

Raport Rzecznika Praw Pacjenta



Rzecznik Praw Pacjenta

Problematyka zgłoszeń kierowanych
na infolinię Rzecznika Praw Pacjenta
w latach 2015-2018

Infolinia Rzecznika Praw Pacjenta



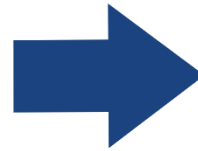
Infolinia pełni funkcję:

- informacyjną,
- doradczą,
- edukacyjną,
- badawczą,
- oraz – w wyjątkowych sytuacjach – interwencyjną.

Infolinia Rzecznika Praw Pacjenta

Infolinia

(narzędzie sygnalizujące o zaistniałym zdarzeniu)



wskazanie obszarów, w których może dochodzić do naruszania warunków i standardów udzielania świadczeń zdrowotnych, a przez to do możliwości naruszania praw pacjenta

problem zgłaszany
za pośrednictwem infolinii

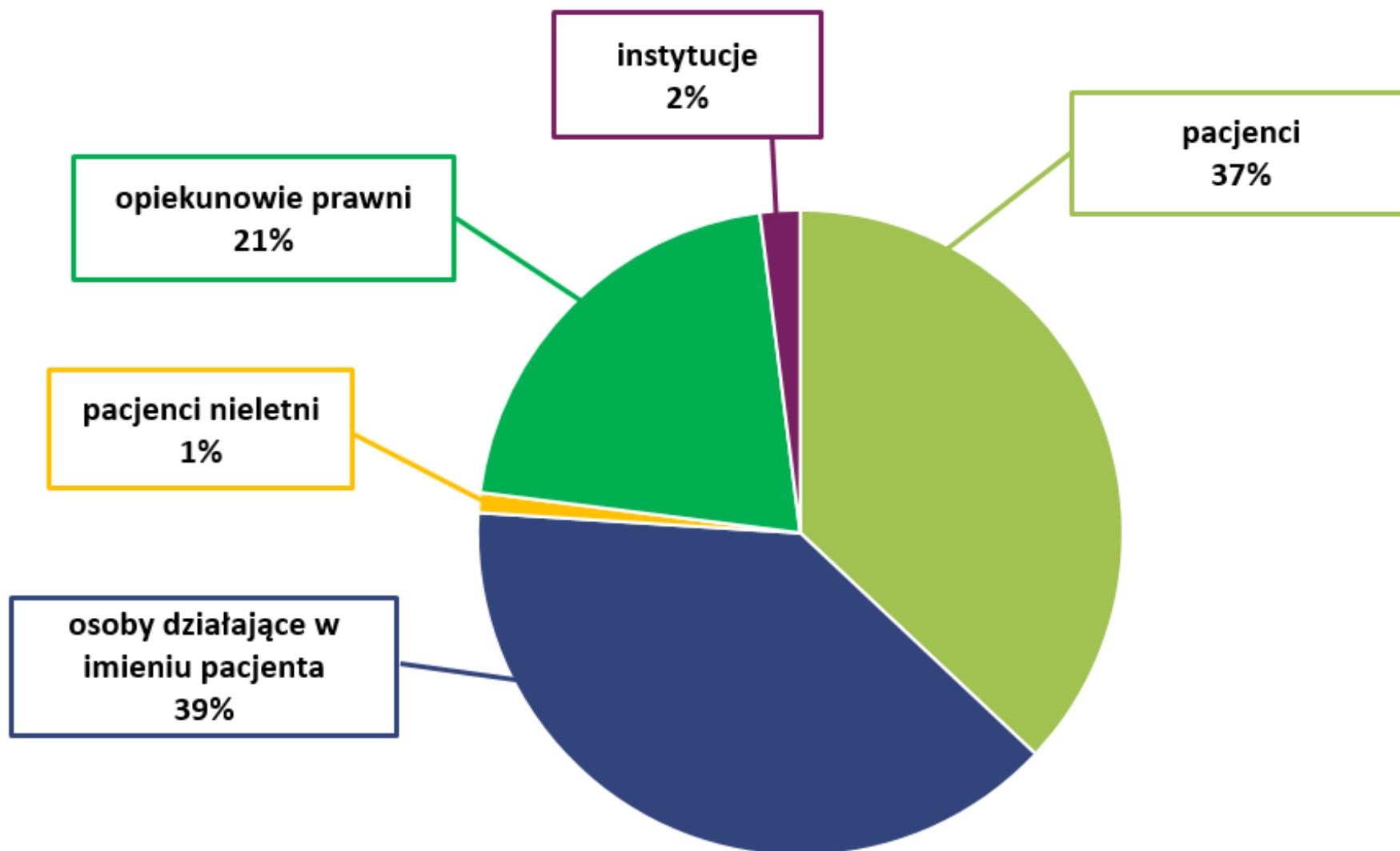


stwierdzenie naruszenia prawa

Liczba rozmów telefonicznych (ogółem)



Rozmówcą na Infolinii nie zawsze jest sam pacjent



Łączy Nas Pacjent



Łączy nas
PACJENT

„Łączy nas pacjent” to wspólny projekt Rzecznika Praw Pacjenta oraz przedstawicieli największych w Polsce organizacji pacjentów.

