

RAPORT DOTYCZĄCY POSTĘPOWAŃ WYJAŚNIAJĄCYCH PROWADZONYCH PRZEZ RZECZNIKA PRAW PACJENTA W SPRAWACH INDYWIDUALNYCH W LATACH 2017-2018

(skrót)

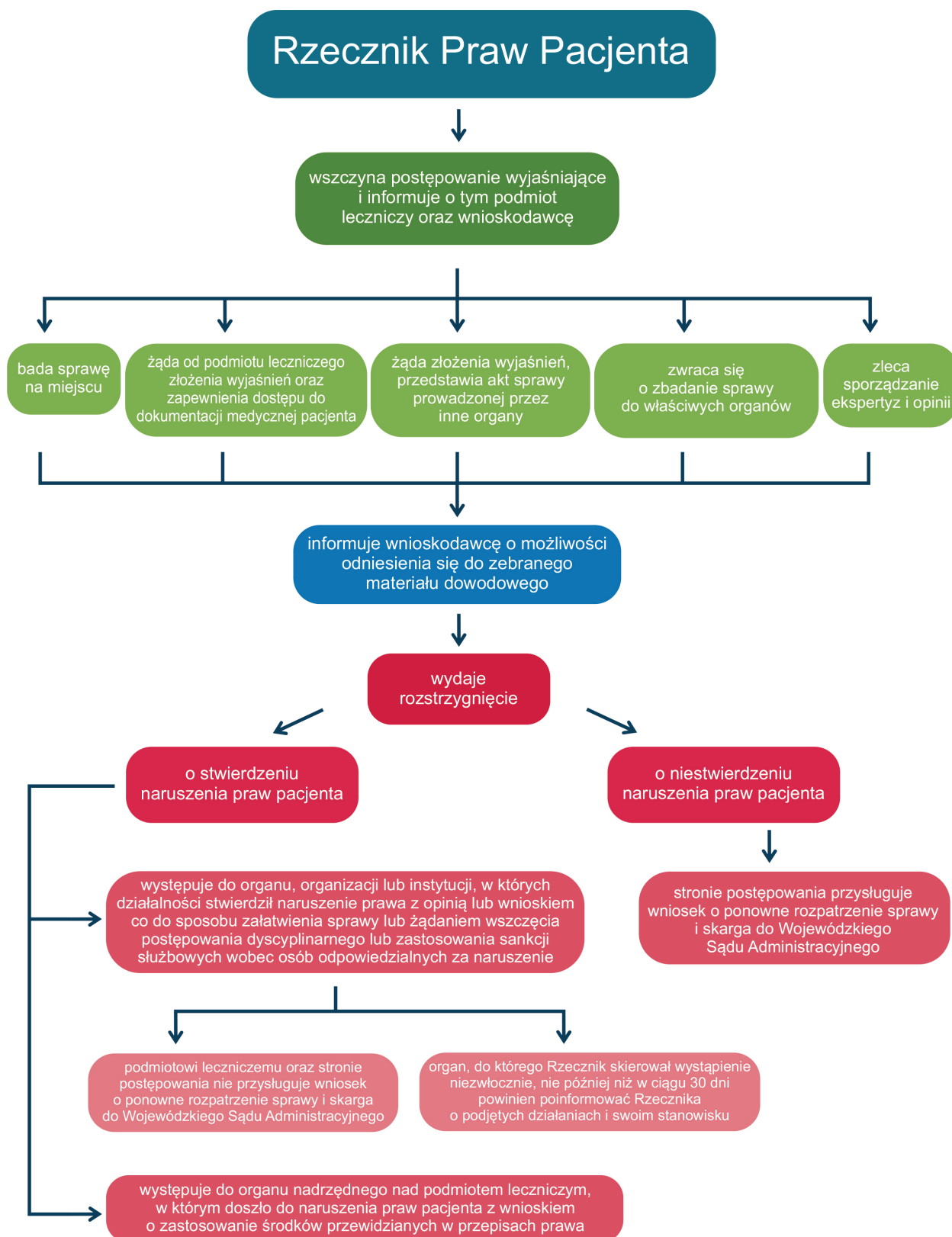
Raport dotyczy postępowań wyjaśniających prowadzonych przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w sprawach indywidualnych. Podstawą do analizy i przedstawienia wniosków dotyczących nieprzestrzegania praw pacjenta były postępowania wyjaśniające zakończone w latach 2017–2018.

