawy z dn. 27 sierpnia 2004 r. *o świadczeniach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych* oraz czy realizuje art. 6 ust. 2 ustawy *o prawach pacjenta*;
- g. w wyniku oględzin budynku w którym funkcjonuje ww. Przychodnia, stwierdzono, że na zewnątrz budynku (wokół wejścia lub na drzwiach wejściowych) umieszczono informacje: o godzinach, w jakich czynna jest Przychodnia; adresy i numery telefonów podmiotów udzielających świadczeń poza godzinami pracy Przychodni oraz w dni wolne od pracy i w święta;



o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez ww. podmiot; numer telefonu alarmowego ratownictwa medycznego tj. 999. Te same informacje zamieszczono na tablicach informacyjnych Poradni chirurgicznej i Poradni stomatologicznej. W czasie badania sprawy na miejscu nie stwierdzono wyeksponowania numeru telefonu alarmowego „112”, do czego zobowiązuje § 11 ust. 4 pkt 7 załącznika do w/w rozporządzenia⁷.

5. Wnioski

W wyniku przeprowadzonych działań stwierdzono, że Świadczeniodawca nie w pełni realizuje zobowiązania wynikające z obowiązujących przepisów prawa, w tym:

- 1) art. 11 *ustawy o prawach pacjenta* w zakresie udostępnienia informacji o prawach pacjenta w miejscu ogólnie dostępnym;
- 2) art. 20 – 21 *ustawy z dn. 27 sierpnia 2004 o świadczeniach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych* w zakresie prowadzenia list oczekujących na udzielenie świadczenia;
- 3) art. 50 *ww. ustawy* w zakresie udzielania świadczeń świadczeniobiorcom bez potwierdzonego prawa do bezpłatnych świadczeń z ubezpieczenia zdrowotnego;
- 4) § 11 ust. 4 pkt 4, 5 i 7 oraz § 13 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dn. 6 maja 2008 r. *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*.

6. Zalecenia

1. Wyeksponowanie w Poradni chirurgicznej informacji o prawach pacjenta.
2. Zamieszczenie na terenie Przychodni aktualnych danych oraz informacji o możliwościach kontaktu z Rzecznikiem Praw Pacjenta oraz Biurem Rzecznika Praw Pacjenta.
3. Udostępnienie na tablicy ogłoszeń na I piętrze ww. budynku informacji o możliwości składania skarg i wniosków w ww. podmiocie.
4. Uzupełnienie informacji o numerach telefonów alarmowych ratownictwa medycznego o numer „112”.

⁷ w świetle którego świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących numerów telefonów alarmowych ratownictwa medycznego, to jest numerów: „112” i „999”



5. Zapewnienie świadczeniobiorcom rejestracji na podstawie zgłoszenia, w szczególności: osobistego, telefonicznego lub za pośrednictwem osoby trzeciej.
6. Zamieszczenie informacji o możliwości i sposobie zapisania się na listę oczekujących na świadczenie.

KIEROWNIK ZESPOŁU
ds. Zdrowia Psychicznego


Grzegorz Błażewicz

z upoważnienia
RZECZNIKA PRAW PACJENTA
ZASTĘPCA RZECZNIKA PRAW PACJENTA


Izabela Jakubczak-Rak

1. Protokół ze zbadania sprawy na miejscu przekazano do wiadomości:

1. Pani Małgorzaty Marcinowskiej, Kierownika Przychodni Rejonowej ul. Wojska Polskiego 16, 57-300 Kłodzko;
2. Pani Jadwigi Radziejewskiej, Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „Zespołu Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku, ul. Szpitalna 1a, 57-300 Kłodzko;
3. Pani Wioletty Niemiec, Dyrektora Dolnośląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia; ul. Joannitów 6, 50-525 Wrocław;
4. Pana Macieja Awizeń, Starosty Kłodzkiego. Starostwo Powiatowe w Kłodzku, ul. Okrzei 1, 57-300 Kłodzko.