W ramach projektu, na bezpłatnej ogólnopolskiej Infolinii Rzecznika, specjaliści z poszczególnych organizacji wraz z ekspertami Rzecznika udzielają telefonicznych porad, informacji oraz wsparcia dotyczącego określonych chorób.

Więcej informacji na naszej stronie internetowej:

<http://www.rpp.gov.pl/porady-ekspertow-ngo>



Rzecznik Praw Pacjenta

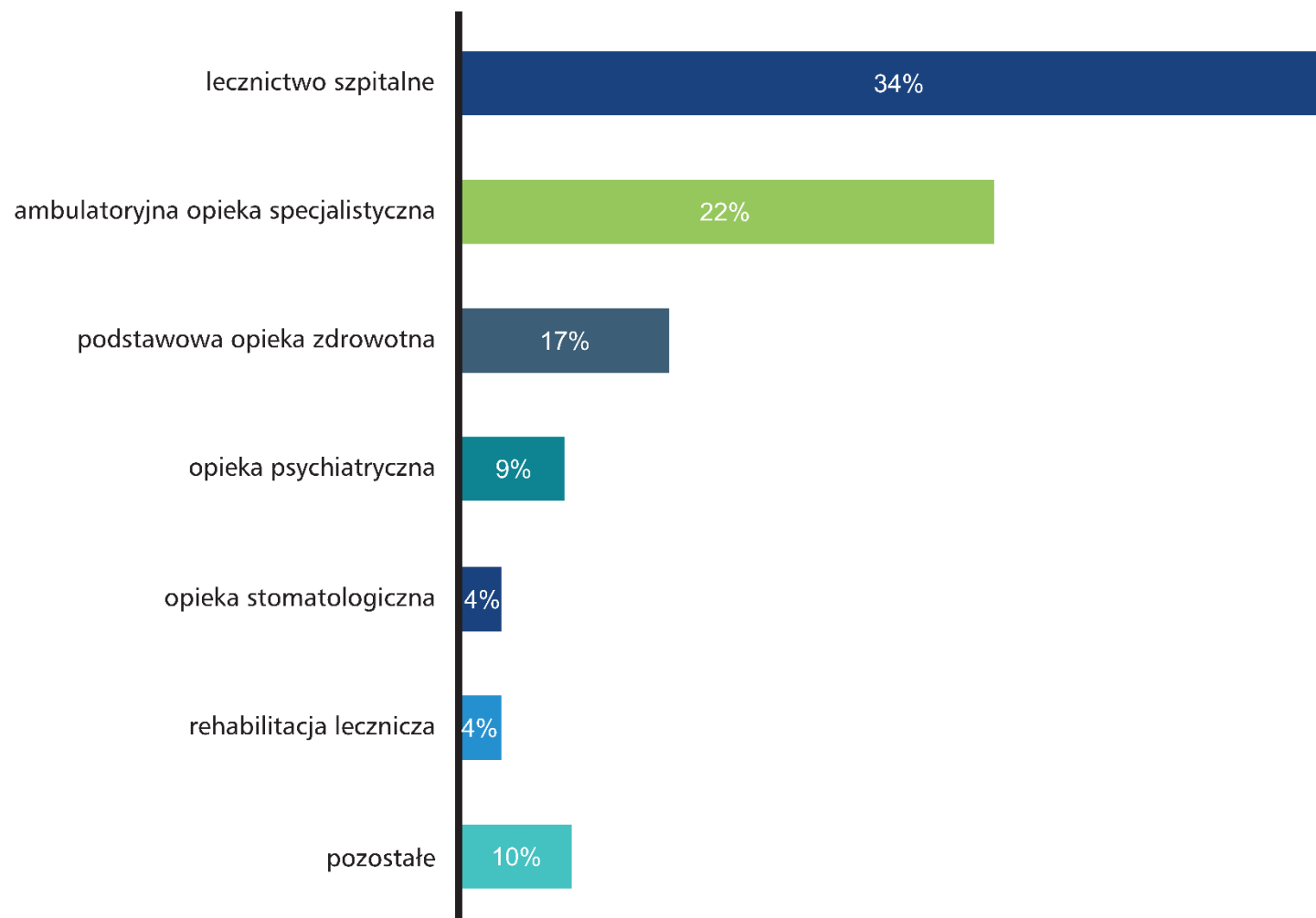
Telefoniczna Informacja Pacjenta (TIP)



