

Warszawa, 29 grudnia 2014 r.

BIURO
RZECZNIKA PRAW PACJENTA
Zespół ds. Zdrowia Psychicznego

RzPP-ZZP.432.172.2014

Protokół ze zbadania sprawy na miejscu

przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w dniu 31 października 2014 r. w Samodzielnym Publicznym Zespole Opieki Zdrowotnej w Kolbuszowej, ul. Grunwaldzka 4, 36-100 Kolbuszowa, woj. Podkarpackie (dalej: Szpital).

I. Podstawa prawna

Działania sprawdzające przeprowadzono na podstawie art. 50 ust. 3 w zw. z art. 52 ust. 2, pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*¹ (dalej: ustawa o prawach pacjenta). Zgodnie z przywołanym przepisem „Rzecznik Praw Pacjenta prowadząc postępowanie wyjaśniające może zbadać, nawet bez uprzedzenia, każdą sprawę na miejscu”.

Dyrekcja Szpitala została poinformowana o zamiarze przeprowadzenia czynności sprawdzających w dniu ich rozpoczęcia².

Czynności służbowe zostały przeprowadzone przez:

1. Panią Mariolę Biruś – Starszego Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego;
2. Pana Artura Maziarza - Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego.

Wskazane osoby posiadały stosowne upoważnienia do przeprowadzenia weryfikacji stopnia przestrzegania praw pacjenta, udzielone przez Rzecznika Praw Pacjenta³.

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

² Pismo Pani Krystyny Barbary Kozłowskiej Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 17.10.2014 r., (znak: RzPP-ZZP.132.172.2014).

³Upoważnienia do zbadania sprawy na miejscu z dnia 17 października 2014 r., znak: RzPP -ZZP.432.172.2014.

II. Ustalenia dotyczące podmiotu leczniczego

Podmiotem tworzącym Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Kolbuszowej jest Rada Powiatu Kolbuszowskiego. Dyrektorem Szpitala na dzień prowadzenia czynności był Pan mgr inż. Zbigniew Strzelczyk. Przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego:

- 1) Szpital w Kolbuszowej,
- 2) Zespół Poradni Specjalistycznych i POZ,
- 3) Zespół Opieki Długoterminowej,
- 4) Zespół Diagnostyczno-Uslugowy,
- 5) Zespół Pomocy Doraźnej.

Szpital udziela świadczeń medycznych w rodzaju:

- 1) stacjonarnych całodobowych świadczeń szpitalnych,
- 2) całodobowych stacjonarnych świadczeń innych niż szpitalne,
- 3) ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych.

Podmiot został wpisany do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą 25 czerwca 1993 r. KRS: 0000004930; NIP: 8141468382; REGON: 000304504.

III. Zakres badania sprawy na miejscu

Przedmiotem zbadania sprawy na miejscu było zweryfikowanie stopnia przestrzegania praw pacjentów wynikających z *ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* w szczególności prawa pacjenta do informacji (art. 11 ust.1 ww. ustawy) oraz § 11 ust.4 pkt 5 i 8 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. w *sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*⁴.

IV. Czynności i ustalenia związane ze zbadaniem sprawy na miejscu

Pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta po okazaniu stosownych upoważnień, podjęli w trybie natychmiastowym czynności sprawdzające w siedzibie podmiotu leczniczego oraz w wybranych komórkach organizacyjnych podmiotu w towarzystwie Pani Danuty Dębiec - statystyka medycznego. W wyniku przeprowadzonych czynności ustalono, co następuje:

⁴ Dz. U. 2008 r., Nr 81, poz.484.

L. L. S.

Budynek siedziby podmiotu leczniczego:

W holu przy wejściu głównym do Szpitala stwierdzono brak aktualnych danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta, nie wyeksponowano wykazu praw pacjenta i nie umieszczono informacji o miejscu, gdzie można zapoznać się z tekstem ustawy o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*. Na tablicy informacyjnej przy wejściu do Oddziału Rehabilitacji znajdowały się aktualne dane teleadresowe o Rzeczniku Praw Pacjenta oraz Biurze Rzecznika Praw Pacjenta i numer bezpłatnej infolinii do Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Natomiast wywieszono nieaktualny tekst ustawy o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

Na tablicy informacyjnej w korytarzu, przy wejściu do Oddziału Dziecięcego, nie wyeksponowano wykazu praw pacjenta, nie umieszczono informacji o miejscu, gdzie można zapoznać się z tekstem ustawy o *prawach pacjenta*, ani też aktualnych informacji o Rzeczniku Praw Pacjenta i danych adresowych Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Na tablicach informacyjnych widniały nieaktualne informacje o Biurze Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia i dokument pn: *Karta Praw Pacjenta* wprowadzony komunikatem Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z 11 grudnia 1998 r.