W sytuacji, gdy pacjent uważa, że jego prawo zostało naruszone może złożyć do Rzecznika wnioski o wszczęcie postępowania wyjaśniającego. Podjęcie postępowania następuje na podstawie informacji co najmniej wskazującej na naruszenie praw pacjenta, obejmującej dane wnioskodawcy, dane pacjenta, którego praw sprawa dotyczy oraz krótki opis stanu faktycznego. Wniosek skierowany do Rzecznika jest wolny od opłat.

Rzecznik może również wszcząć postępowanie wyjaśniające z własnej inicjatywy. W tym przypadku źródłem informacji o uprawdopodobnieniu naruszenia prawa pacjenta mogą być ustalenia własne Rzecznika, sygnały zgłoszone za pośrednictwem ogólnopolskiej infolinii, informacje medialne: z prasy, radia, telewizji czy też internetu (np. facebooka).

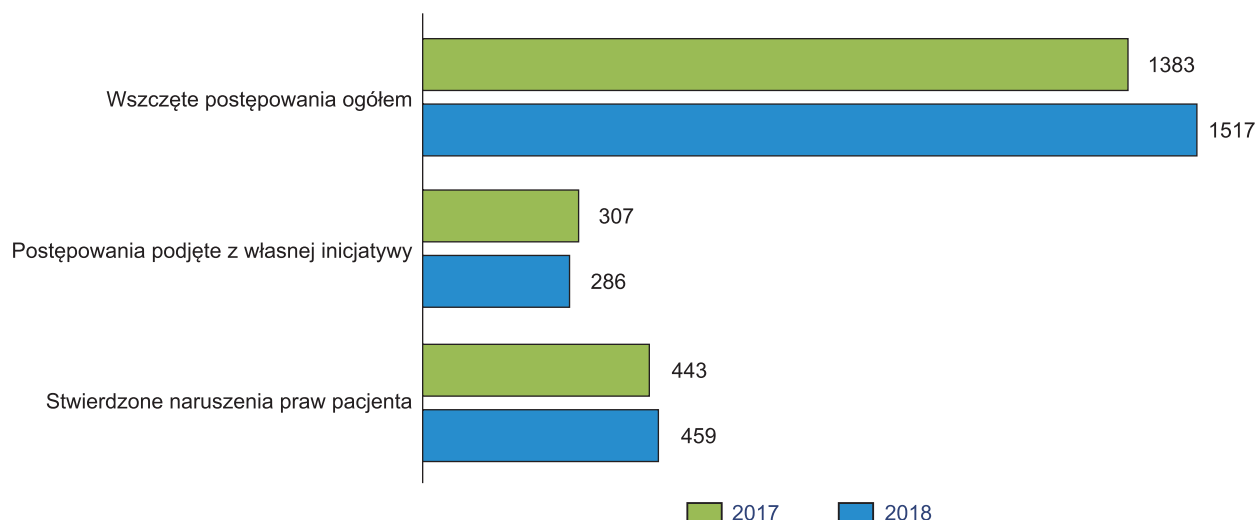
Rzecznik może samodzielnie prowadzić postępowanie wyjaśniające (np. wystąpić o wyjaśnienia do dyrektora placówki medycznej, czy też przeprowadzić – nawet bez uprzedzenia – kontrolę w placówce medycznej), lub zwrócić się o zbadanie sprawy lub jej części do właściwych organów, w szczególności organów nadzoru, prokuratury, kontroli państwowej, zawodowej lub społecznej, zgodnie z ich kompetencjami. Dopiero po zakończeniu postępowania wyjaśniającego i zebraniu materiału dowodowego Rzecznik może stwierdzić czy doszło do naruszenia praw pacjenta. Informuje wówczas o rozstrzygnięciu wnioskodawcę, pacjenta oraz świadczeniodawcę, którego wniosek dotyczy formułując dla pomiotu leczniczego stosowne zalecenia.