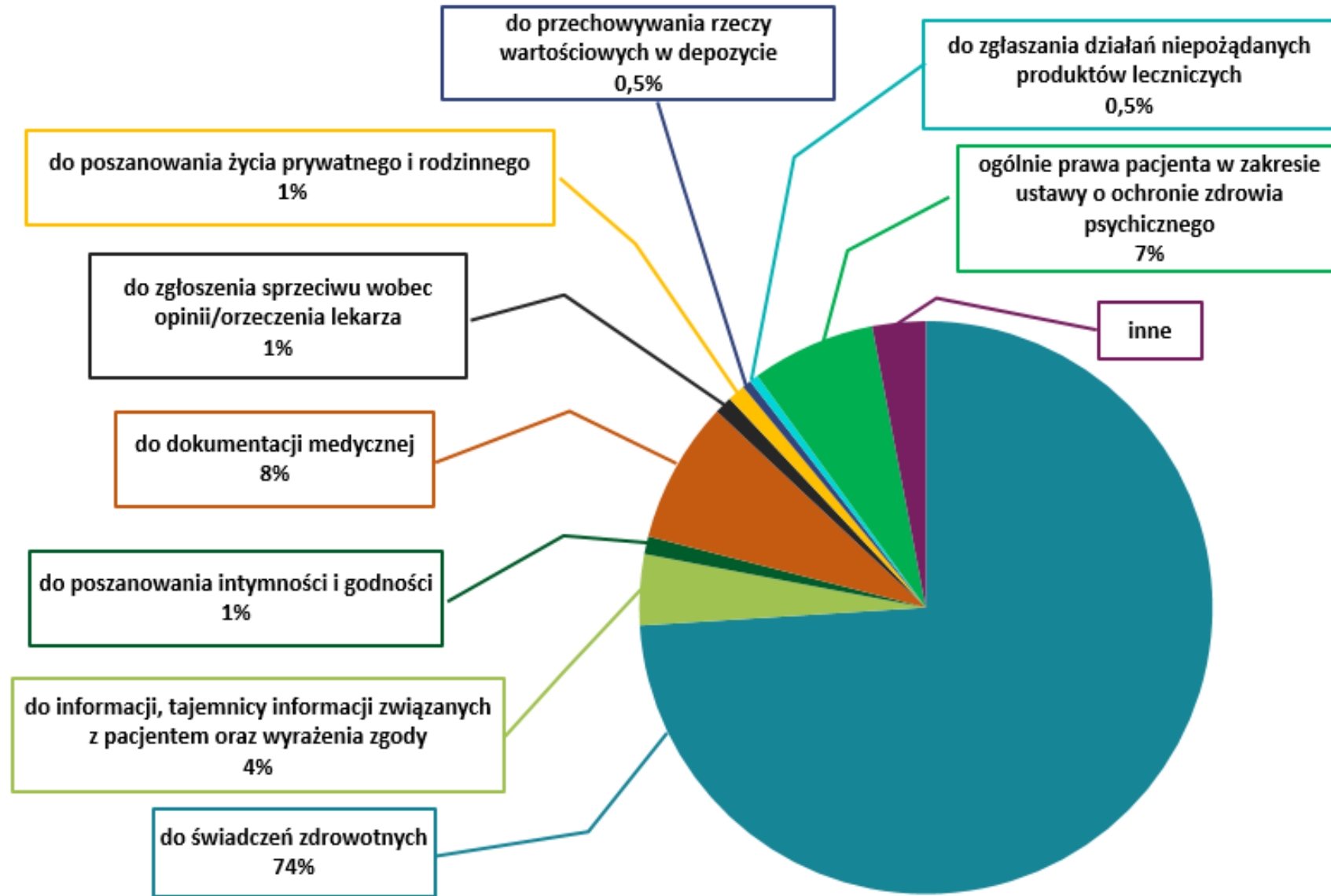
- 13 listopada 2018 r. zaczęła funkcjonować Telefoniczna Informacja Pacjenta, czyli wspólna inicjatywa Rzecznika i NFZ.
- Numer 800 190 590 dotychczas obsługiwany przez Rzecznika zastąpił kilkanaście numerów funkcjonujących obecnie w oddziałach wojewódzkich NFZ.
- Stworzenie wspólnej informacji dla pacjentów to bardzo ważny krok na drodze do budowy kompleksowego systemu informacyjnego



Jakich rodzajów świadczeń najczęściej dotyczą prowadzone rozmowy



Problematyka zgłoszeń zarejestrowanych w 2018 r. według poszczególnych praw pacjenta