W odniesieniu do obowiązku ekspozycji wykazu praw pacjenta należy wskazać, iż w dniu 25 listopada 2013 roku weszła w życie ustawa z dnia 27 września 2013 r. o *zmianie ustawy - Prawo farmaceutyczne oraz niektórych innych ustaw*⁵, która m. in. rozszerzyła o art. 12a ustawę z dnia 6 listopada 2008 r. o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*, wprowadzając nowe prawo pacjenta, tj. prawo do zgłoszenia niepożądanego (tj. niekorzystnego i niezamierzonego) działania produktu leczniczego.

Izba Przyjęć:

W Izbie Przyjęć znajdowały się aktualne dane teleadresowe o Rzeczniku Praw Pacjenta oraz Biurze Rzecznika Praw Pacjenta i numer bezpłatnej infolinii. Natomiast nie wyeksponowano wykazu praw pacjenta, ani tekstu ustawy o *prawach pacjenta* i nie umieszczono informacji o miejscu, gdzie można zapoznać się z tekstem ustawy o prawach pacjenta.

Oddziały Szpitalne:

⁵ Dz. U. z 2013 r., poz. 1245

X. D. S.

W Oddziale Rehabilitacyjnym nie było informacji o Rzeczniku Praw Pacjenta oraz Biurze Rzecznika Praw Pacjenta. Na tablicach informacyjnych widniały nieaktualne informacje o treści: „Biuro Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia, ul. Długa 38/40, 00-238 Warszawa” i dokument pn: *Karta Praw Pacjenta* z 1998 r.

W Oddziale Dziecięcym oprócz prawidłowych danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta i numer bezpłatnej infolinii do Biura Rzecznika Praw Pacjenta znajdowały się nieaktualne dane teleadresowe siedziby Biura Rzecznika Praw Pacjenta tj. „al. Zjednoczenia 25, 01-829 Warszawa”. Wyeksponowany dokument, pn.: *Prawa i obowiązki pacjenta* zawierał nieaktualny wykaz praw pacjenta tj. nie zawierał prawa do zgłoszenia działań niepożądanych produktów leczniczych zgodnie z art. 12a ustawy *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

Na tablicy informacyjnej w Oddziale Chirurgii wyeksponowano niespójne informacje dotyczące danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Obok aktualnych danych teleadresowych i bezpłatnej infolinii zamieszczono informacje o treści „Biuro Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia, ul. Długa 38/40, 00-238 Warszawa” oraz adres siedziby Biura Rzecznika Praw Pacjenta „al. Zjednoczenia 25”. Wyeksponowano dokument pn.: *Prawa i obowiązki pacjenta* opracowany na podstawie nieaktualnej *ustawy o prawach pacjenta*.

W Oddziale Wewnętrznym nie było aktualnych danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta i Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Wyeksponowano dokument, pn.: *Prawa i obowiązki pacjenta*, który analogicznie jak w Oddziale Chirurgii został opracowany na podstawie nieaktualnej *ustawy o prawach pacjenta*. Świadczeniodawca zamieścił właściwy numer infolinii Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

W Oddziale Anestezjologicznym i Intensywnej Terapii oprócz prawidłowych danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta i numerze bezpłatnej infolinii do Biura Rzecznika Praw Pacjenta, wyeksponowano nieaktualne informacje, tj. o Rzecznika Praw Pacjenta Oddziału Podkarpackiego Narodowego Funduszu Zdrowia w Rzeszowie oraz Biurze Rzecznika Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia ul. Długa 38/40 z adresem siedziby Biura Rzecznika Praw Pacjenta „al. Zjednoczenia 25”. Na tablicy udostępniono dla pacjentów nieaktualne informacje o prawach pacjenta zawarte w dokumencie pn.: *Karta praw pacjenta* z 1998 r. sporządzoną m.in. w oparciu o nieaktualną ustawę z dnia 30 sierpnia 1991 r. *o zakładach opieki zdrowotnej*.

tę informację w formie pisemnej poprzez umieszczenie jej w swoim lokalu w miejscu ogólnodostępnym.