W latach 2017–2018, odpowiednio 91% i 92% podmiotów leczniczych przyjęło do realizacji wnioski i zalecenia Rzecznika.



W ramach jednego postępowania wyjaśniającego, Rzecznik może badać więcej niż jedno prawo pacjenta. Prowadzone przez Rzecznika postępowanie wyjaśniające w sprawie indywidualnej jest skierowane wobec podmiotu leczniczego, w którym doszło do uprawdopodobnionego naruszenia praw pacjenta, a nie do wskazanego pracownika medycznego.

Postępowanie wyjaśniające prowadzone w latach 2017–2018



Zakres przedmiotowy prowadzonych postępowań wyjaśniających obejmuje w szczególności prawo do:

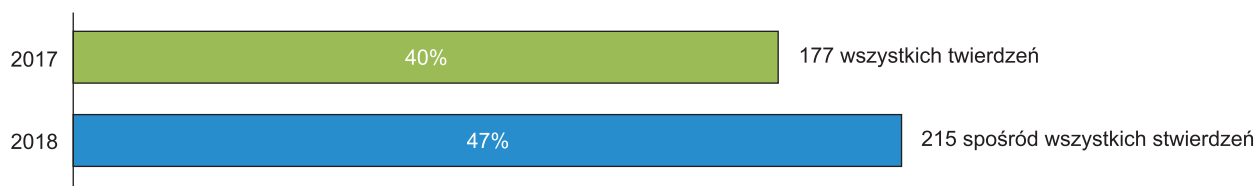
- ▶ świadczeń zdrowotnych,
- ▶ uzyskania informacji o stanie zdrowia,
- ▶ wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych,
- ▶ poszanowania intymności i godności, w tym leczenia bólu oraz umierania w spokoju i godności.
- ▶ tajemnicy wszelkich informacji związanych z pacjentem,
- ▶ dostępu do dokumentacji medycznej,
- ▶ poszanowania życia prywatnego i rodzinnego,
- ▶ opieki duszpasterskiej,
- ▶ zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza,
- ▶ zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych,
- ▶ przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie.



Naruszenie praw pacjenta do świadczeń zdrowotnych

Spośród wszystkich stwierdzonych naruszeń praw pacjenta najczęściej naruszonym prawem było prawo pacjenta do świadczeń zdrowotnych.

Stwierdzenia naruszeń praw pacjenta do świadczeń zdrowotnych



Najwięcej postępowań wyjaśniających Rzecznik prowadził w zakresie leczenia szpitalnego, (w którego zakres wchodzi Szpitalny Oddział Ratownictwa, tj.SOR), ambulatoryjnej opieki specjalistycznej (AOS) oraz podstawowej opieki zdrowotnej (POZ).

W zakresie prawa do świadczeń zdrowotnych główne naruszenia dotyczyły:

- ▶ udzielania pacjentom świadczeń zdrowotnych przez podmioty lecznicze bez dołożenia należytej staranności (m.in.: nieprawidłowa organizacja udzielania świadczeń zdrowotnych, braki w należytej obsadzie personelu, zwłoka w udzieleniu świadczenia zdrowotnego, nieodpowiednie warunki udzielania świadczeń zdrowotnych),
- ▶ udzielania świadczeń opieki zdrowotnej niezgodnie z wymaganiami aktualnej wiedzy medycznej (m.in. zastosowanie u pacjenta nieodpowiedniego leczenia, brak wdrożenia pogłębionej diagnostyki, adekwatnej do prezentowanych przez pacjenta objawów czy też wyników innych badań)
- ▶ nieprawidłowej procedury ustalania kolejności przyjęcia do podmiotu leczniczego, (m.in. nieprawidłowe prowadzenie list oczekujących, również w kontekście szczególnych uprawnień świadczeniobiorców w dostępie do świadczeń opieki zdrowotnej)
- ▶ braku niezwłocznego udzielenia pacjentowi świadczeń zdrowotnych z uwagi na stan zagrożenia życia lub zdrowia (m.in. w zakresie funkcjonowania państwowego ratownictwa medycznego – dysponentów zespołów ratownictwa medycznego)

