

Warszawa, dnia.....26.02.....2013 r.

BIURO
RZECZNIKA PRAW PACJENTA
Zespół ds. Zdrowia Psychicznego

RzPP-ZZP-0932-76-4/BKP/BS/12

PROTOKÓŁ ZE ZBADANIA SPRAWY NA MIEJSCU

Podmiot leczniczy:

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Ośrodek Medyczny ZIEMO-VITA” Sp. z o.o., ul. Ziemowita 1/9, 53-678 Wrocław (zwany w dalszej części również Zakładem). Zakład został wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000039697; Regon: 932686869; NIP: 897-16-62-104.

Zgodnie ze Statutem ww. Zakład udziela w warunkach ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w zakresie :

- a) podstawowej opieki zdrowotnej,
- b) specjalistycznej opieki zdrowotnej (dermatologia, neurologia, reumatologia, ginekologia i położnictwo, chirurgia ogólna).

Dyrektorem Zakładu jest Pani Wiesława Świta.

Przedmiotem zbadania sprawy na miejscu było zweryfikowanie stopnia przestrzegania praw pacjentów wynikających z ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*¹ oraz przepisów szczególnych w okresie od dnia 1 stycznia 2012 r. do dnia 4 grudnia 2012 r.

Środek dowodowy w postaci *Zbadania sprawy na miejscu* przeprowadzili w dniu 4 grudnia 2012 r. pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta:

- Pani Bożena Kawczyńska - Podmokły – Starszy Specjalista w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego, na podstawie upoważnienia nr RzPP-ZZP-0932-76-3/KB/12 z dnia 23 listopada 2012 r.,

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

- Pani Barbara Szajnocha – Starszy Specjalista w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego, na podstawie upoważnienia nr RzPP-ZZP-0932-76-2/KB/12 z dnia 23 listopada 2012 r.

W trakcie zbadania sprawy na miejscu ustalono, co następuje:

I. Wyznacznik:

1. Na podstawie art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* „Pacjent ma prawo do informacji o prawach pacjenta określonych w niniejszej ustawie oraz w przepisach odrębnych (...). Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych udostępnia tę informację w formie pisemnej, poprzez umieszczenie jej w swoim lokalu w miejscu ogólnodostępnym”. Zgodnie z § 11 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*² świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych wyszczególnionych w kolejnych punktach tego przepisu informacji.
2. Zgodnie z § 13 ust. 1 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej* świadczeniodawca ma obowiązek zapewnienia rejestracji świadczeniobiorców na podstawie zgłoszenia, w szczególności: osobistego, telefonicznego lub za pośrednictwem osoby trzeciej.
3. Zgodnie z ust. 2 pkt 1 i 3 części I załącznika nr 1 do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 29 sierpnia 2009 r. *w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej*³. „Świadczeniodawca zapewnia dostępność do świadczeń lekarza podstawowej opieki zdrowotnej w miejscu ich udzielania od poniedziałku do piątku, w godzinach między 8.00 a 18.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z harmonogramem pracy świadczeniodawcy(...); w przypadkach uzasadnionych stanem zdrowia świadczeniobiorcy świadczenie lekarza podstawowej opieki zdrowotnej jest

² Dz. U. z 2008 r., Nr 81, poz. 484.

³ Dz. U. z 2009 r., Nr 139, poz. 1139, z późn. zm.

udzielanie w dniu zgłoszenia, zgodnie z harmonogramem pracy świadczeniodawcy.

II. Stan faktyczny:

1. W dniu 4 grudnia 2012 r. podczas oględzin Zakładu stwierdzono, że Świadczeniodawca udostępnił na tablicy ogłoszeń aktualne informacje dotyczące:
 - praw pacjenta;
 - rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot;
 - o trybie składania skarg i wniosków;
 - imienia i nazwiska osoby kierującej pracą komórki organizacyjnej;
 - zasad zapisów na porady i wizyty, z uwzględnieniem świadczeń udzielanych w warunkach domowych;
 - numerów telefonów alarmowych ratownictwa medycznego, tj.: numerów: „112” i „999”; (zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz budynku, w którym udzielane są świadczenia).

Analizując komunikaty, stanowiące informację dla pacjentów ustalono, że Świadczeniodawca w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych niepoprawnie podał do wiadomości świadczeniobiorców informacje dotyczące nazwy Biura oraz urzędu Rzecznika Praw Pacjenta (odstępstwa dotyczyły informacji o nieistniejącej instytucji Rzecznika Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia). Nieaktualne były także informacje dotyczące Rzecznika Praw Pacjenta w Dolnośląskim Oddziale Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia we Wrocławiu.

