



Dostępność do informacji o funkcjonowaniu systemu ochrony zdrowia w czasie epidemii dla pacjentów

Znak sprawy: RzPP-DSD.420.140.2020.MR

Osoba do kontaktu: Agnieszka Wernik

Numer telefonu: [REDACTED]

Pan

dr Adam Niedzielski

Minister Zdrowia

Szanowny Panie Ministrze,

aby móc lepiej poznać potrzeby i wyzwania stojące przed pacjentami w szczególności w dobie epidemii, współpracuję z organizacjami pacjenckimi w ramach Rady Organizacji Pacjentów, a także wsluchuje się w sygnały zgłaszane przez pacjentów i ich rodziny za pośrednictwem Telefonicznej Informacji Pacjenta. Nadto odnotowuję inne zgłoszenia kierowane do Biura. Powyższe daje mi bieżący obraz sytuacji i pozwala na sygnalizowanie działań mających w jak najlepszym stopniu realizować prawa pacjenta.

Obecnie jednym z najczęściej zgłaszanych problemów jest brak informacji o możliwości uzyskania świadczenia zdrowotnego w związku ze zmianą organizacji spowodowaną zwiększającą się liczbą zachorowań na COVID-19.

Problem ten jest złożony i wieloaspektowy. Obejmuje następujące zagadnienia:

1. przekształcenie szpitala w szpitale jednoimienne przeznaczone do zabezpieczenia pacjentów zakażonych koronawirusem;

2. wyłączenia oddziałów podmiotów udzielających świadczeń zdrowotnych - przekształcenie w oddziały zakaźne lub też ich całkowite czasowe zamknięcie;
3. kwarantanna całych oddziałów szpitalnych;

W okresie jesiennej fali epidemii koronawirusa, część szpitali jest przekształcanych w szpitale jednoimienne, które są przeznaczone do zabezpieczenia pacjentów zakażonych koronawirusem wymagających hospitalizacji. Planowe zabiegi w tychże podmiotach są odwoływane, nadto pacjenci nie otrzymują klarownej informacji gdzie mogą uzyskać świadczenie zdrowotne lub też kiedy będą mogli się zgłosić do szpitala w celu zarejestrowania się i zapisania na listę pacjentów oczekujących. Wydaje się, że nie tylko szpital powinien być odpowiedzialny za przekazywanie takich informacji - szczególnie że szpitale nie dysponują aktualną wiedzą o zasobie organizacyjnym sąsiednich podmiotów leczniczych, do których potencjalnie mogliby się skierować pacjenci. Informacje w tym zakresie się bardzo często nieaktualne, a wręcz zmieniają się z godziny na godzinę, co utrudnia pacjentowi sprawne poruszanie się po systemie ochrony zdrowia. Powyższe zwiększa stres pacjentów związany z próbą uzyskania świadczeń zdrowotnych.

Również zakażenia personelu medycznego koronawirusem, czy kontakt personelu z osobą zakażoną koronawirusem, a przez to skierowanie do odbycia kwarantanny lub izolacji, przekłada się na zamknięcia oddziału (lub oddziałów) szpitali. Na Telefonicznej Informacji Pacjenta wielokrotnie odnotowałem sytuacje, w których pacjenci po przybyciu do podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych nie mogli ich uzyskać, gdyż podmiot z dnia na dzień przestał udzielać tychże ze względu na zakażenia personelu medycznego lub jego kwarantannę.

Pacjenci wskazują na brak aktualizowanego na bieżąco źródła informacji o możliwości uzyskania konkretnych świadczeń zdrowotnych, w wybranym podmiocie leczniczym. W szczególności pacjenci nieposiadający odpowiednich kompetencji zdrowotnych, jak również z niskimi kompetencjami cyfrowymi mają duże trudności z pozyskaniem informacji gdzie mogą uzyskać lub kontynuować terapię, kiedy ich podmiot leczniczy został przekształcony, bądź czasowo jego działalność została ograniczona.

Z analizy sygnałów zgłaszanych przez pacjentów wynika także, że widzą zasadność powołania aktualizowanej, dostępnej online bazy informacji (np. w formie mapy), zawierającej rzeczywiste

dane o tym, które podmioty zostały przekształcone w szpitale zakaźne lub w jakim zakresie organizacyjnym, a także o tym gdzie pacjenci tychże podmiotów powinni się zgłosić w celu uzyskania świadczenia lub kontynuacji terapii.