W latach 2017–2018 Rzecznik stwierdził najwięcej uchybień w zakresie naruszenia prawa pacjenta do świadczeń zdrowotnych w szpitalach na oddziałach SOR – w 77 przypadkach (63 sprawy dotyczyły prawa do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należyłą starannością oraz zgodnie z zasadami etyki zawodowej, natomiast w 14 przypadkach udzielania świadczeń niezgodnie z wiedzą medyczną). Główne nieprawidłowości dotyczyły:

- ▶ organizacji pracy na SOR, w tym brakiem zapewnienia odpowiedniej liczby personelu medycznego w stosunku do ilości zgłaszających się pacjentów;
- ▶ nieprawidłowej kwalifikacji pacjenta w trakcie triażu;
- ▶ braku monitorowania stanu zdrowia pacjenta (tzw. re-triaż);
- ▶ nieuzasadnionej zwłoki w udzielaniu – adekwatnej do stanu klinicznego pacjenta – pomocy medycznej.

W drugiej kolejności stwierdzone naruszenia prawa pacjenta do świadczeń zdrowotnych dotyczyły zakresu ginekologii i położnictwa (zarówno ambulatoryjnej opieki specjalistycznej jak też oddziału szpitalnego). W tym zakresie stwierdzono uchybień w 67 przypadkach, które dotyczyły:

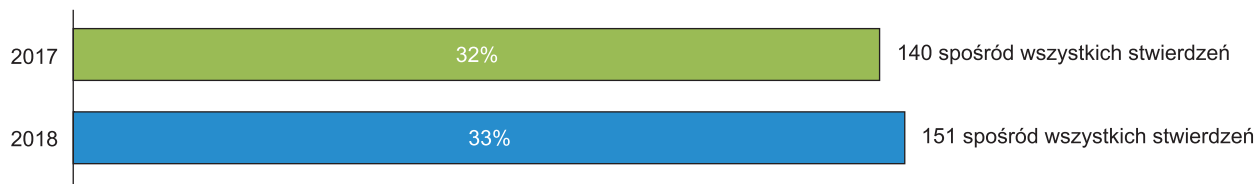
- ▶ braku zachowania należytej staranności podczas sprawowanej wobec pacjentki opieki okołoporodowej;
- ▶ działań niezgodnych ze standardami opieki okołoporodowej oraz z aktualną wiedzą medyczną .



Naruszenie praw pacjenta do dokumentacji medycznej

Z danych dotyczących prowadzonych postępowań wyjaśniających wynika, że odmowa udostępniania dokumentacji medycznej jest drugim najczęściej naruszaniem praw pacjenta.

Stwierdzenia naruszeń praw pacjenta do dokumentacji medycznej



Stwierdzenia naruszeń praw pacjenta do dokumentacji dotyczyło głównie:

- ▶ nieprawidłowego prowadzenia dokumentacji medycznej;
- ▶ uchybienia w zakresie przechowywania dokumentacji medycznej tj. dostęp do dokumentacji osób nieuprawnionych poprzez nieodpowiednie jej zabezpieczenie;
- ▶ braku zapewniania przez podmiot leczniczy odpowiednich środków ochrony dokumentacji przed zniszczeniem;
- ▶ niewłaściwego stosowania przepisów o prawach pacjenta dotyczących udostępniania dokumentacji medycznej, w tym czasu realizacji wniosków o udostępnienie dokumentacji medycznej, w tym braku udostępnienia bez zbędnej zwłoki, odmowy udostępnienia dokumentacji medycznej przedstawicielowi ustawowemu, na podstawie oświadczenia drugiego z rodziców;
- ▶ bezpodstawnego pobierania opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej.

