



Prezydent Miasta Stołecznego Warszawy
plac Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa, tel. (022) 443 10 00, 443 10 01, faks (022) 443 10 02
www.um.warszawa.pl

WPLYNEŁO
02 LIP 2010
(datownik)
Znak RZPP-ZIP-ZPR-074-1/MS/10

Warszawa, dnia 25 czerwiec 2010r

P2-1-A-AKO-8023-3-2-2010

BIURO
POLITYKI PRAW PACJENTÓW
02 LIP 2010
data
RZPP 4612

Pani
Krystyna Barbara Kozłowska
Rzecznik Praw Pacjenta

W odpowiedzi na Pani pismo z dnia 29 kwietnia 2010 r. w sprawie funkcjonowania i zadań Samodzielnego Wieloosobowego Stanowiska Pracy ds. Koordynacji Zabezpieczenia Medycznego w Biurze Polityki Zdrowotnej uprzejmie informuję, że zgodnie z § 20 Zarządzenia nr 3929/2009 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 8 grudnia 2009 r. w sprawie nadania wewnętrznego regulaminu organizacyjnego Biura Polityki Zdrowotnej Urzędu m.st. Warszawy do zadań Samodzielnego Wieloosobowego Stanowiska Pracy ds. Koordynacji Zabezpieczenia Medycznego należy m. in. udzielanie informacji dotyczących struktury i ilości wolnych miejsc w szpitalach.

W związku z powyższym, w celu sprawnej i prawidłowej realizacji tego zadania w strukturach Biura działa 24 godzinny dyżur Koordynatora Organizacji Służby Zdrowia, który 2-krotnie w ciągu dnia (do godz. 12 i do godz. 17) przyjmuje przesyłane przez wszystkie szpitale znajdujące się na terenie m. st. Warszawy raporty o ilości wolnych łóżek na poszczególnych oddziałach. Następnie Koordynator Organizacji Służby Zdrowia przekazuje te informacje Wojewódzkiej Stacji Pogotowia Ratunkowego i Transportu Sanitarnego „MEDITRANS” SPZOZ w Warszawie oraz do Centrum Zarządzania Kryzysowego m. st. Warszawy. Ponadto w przypadku zaistnienia zdarzeń z zakresu zagrożenia życia lub zdrowia ludności informacje o ilości wolnych łóżek przekazywane są właściwym jednostkom służb ratowniczych, ochrony przeciwpożarowej, Policji oraz innym służbom porządku publicznego.

Dyżurujący w Biurze Polityki Zdrowotnej przy ul. Niecałej 2 Koordynator Organizacji Służby Zdrowia udziela informacji na temat wolnych miejsc w szpitalach oraz dziennej, nocnej lub świątecznej pomocy medycznej (wyjazdowej i stacjonarnej), organizowanej przez

samodzielne publiczne zakłady opieki zdrowotne na terenie m. st. Warszawy wszystkim zainteresowanym, w tym także pacjentom, pod nr tel. 22 827 23 09. Pracujący w systemie dyżurowym koordynatorzy podlegają bezpośrednio od strony merytorycznej osobie pełniącej funkcje Lekarza Miasta, zajmującego w Biurze Polityki Zdrowotnej jednocześnie Samodzielne Wieloosobowe Stanowisko Pracy ds. Koordynacji Zabezpieczenia Medycznego. Działalność dyżurów koordynatora wraz z powstaniem funkcji Lekarza Miasta rozpoczęła się w 2004 r. w związku z przygotowaniem m.st. Warszawy do organizacji Europejskiego Forum Gospodarczego.

Od momentu rozpoczęcia funkcjonowania dyżuru Koordynatora Organizacji Służby Zdrowia, możliwość pozyskiwania drogą telefoniczną informacji o aktualnej dostępności do świadczeń zdrowotnych zaczęła cieszyć się rosnącym zainteresowaniem zarówno ze strony pracowników opieki zdrowotnej jak i mieszkańców Warszawy.

Dla pracujących w szpitalach lekarzy, którzy bardzo często poszukują dla chorych miejsc w innych, wyspecjalizowanych szpitalach, koordynator stał się osobą, która (jako najlepiej poinformowana) może pomóc w szybkim przeniesieniu pacjenta do placówki docelowej. Natomiast mieszkańcy Warszawy zaczęli traktować koordynatora jako całodobową pomoc w sytuacjach kiedy z różnych przyczyn nie mogą uzyskać świadczeń zdrowotnych. Pod numer koordynatora dzwonią codziennie mieszkańcy z pytaniami o adresy placówek, które aktualnie pełnią dyżur, z prośbami o interwencję w szpitalach lub przychodniach, których lekarze nie chcą przyjąć chorego, lub z prośbą o pomoc w uzyskaniu świadczeń w ramach NPL-u. W takich sytuacjach rolą koordynatora jest działalność rozjemcza, a koordynator postrzegany jest jako szybko działające swoiste „biuro skarg i zażaleń”, często stanowiąc ostatnią szansę uzyskania pomocy. Prośby i skargi zgłaszane przez chorych i ich rodziny są równie ważne jak i te zgłaszane przez pracowników opieki zdrowotnej, a reakcja i pomoc ze strony koordynatora natychmiastowa. W ciągu jednego dyżuru, koordynatorzy interweniują od kilkunastu do kilkudziesięciu razy.

Pragnę wskazać, iż ważnym elementem w ocenie dostępności do świadczeń zdrowotnych jest sprawny przepływ informacji na temat funkcjonowania poszczególnych placówek służby zdrowia. Z dotychczasowej praktyki wynika, że zarówno służby ratownicze jak i mieszkańcy m. st. Warszawy często korzystają z informacji gromadzonych przez Koordynatora. Dlatego w interesie publicznym jest dalsze funkcjonowanie całodobowego dyżuru Koordynatora Organizacji Służby Zdrowia.

PREZYDENT
miasta stołecznego Warszawy


Hanna Gronkiewicz-Waltz