

Warszawa,26.02.....2013 r.

BIURO
RZECZNIKA PRAW PACJENTA
Zespół ds. Zdrowia Psychicznego

RzPP-ZZP-0932-68-4/BKP/BS/2012/2013

PROTOKÓŁ ZE ZBADANIA SPRAWY NA MIEJSCU

Podmiot leczniczy:

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej ALBA-MED w Łądku- Zdroju (zwany w części dalszej ALBA-MED) ul. Strażackiej 2/1 w Łądku-Zdroju. Organem założycielskim ww. podmiotu leczniczego jest Pani Małgorzata Marcinowska, Prowadząca Przedsiębiorstwo Lecznicze: Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej ALBA-MED ul. Widokowa 4, 57-300 Kłodzko. Regon: 891047939, NIP: 883-119-03-61.

Placówka udziela świadczeń zdrowotnych i profilaktycznych dla dorosłych i dzieci w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej i specjalistycznych porad ambulatoryjnych, świadczonych w ramach poradni chirurgii ogólnej.

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 o prawach pacjenta (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. 1i § 11 ust. 4 załącznika do ww. rozporządzenia) w okresie od 1 stycznia 2012.

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

- Pani Bożena Kawczyńska-Podmokły – Starszy Specjalista w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego, na podstawie upoważnienia nr: RzPP-ZZP-0932-68-2/KB/12 z dnia 26 listopada 2012 r.;
- Pani Barbara Szajnocha – Starszy Specjalista w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego, na podstawie upoważnienia nr: RzPP-ZZP-0932-68-3/KB/12 z dnia 26 listopada 2012 r.

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

² Dz. U. 2008 r., nr 81 poz. 484.

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. Zgodnie z § 11 ust. 1 Załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*, w miejscu udzielania świadczeń świadczeniodawca jest zobowiązany do podania do wiadomości świadczeniobiorców informacji o godzinach i miejscach udzielania świadczeń w poszczególnych zakresach świadczeń. Natomiast, zgodnie z § 11 ust. 4 pkt 4 i 5 ww. przepisu świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących praw pacjenta oraz trybu składania skarg i wniosków.

Stan faktyczny:

1. Świadczeniodawca nie w pełni zrealizował dyspozycję art. 11 *ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* oraz postanowienia § 11 ust 4 pkt 4 i 5 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia *w sprawie ogólnych warunków o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*. Na tablicy informacyjnej umieszczono nieaktualne informacje w zakresie praw przysługujących pacjentom (tj. nieaktualną *Kartę Praw Pacjenta* wprowadzoną komunikatem Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 11.12.1998 r.) oraz aktualne tj., że „Prawa Pacjenta. Uregulowane zostały w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dnia 6.11.2008 r. (Dz. U. Nr 52, poz. 417) ustawa weszła w życie 05.06.2009 r. W/w akt prawny do wglądu w rejestracji”. Wskazany ustawa była dostępna w rejestracji.

2. Nie zamieszczono informacji o możliwość telefonicznej rejestracji do lekarza. Jednakże, z wyjaśnień udzielonych pracownikom Biura przez pracownika rejestracji wynikało, iż istnieje możliwość rejestracji telefonicznej w godzinach pracy Zakładu (tj. od 8.00-18.00).
3. Świadczeniodawca udostępnił informację o wykazie osób udzielających świadczeń zdrowotnych oraz wyszczególnił godziny i miejsca w których przyjmują. Jednakże sposób przekazania tych informacji był niekonsekwentny, tj. z zamieszczonych informacji wynikało, że jednocześnie lekarz udziela świadczeń w dwóch gabinetach. Jednocześnie wskazana informacja nie uwzględniała imienia i nazwiska lekarza.
4. Świadczeniodawca udostępnił w miejscu ogólnodostępnym informację o trybie wnoszenia skarg i wniosków w ww. placówce.
5. Nie udostępniono natomiast pełnej informacji dotyczącej rodzaju i zakresu świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot.

Nieprawidłowości:

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej ALBA-MED w Łądku- Zdroju nie w pełni realizuje prawo pacjenta określone w art. 11 ust. 1 ustawy *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*, zgodnie z którym pacjent ma prawo do informacji o prawach pacjenta określonych w ww. ustawie oraz w przepisach odrębnych, uwzględniającej ograniczenia tych praw określone w tych przepisach, natomiast podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych udostępnia tę informację w formie pisemnej, poprzez umieszczenie jej w swoim lokalu, w miejscu ogólnodostępnym.

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.

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 rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej.

Zalecenia:

1. Udostępnienie w widocznym miejscu, aktualnych informacji dotyczących praw pacjenta, wynikających z ustawy *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.
2. Umieszczenie na tablicach ogłoszeniowych Przychodni pełnej informacji o Rzeczniku Praw Pacjenta oraz danych teleadresowych Biura Rzecznika Praw Pacjenta.
3. Umieszczenie w widocznym miejscu wykazu osób udzielających świadczeń zdrowotnych wraz z podaniem terminów i godzin przyjęć.
4. Umieszczenie informacji o możliwości rejestracji telefonicznej do lekarza oraz sposobach i trybie zapisów na listę oczekujących na specjalistyczne świadczenia zdrowotne.
5. Umieszczenie pełnej informacji o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez świadczeniodawcę.

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 Małgorzaty Marcinkowskiej, Kierownika Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej ALBA-MED w Łądku- Zdroju, ul. Strażackiej 2/1; 57-540 Łądek Zdrój;
2. Pani Wioletty 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.