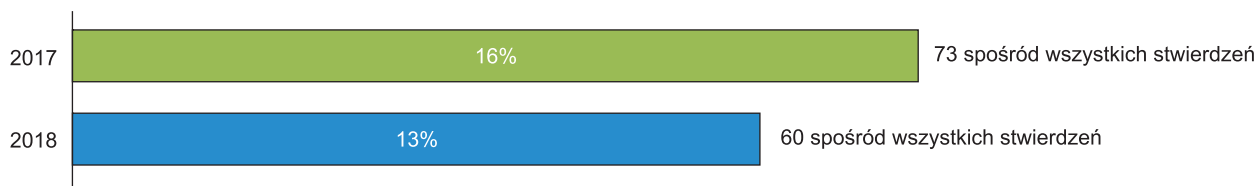
Należy tu zwrócić uwagę, że obowiązkiem podmiotu leczniczego jest przekazanie dokumentacji we właściwym terminie. Dotyczy to również otrzymania karty informacyjnej z leczenia szpitalnego w dniu wypisu, co nie zawsze ma miejsce. Zwłoka ta może mieć wpływ na proces leczenia poszpitalnego. Karta zawiera ważne informacje dla kontynuacji procesu leczenia, których brak może spowodować dodatkowe skutki narażające pacjenta na powstanie szkody zdrowotnej.



Naruszenie praw pacjenta do uzyskania informacji i wyrażania zgody

Naruszeniem prawa jest każda odmowa udzielenia informacji, gdy pacjent o taką się zwróci do lekarza. Informacje mogą być udzielane również innym osobom, tylko za zgodą pacjenta.

Stwierdzenia naruszeń praw pacjenta do informacji wyrażenia zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego



Stwierdzone przez Rzecznika uchybienia dotyczyły:

- ▶ odmowy (lub braku) udzielenia informacji o stanie zdrowia, rozpoznaniu, w tym wskazania szczegółowych informacji o metodzie leczenia, rokowaniach oraz o innych alternatywnych sposobach leczenia i przewidywanych skutkach ich zastosowania;
- ▶ braku dostatecznie wczesnej informacji o zamiarze odstąpienia przez lekarza od leczenia pacjenta.

W zakresie prawa pacjenta do wyrażenia zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego uchybienia dotyczyły głównie:

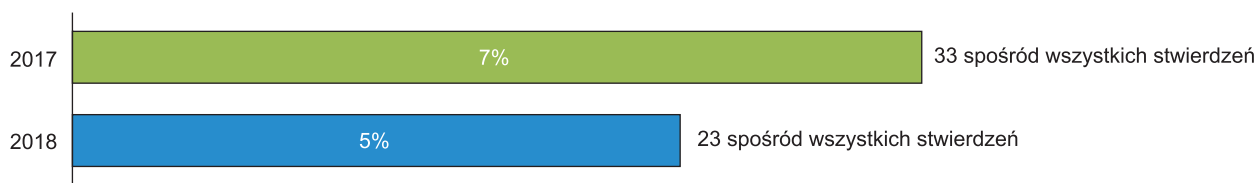
- ▶ przekroczenia zakresu wyrażonej zgody na zabieg bez uprzedniego odebrania od pacjenta „świadomej” zgody na jego poszerzenie;
- ▶ braku odebrania zgody od pacjenta na wykonanie zabiegu oraz braku pisemnej zgody pacjenta na czynności przekraczające wyższy poziom ryzyka (np. koronarografia) poprzez błędne uznanie, iż brak sprzeciwu pacjenta wyraża jego domniemaną wolę na przeprowadzenie czynności leczniczych;
- ▶ stosowania formularza zgody bez „objaśnienia”.



Naruszenie prawa pacjenta do intymności i godności, w tym leczenia bólu oraz umierania w spokoju i godności.

Poszanowanie prawa pacjenta do intymności wymaga, aby każdy pacjent był przyjmowany pojedynczo oraz miał możliwość przygotowania się do badań w osobnym (zasłoniętym) miejscu. Ponadto gabinet powinien posiadać stosowne zamknięcie, uniemożliwiające wejście osób postronnych (przypadkowych) osób. Natomiast prawo do poszanowania godności zobowiązuje personel – nie tylko medyczny – do powstrzymywania się od jakichkolwiek wypowiedzi i innych zachowań, które mogłyby być uznane za obraźliwe. Osoby te winny odnosić się do pacjenta z należyтым szacunkiem – niezależnie od jego wieku, płci, statusu społecznego, wykształcenia, rasy, choroby, poglądów, itp.