V. Wnioski

W Samodzielnym Publicznym Zespole Opieki Zdrowotnej w Kolbuszowej doszło do naruszenia prawa pacjenta, o którym mowa w art.11 ust.1 *ustawy o prawach pacjenta* oraz przepisów w zakresie § 11 ust.4, pkt. 5 i 8 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*.

VI. Zalecenia

Umieszczenie w miejscach ogólnodostępnych (we wszystkich jednostkach organizacyjnych podmiotu) pełnych, aktualnych informacji o:

- 1) prawach pacjenta określonych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
- 2) danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta wraz z numerem bezpłatnej infolinii.
2. usunięcie nieaktualnych informacji w zakresie praw pacjenta oraz danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

Rzecznik Praw Pacjenta

Krystyna Barbara Kozłowska

W odniesieniu do informacji o funkcji rzecznika praw pacjenta przy oddziale wojewódzkim NFZ należy przypomnieć, iż z początkiem lipca 2010 r. zostały zlikwidowane ww. stanowiska, a zadania pełnione przez ww. rzeczników, zostały przeniesione do Wydziałów Spraw Świadczeniobiorców (przy oddziałach wojewódzkich NFZ). Dotyczy to również centrali Narodowego Funduszu Zdrowia. Pacjenci zamieszkujący w poszczególnych województwach mogą w praktyce nadal zwracać się do lokalnych oddziałów NFZ w sprawach m. in. skarg i wniosków dotyczących świadczeń zdrowotnych udzielanych przez wszystkie rodzaje zakładów opieki zdrowotnej posiadających kontrakt z NFZ.

Tylko w Oddziale Ginekologiczno-Położniczym na tablicy informacyjnej znajdowały się aktualne dane teleadresowe Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta i bezpłatnej infolinii. W miejscu ogólnodostępnym była udostępniona do wglądu dla pacjentów aktualna ustawa *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

Zakład Opiekuńczo Lecznicy:

Na tablicy informacyjnej oprócz prawidłowych danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta i numerze bezpłatnej infolinii, wyeksponowano nieaktualne informacje o Biurze Rzecznika Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia ul. Długa 38/40 oraz podano adres siedziby Biura Rzecznika Praw Pacjenta „al. Zjednoczenia 25”. Do wglądu dla pacjentów udostępniono dokument, pn.: *Prawa i obowiązki pacjenta*, który nie uwzględniał wszystkich praw pacjenta.

Rejestracja do poradni specjalistycznych:

Na tablicy informacyjnej były umieszczone nieaktualne dane teleadresowe Rzecznika Praw Pacjenta oraz Biura Rzecznika Praw Pacjenta (podano adres siedziby „al. Zjednoczenia 25”). Wyeksponowany dokument, pn.: *Prawa i obowiązki pacjenta* zawierał nieaktualny wykaz praw pacjenta. Wywieszono plakat zrealizowany w projekcie „Akademia NFZ”, który nie zawiera wszystkich praw pacjenta tj. prawa do zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych zgodnie z art.12a ustawy *o prawach pacjenta* oraz informacji teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta i Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Aktualny był numer bezpłatnej infolinii.

Zgodnie z art. 11 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, uwzględniającej ograniczenia tych praw określone w tych przepisach. Ponadto podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych udostępnia

Protokół ze zbadania sprawy na miejscu przekazano do wiadomości:

1. Pana Zbigniewa Strzelczyka, Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zespołu Opieki Zdrowotnej w Kolbuszowej, ul. Grunwaldzka 4; 36-100 Kolbuszowa;
2. Pana Józefa Kardyś, Starosty Powiatu Kolbuszowskiego ul. 11-go Listopada 10; 36-100 Kolbuszowa
3. Pani Grażyny Hejda, Dyrektora Podkarpackiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia; ul. Zamkowa 8; 35-032 Rzeszów

