

BIURO  
RZECZNIKA PRAW PACJENTA  
Zespół ds. Zdrowia Psychicznego

RzPP-ZZP-0932-74-4/MG/DO/2012/2013

**PROTOKÓŁ ZE ZBADANIA SPRAWY NA MIEJSCU**

**Podmiot leczniczy:**

Przychodnia Rejonowo-Specjalistyczna Lekarzy Rodzinnych Servi-Med. s.c. w Gnieźnie (dalej: Przychodnia) jest Niepublicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej. Przychodnia została utworzona przez lek. med. Pawła Buczkowskiego i lek med. Joannę Nowak, tworzących spółkę cywilną: „Servi-Med s.c.”. Siedziba Przychodni mieści się przy ul. Staszica 12 w Gnieźnie. NIP: 784-19-13-748, Regon: 631033548.

Placówka udziela świadczeń zdrowotnych i profilaktycznych dla dorosłych i dzieci w zakresie podstawowej i specjalistycznej opieki zdrowotnej.

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*<sup>1</sup>, 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*<sup>2</sup> (§ 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:

- Dominika Opała – Starszy Specjalista w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego, na podstawie upoważnienia nr: RzPP-ZZP-0932-74-3/KB/12 z dnia 26 listopada 2012 r.;
- Magdalena Garstka – Specjalista w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego, na podstawie upoważnienia nr: RzPP-ZZP-0932-74-2/KB/12 z dnia 26 listopada 2012 r.

<sup>1</sup> Dz. U. 2012 r., poz. 159 z późn. zm.

<sup>2</sup> 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. § 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 załącznika do ww. 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,
  - 6) informacji o możliwości i sposobie zapisania się na listę oczekujących na świadczenie.



### **Stan faktyczny:**

1. Świadczeniodawca nie udostępnił w miejscu ogólnodostępnym aktualnych danych teleadresowych Biura Rzecznika Praw Pacjenta oraz informacji dotyczących praw pacjenta wynikających z ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.
2. Świadczeniodawca nie zamieścił aktualnych informacji dotyczących trybu składania skarg i wniosków, nie wskazał miejsca, w którym dostępna jest Księga skarg i wniosków oraz osoby zajmującej się rozpatrywaniem skarg i wniosków.
3. Świadczeniodawca umieścił w widocznym miejscu wykaz osób udzielających świadczeń zdrowotnych w Poradni wraz z podaniem terminów i godzin przyjęć jedynie na parterze tj. w Przychodni Pediatrycznej, nie umieszczono natomiast takiej informacji w Poradni Ogólnej dla Dorosłych, która posiada niezależne wejście. W związku z powyższym osoby korzystające z usług Poradni mają utrudniony dostęp do tych informacji.
4. Świadczeniodawca nie zamieścił informacji o możliwości telefonicznej rejestracji do lekarza oraz sposobach zapisania się na listę oczekujących na specjalistyczne świadczenia zdrowotne.
5. Świadczeniodawca udostępnił informację o prowadzonych programach profilaktycznych tj. możliwości wykonania bezpłatnego badania cytologicznego i mammograficznego oraz realizacji programu Urzędu Miasta Gniezno, polegającego na bezpłatnym szczepieniu pacjentów z Gniezna powyżej 65 roku życia.

### **Nieprawidłowości:**

W Przychodni Rejonowo-Specjalistycznej Lekarzy Rodzinnych „Servi-Med. s.c.” w Gnieźnie doszło do naruszenia prawa pacjenta określonego 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.

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 oraz trybu składania skarg i wniosków.

#### **Wnioski:**

W wyniku przeprowadzonych działań należy stwierdzić, iż Kierownik Przychodni nie realizuje w sposób prawidłowy przepisów art. 11 i 12 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *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 pełnych danych teled adresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta.
3. Opracowanie informacji dotyczącej trybu składania skarg i wniosków oraz umieszczenie jej w miejscu ogólnodostępnym Przychodni.
4. Umieszczenie w widocznym miejscu wykazu osób udzielających świadczeń zdrowotnych w Poradni wraz z podaniem terminów i godzin przyjęć w Poradni Ogólnej dla Dorosłych.

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. Pana Pawła Buczkowskiego, Kierownika Przychodni Rejonowo-Specjalistycznej Lekarzy Rodzinnych „Servi-Med. s.c.”, ul. Staszica 12, 62-200 Gniezno;
2. Pana Karola Chojnackiego, Dyrektora Wielkopolskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Piekary 14/15, 61-823 Poznań;
3. Pana Piotra Florek, Wojewody Wielkopolskiego. Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu, al. Niepodległości 16/18, 61-713 Poznań.

