

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

RzPP-ZZP-0932-67-4/BKP/BS/2012/2013

PROTOKÓŁ ZE ZBADANIA SPRAWY NA MIEJSCU

Podmiot leczniczy:

Przychodnia Rejonowa w Kłodzku przy ul. Zawiszy Czarnego 2, funkcjonuje w ramach Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „Zespołu Opieki Zdrowotnej” (dalej: Zakład), przy ul. Szpitalnej 1a w Kłodzku. Organem założycielskim ww. podmiotu leczniczego jest Rada Powiatu Kłodzkiego, (ul. Okrzei 1, 57-300 Kłodzko). Regon: 000316418, NIP: 883-15-98-671.

Zgodnie ze *Statutem* ww. podmiotu, zadaniem Zakładu są działania medyczne wynikające z procesu leczenia w zakresie m. in. specjalistycznych porad ambulatoryjnych. We wskazanej Przychodni świadczenia udzielane są m. in. w poradniach: ginekologiczno-położniczej, okulistycznej, dermatologicznej, otolaryngologicznej, reumatologicznej, neurologicznej, onkologicznej, zdrowia psychicznego, leczenia uzależnień od alkoholu i współzależnienia. Kierownikiem Przychodni Rejonowej jest Pani Małgorzata Marciniowska.

Przedmiotem zbadania sprawy na miejscu była weryfikacja stopnia przestrzegania Praw Pacjenta wynikających z ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*¹, w szczególności prawa do informacji (art. 11 i 12 cyt. ustawy) oraz przepisów szczególnych - rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. w *sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*² (§ 11 ust. 1 i § 11 ust. 4 załącznika do ww. rozporządzenia) w okresie od 1 stycznia 2012.

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

² Dz. U. 2008 r., nr 81 poz. 484.

Środek dowodowy w postaci *zbadania sprawy na miejscu* przeprowadzili pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta:

- Bożena Kawczyńska-Podmokły – Starszy Specjalista w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego, na podstawie upoważnienia nr: RzPP-ZZP-0932-67-2-/KB/12 z dnia 23 listopada 2012 r.;
- Barbara Szajnocha – Starszy Specjalista w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego, na podstawie upoważnienia nr: RzPP-ZZP-0932-67-3/KB/12 z dnia 23 listopada 2012 r.

W trakcie zbadania sprawy na miejscu ustalono, co następuje:

Wyznacznik:

1. Art. 11 ust. 1 ustawy dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*, zgodnie z którym, 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.
2. Art. 12 ww. ustawy, zgodnie z którym pacjent ma prawo do informacji o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych, w tym o profilaktycznych programach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych, realizowanych przez ten podmiot.
3. § 11 ust. 1 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*, zgodnie z którym w miejscu udzielania świadczeń świadczeniodawca jest zobowiązany do podania do wiadomości świadczeniobiorców informacji o godzinach i miejscach udzielania świadczeń w poszczególnych zakresach świadczeń.
4. Natomiast, zgodnie z § 11 ust. 4 ww. załącznika do rozporządzenia świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących, m.in.:
 - 1) imion i nazwisk osób kierujących pracą komórki organizacyjnej, a w przypadku ambulatoryjnej opieki zdrowotnej – także imion i nazwisk osób udzielających świadczeń oraz godzin i miejsca udzielania świadczeń;
 - 2) zasad zapisów na porady i wizyty, z uwzględnieniem świadczeń udzielanych w warunkach domowych;
 - 3) trybu składania skarg i wniosków;
 - 4) praw pacjenta;

- 5) numerów telefonów alarmowych ratownictwa medycznego, tj. numerów „112” i „999”;
- 6) informacji o możliwości i sposobie zapisania się na listę oczekujących na świadczenie.

Stan faktyczny:

1. Brak aktualnych informacji o prawach pacjenta zgodnie z dyspozycją zawartą w art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* w Poradni ginekologicznej (informacja o Karcie Praw Pacjenta umieszczona na tablicy informacyjnej w Poradni ginekologicznej wskazuje jako podstawę prawną m.in. nieaktualny akt prawny, tj. ustawę z dnia 30 sierpnia 1991 r. *o zakładach opieki zdrowotnej*).
2. Brak aktualnych informacji dotyczącej danych teled adresowych Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Na tablicach ogłoszeń znajdowały się zdezaktualizowane dane odnośnie podmiotów udzielających wsparcia w zakresie praw pacjenta (np. wskazano Rzecznika Praw Pacjenta w Dolnośląskim Oddziale Wojewódzkim NFZ we Wrocławiu).
3. Informacje dotyczące trybu składania skarg i wniosków nie zostały umieszczone na I piętrze, co może stanowić utrudnienie w dostępie do ww. informacji dla pacjentów korzystających z poradni.
4. Świadczeniodawca nie zamieścił w poradniach jednolitej informacji o telefonicznej możliwości rejestracji do lekarza oraz sposobach zapisania się na listę oczekujących na specjalistyczne świadczenia zdrowotne.
5. Z informacji umieszczonych na niektórych drzwiach gabinetów lekarskich wynika, że rejestracja pacjentów odbywa się w wyznaczonych godzinach i tylko przez ok. dwie godziny (cyt.: *rejestracja jest tylko możliwa od godziny 8.00 do 10.00*), podczas gdy – Poradnia jest czynna od godziny 7 do 14.
6. W Poradniach: neurologicznej, okulistycznej i laryngologicznej nie umieszczono kompletnych informacji dotyczących osób udzielających świadczeń zdrowotnych, a w Poradni Zdrowia Psychicznego nie wyszczególniono godzin i miejsc przyjęć osób udzielających świadczeń zdrowotnych.

Nieprawidłowości:

W Przychodni Rejonowej w Kłodzku doszło do naruszenia prawa pacjenta określonego w art. 11 ust. 1 ustawy *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

Ponadto stwierdzono, iż świadczeniodawca nie wywiązał się z:

1. Realizacji dyspozycji § 11 ust. 1 Załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*, zgodnie z którym świadczeniodawca jest zobowiązany do podania do wiadomości świadczeniobiorców informacji o godzinach i miejscu udzielania świadczeń w poszczególnych zakresach świadczeń.
2. Realizacji dyspozycji § 11 ust. 4 załącznika do ww. rozporządzenia. zgodnie z którym świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących: imion i nazwisk osób kierujących pracą komórki organizacyjnej, a w przypadku ambulatoryjnej opieki zdrowotnej, także imion i nazwisk osób udzielających świadczeń oraz godzin i miejsca udzielania świadczeń, zasad zapisów na porady i wizyty, z uwzględnieniem świadczeń udzielanych w warunkach domowych, trybu składania skarg i wniosków, adresu oraz numerów telefonów podmiotów udzielających świadczenia poza godzinami pracy określonymi w umowie, a w szczególności w przypadku świadczeniodawców udzielających świadczeń podstawowej opieki zdrowotnej, w dniu wolne od pracy i w święta, informacji o możliwości i sposobie zapisania się na listę oczekujących na świadczenie; informacji dotyczących praw pacjenta oraz numerów telefonów alarmowych ratownictwa medycznego.

Wnioski:

W wyniku przeprowadzonych działań należy stwierdzić, iż świadczeniodawca nie realizuje w sposób prawidłowy przepisów art. 11 i 12 ustawy z dnia 6 listopada 2008r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* oraz dyspozycji zawartych w § 11 ust. 1 i 4 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*.

Zalecenia:

1. Wyeksponowanie w Poradni ginekologiczno- położniczej 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 ww. podmiocie.

4. Uzupełnienie informacji o numerach telefonów alarmowych ratownictwa medycznego.
5. Zapewnienie świadczeniobiorcom rejestracji na podstawie zgłoszenia, w szczególności: osobistego, telefonicznego lub za pośrednictwem osoby trzeciej, w godzinach pracy.
6. Zamieszczenie informacji o możliwości i sposobie zapisania się na listę oczekujących na świadczenie.
7. Uzupełnienie brakujących informacji w poszczególnych Poradniach tj. o osobach udzielających świadczeń zdrowotnych lub godzinach i miejscach przyjęć osób udzielających świadczeń zdrowotnych.
8. Udostępnienie do wiadomości świadczeniobiorców informacji o:
 - rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych,
 - godzinach i miejscach udzielania świadczeń w poszczególnych zakresach świadczeń;
 - imieniu i nazwisku osoby kierującej pracą komórki organizacyjnej.

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 został przekazany do wiadomości:

1. Pani Małgorzaty Marcinowskiej, Kierownika Przychodni Rejonowej w Kłodzku, ul. Zawiszy Czarnego 2, 57-300 Kłodzko;
2. Pani Wioletty Niemiec, Dyrektora Dolnośląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Joannitów 6, 50-525 Wrocław;
3. Pana Macieja Awizeń, Starosty Kłodzkiego. Starostwo Powiatowe w Kłodzku, ul. Okrzei 1, 57-300 Kłodzko