Stwierdzenia naruszeń praw pacjenta do intymności i godności



Stwierdzone przez Rzecznika uchybienia dotyczyły:

- ▶ bezzasadnej odmowy obecności osoby bliskiej przy udzielaniu świadczenia zdrowotnego pacjentowi oraz braku odnotowania w dokumentacji medycznej faktu odmowy;
- ▶ braku zapewnienia intymności podczas udzielania świadczeń zdrowotnych (np. brak zastosowania parawanów oraz zasłon gwarantujących intymność oraz oddzielających od innych pacjentów);
- ▶ monitoringu wizyjnego w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych,
- ▶ udzielenia świadczenia zdrowotnego w obecności osób trzecich;
- ▶ braku wdrożenia adekwatnej terapii przeciwbólowej do przyczyny, natężenia i rodzaju bólu.



Naruszenie prawa pacjenta do tajemnicy informacji z nim związanych

Osoby wykonujące zawód medyczny mają obowiązek zachować w tajemnicy wszelkie informacje związane z pacjentem, w szczególności ze stanem zdrowia pacjenta.

Z analizy prowadzonych postępowań wyjaśniających w latach 2017–2018 wynika, że naruszenie prawa pacjenta do tajemnicy informacji związanych z pacjentem zostało stwierdzone łącznie w 14 przypadkach (co stanowiło 2% wszystkich naruszeń).

Stwierdzone przez Rzecznika uchybienia dotyczyły:

- ▶ ujawnienia danych dotyczących leczenia pacjenta osobie nieupoważnionej;
- ▶ omawiania indywidualnych spraw pacjenta w obecności osób trzecich (np. na korytarzu podczas obchodów lekarskich oraz przez zespół ratownictwa medycznego).



Naruszenie prawa do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego

W zakresie prawa do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego, które w latach 2017 i 2018 stanowiły odpowiednio 1–2% rozstrzygnięć w prowadzonych przez Rzecznika prawach.

Stwierdzone przez Rzecznika uchybienia dotyczyły:

- ▶ kontrolowania przez personel rozmów telefonicznych pacjenta z najbliższą rodziną;
- ▶ blokowanie połączeń wychodzących z telefonu stacjonarnego;
- ▶ ograniczenia porozumiewania się z rodziną oraz osobami bliskimi, poprzez zakaz posiadania i używania przez pacjenta telefonu oraz komputera osobistego z dostępem do Internetu;
- ▶ ograniczenia pacjentowi prawa do skorzystania z dodatkowej opieki pielęgnacyjnej sprawowanej przez członka rodziny;
- ▶ pobierania nieadekwatnie do poniesionych przez podmiot leczniczy kosztów opłat za dodatkową opiekę pielęgnacyjną.

Pozostałe prawa

Do pozostałych praw pacjenta, w których Rzecznik podjął postępowania wyjaśniające w latach 2017–2018 zalicza się prawo pacjenta do:

- ▶ przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie (odpowiednio w latach 2017–2018 stanowiło 0,09%);
- ▶ zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych odpowiednio w latach 2017–2018 stanowiło 0,09%).

Przedstawiona w niniejszym raporcie analiza rozstrzygnięć w ramach prowadzonych postępowań wyjaśniających wskazuje, że najczęściej podnoszone przez wnioskodawców jest naruszenie **praw pacjenta do świadczeń zdrowotnych, dokumentacji medycznej, informacji oraz wyrażenia zgody**. W celu zobrazowania praktycznych aspektów dokonywanej przez Rzecznika oceny przedstawione i omówione zostały przykładowe stwierdzenia naruszenia praw pacjenta wraz z krótkim komentarzem wyjaśniającym zasadność wydanego stanowiska. **Raport może stanowić bazę wiedzy dla szeroko rozumianych uczestników systemu ochrony zdrowia, w szczególności pacjentów, osób zarządzających podmiotami leczniczymi oraz personelu medycznego. Zawiera również cenne wskazówki dla prawidłowego postępowania personelu udzielającego świadczeń zdrowotnych w podmiotach leczniczych.**