Propozycja rozwiązania

Analizując problematykę braku jednego źródła informacji o podmiotach udzielających świadczeń zdrowotnych pacjentom innym niż zakażonym koronawirusem, chciałbym zaproponować wykorzystanie strony internetowej pacjent.gov.pl oraz zaangażowanie Wojewodów i Oddziałów Wojewódzkich Narodowego Funduszu Zdrowia, w celu stworzenia bazy informacji. Na stronie internetowej pacjent.gov.pl mogłaby powstać odrębna zakładka, w której umieszczane byłyby w podziale na województwa informacje m.in. o:

- szpitalach lub oddziałach, które zostały przekształcone w szpitale lub oddziały zakaźne. Informacja powinna zostać podana wraz ze wskazaniem gdzie pacjenci przekształconych oddziałów lub szpitali mogą uzyskać świadczenia zdrowotne;
- zamkniętych czasowo oddziałach szpitali (np. ze względu na kwarantannę lub zachorowania personelu medycznego) wraz z informacją gdzie pacjenci mogą uzyskać świadczenie zdrowotne;
- w dalszej perspektywie: zamkniętych przychodniach POZ oraz AOS wraz z informacją gdzie pacjenci mogą zwrócić się aby uzyskać świadczenia (w przypadku skierowania lekarza POZ lub AOS do szpitala celem udzielania świadczeń pacjentom z rozpoznaniem COVID-19, zamknięcia przychodni z uwagi na kwarantannę lub izolację personelu);

Odpowiedzialność za codzienną aktualizację informacji musiałaby spoczywać na Wojewodach oraz Wojewódzkich Oddziałach Narodowego Funduszu Zdrowia, gdyż to te podmioty posiadają najbardziej aktualne wiedzę na temat sytuacji podmiotów udzielających świadczeń zdrowotnych w danym województwie. Wykorzystanie strony pacjent.gov.pl do gromadzenia na bieżąco danych i udostępniania ich pacjentom, w mojej opinii przełoży się także na wyrobienie nawyków pacjentów do korzystania z portalu, jako pewnego źródła informacji, co niewątpliwie pomoże w dalszym jego rozwoju. Zauważyć należy, iż przedmiotowa baza nie stanowiłaby informatora o wolnych terminach – ale o bieżącej dostępności poszczególnych rodzajów świadczeń w podmiotach leczniczych. Informacje o wolnych terminach pacjent

często obecnie uzyskuje w kontakcie bezpośrednim z podmiotem udzielającym świadczeń zdrowotnych. Efektywność proponowanego rozwiązania zależna byłaby od sposobu koordynacji przepływu informacji pomiędzy: świadczeniodawcami; oddziałami Narodowego Funduszu Zdrowia i urzędami wojewódzkimi .

Wdrożenie powyższego lub innego rozwiązania mającego na celu rozwiązanie problemu, na który zwracają uwagę pacjenci, znacznie ułatwiłoby dostęp do świadczeń zdrowotnych. Wielość zmian w systemie ochrony zdrowia, która jest związana z dynamiczną sytuacją epidemiologiczną w kraju, nie może wpływać negatywnie na zabezpieczenie i dostęp do świadczeń pacjentów z innymi schorzeniami, aniżeli koronawirus. W obecnej sytuacji zrozumiałe są zmiany optymalizujące system ochrony zdrowia aby zabezpieczyć wszystkich pacjentów, natomiast ważne jest także bieżące informowanie pacjentów o tych zmianach. Biorąc pod uwagę, iż system ochrony zdrowia zgodnie z przewidywaniami będzie przechodził przez większe i mniejsze fale nasilenia zakażeń COVID-19, można spodziewać się, że zmiany organizacyjne w podmiotach leczniczych będą dokonywane jeszcze kilka razy, gdyż strategia w tym wypadku musi być elastyczna. W mojej opinii wdrożenia systemu informowania pacjentów znacznie przyczyni się do zmiany sposobu postrzegania przez pacjentów funkcjonowania systemu ochrony zdrowia w czasie epidemii.

Celem kompleksowego zabezpieczenia dostępu do informacji, taka baza powinna być wsparta przez Telefoniczną Informację Pacjenta, która służyłaby udzieleniu informacji na bieżąco pacjentom wykluczonym cyfrowo.

Cel wystąpienia

Mając powyższe na uwadze oraz działając na podstawie przepisów prawa [1], zwracam się do Pana Ministra z prośbą o rozważnie przedstawionej przez mnie propozycji lub też podjęcie innych działań mających na celu rozwiązanie wyzwania braku koordynacji informacji o funkcjonowaniu podmiotów udzielających świadczeń zdrowotnych w czasie epidemii.

[1] art. 47 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta; Dz. U. z 2020 r. poz. 849.

Z poważaniem

Bartłomiej Chmielowiec

Do wiadomości:

Pan Filip Nowak, Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia, ePUAP

Pani Anna Goławska, Podsekretarz Stanu w Ministerstwie Zdrowia, ePUAP.