W wyniku oględzin budynku stwierdzono, że w sposób wystarczający udostępniono informacje dotyczące wskazania podmiotów (z podaniem adresów oraz numerów telefonów) udzielających świadczeń poza godzinami pracy Zakładu oraz w dni wolne od pracy i w święta. Rzeczona informacja była umieszczona zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz budynku, w którym udzielane są świadczenia.

Należy też wskazać, że Świadczeniodawca udostępnił informację o wykazie osób udzielających świadczeń zdrowotnych w ww. podmiocie oraz godzinach i miejscach ich udzielania, co wypełnia dyspozycję z § 11 ust. 4 pkt 1 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. *w sprawie ogólnych*

warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej. Informacje o poszczególnych zakresach udzielanych świadczeń były czytelne i nie budziły wątpliwości.

W czasie czynności sprawdzających pracownicy Biura ustalili, że Świadczeniodawca zapewnia rejestrację świadczeniobiorcom na podstawie zgłoszenia: osobistego, telefonicznego lub za pośrednictwem osoby trzeciej. Informację o ww. formach rejestracji, włącznie z podaniem właściwego numeru telefonu, umieszczono przy rejestracji. W świetle powyższego, należy uznać, że Świadczeniodawca zapewnia świadczeniobiorcom sposoby rejestracji wymienione w § 13 ust. 1 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. w *sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej.*

2. Mając na uwadze wykonanie zobowiązania w przedmiocie możliwości zapisania się na listę oczekujących na świadczenia zdrowotne w zakresie specjalistycznej opieki ambulatoryjnej (stosownie do § 11 ust. 4 pkt 9 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. w *sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*⁴) w Poradni ginekologiczno-położniczej, pracownicy Biura ustalili (na podstawie wyjaśnień udzielonych przez pracownika rejestracji ww. Poradni), że Świadczeniodawca w sposób należyty realizuje uprawnienie pacjenta.
3. Czynności przeprowadzone w dniu zbadania sprawy na miejscu wykazały również, że w jednym z punktów rejestracyjnych, zamieszczona była informacja o następującej treści: „*Rejestracja do lekarza pierwszego kontaktu tylko z wyprzedzeniem*”. Z wyjaśnień udzielonych pracownikom Biura przez pracownika rejestracji wynikało, że przedmiotowy komunikat odnosi się do możliwości rejestracji z tzw. wyprzedzeniem w przypadkach, gdy pacjent zamierza zarejestrować się na wybrany przez siebie dzień.

⁴ w świetle którego świadczeniodawca jest zobowiązany do umieszczenia wewnątrz budynków siedziby i jednostek organizacyjnych informacji dotyczących: informacji o możliwości i sposobie zapisania się na listę oczekujących na świadczenie.


III. Konkluzja:

1. Uwzględniając w całości wyjaśnienia udzielone pracownikom Biura przez pracownika rejestracji stwierdzić należy, że informacja o następującej treści: „*Rejestracja do lekarza pierwszego kontaktu tylko z wyprzedzeniem*” może wprowadzać pacjenta w błąd - w szczególności mając na uwadze, że „Świadczeniodawca zapewnia dostępność do świadczeń lekarza podstawowej opieki zdrowotnej w miejscu ich udzielania od poniedziałku do piątku, w godzinach między 8.00 a 18.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z harmonogramem pracy świadczeniodawcy(...); w przypadkach uzasadnionych stanem zdrowia świadczeniobiorcy świadczenie lekarza podstawowej opieki zdrowotnej jest udzielanie w dniu zgłoszenia, zgodnie z harmonogramem pracy świadczeniodawcy (załącznik nr 1, część I ust. 2 pkt 1 i 3 do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 29 sierpnia 2009 r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej).


IV. Zalecenia:

1. Usunięcie nieaktualnych informacji odnośnie Rzecznika Praw Pacjenta w Dolnośląskim Oddziale Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia we Wrocławiu oraz danych nieistniejącej instytucji Rzecznika Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia.
2. Zamieszczenie na terenie Zakładu informacji o możliwości kontaktu z Rzecznikiem Praw Pacjenta oraz Biurem Rzecznika Praw Pacjenta.
3. Przeredagowanie (w sposób przystępny, nie budzący wątpliwości) informacji dotyczącej zasad rejestracji do lekarza rodzinnego.

KIEROWNIK ZESPOŁU
ds. Zdrowia Psychicznego


Grzegorz Błażewicz

z upoważnienia
RZECZNIKA PRAW PACJENTA
ZASTĘPCA RZECZNIKA PRAW PACJENTA


Izabela Jakubczak-Rak

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

- 1) Pani Wiesława Świta, Dyrektor Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „Ośrodek Medyczny ZIEMO-VITA” sp. z o.o., ul. Ziemowita 1/9, 53-678 Wrocław;
- 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 we Wrocławiu, pl. Powstańców Warszawy 1, 50-153 Wrocław.