Obszary wymagające pilnych działań w ochronie zdrowia

- Skrócenie czasu oczekiwania na udzielenie świadczenia zdrowotnego w poszczególnych rodzajach świadczeń
- Zwiększenie dostępu do świadczeń zdrowotnych dla dzieci i młodzieży w psychiatrycznych oddziałach dziecięcych
- Zwiększenie dostępu oraz podniesienie poziomu koordynacji w leczeniu rehabilitacyjnym
- Podniesienie jakości opieki zdrowotnej nad osobami w podeszłym wieku
- Utworzenie ogólnopolskiej bazy wiedzy o problemach zdrowotnych
- Skoordynowanie wsparcia i opieki nad pacjentami nieporadnymi/niesamodzielnymi
- Uregulowanie odpowiedzialności zawodowej pozostałego personelu udzielającego świadczeń zdrowotnych
- Wprowadzenie możliwości dopłaty do wyższej jakości wyrobu medycznego
- Przyspieszenie prac nad wdrożeniem e-zdrowia
- Podniesienie jakości żywienia w podmiotach leczniczych udzielających świadczeń zdrowotnych całodobowo
- Wdrożenie modelu szybkiej i adekwatnej rekompensaty za utracone zdrowie
- Podniesienie poziomu etyki pracownika medycznego



Analiza badan ankietowych sporzadzona przez NIZP-PZH

Narodowy Instytut Zdrowia Publicznego – PZH, wspólnie z Rzecznikiem Praw Pacjenta, Głównym Inspektorem Sanitarnym, Naczelną Izbą Lekarską, Naczelną Izbą Pielęgniarską oraz organizacjami pacjenckimi jak również Narodowym Funduszem Zdrowia **zauważył** potrzebę edukacji zdrowotnej pacjentów poprzez stworzenie kompleksowej platformy informacyjnej na wzór brytyjskiego „NHS Choices”.

The collage displays various sections of the NHS Choices website, including:

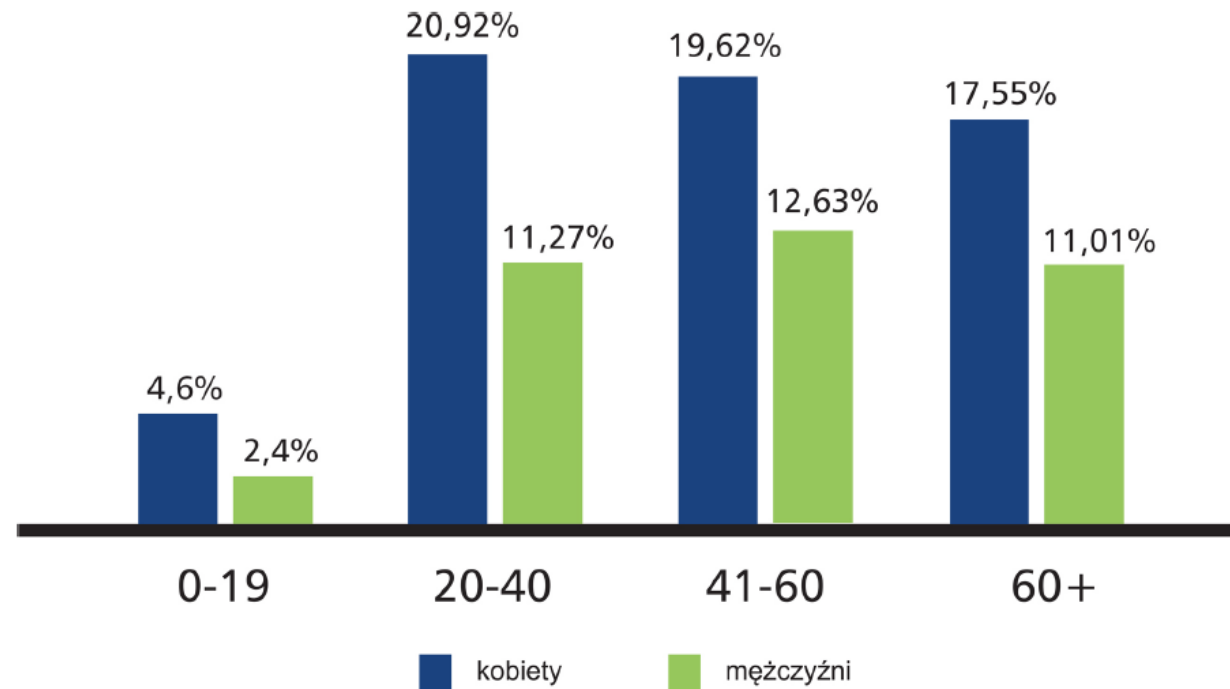
- Home page with navigation tabs: Health A-Z, Live Well, Care and support, Health news, Services near you.
- Health A-Z section: Symptoms, conditions, medicines and treatments. Find conditions and treatments. Most common: Stomach ache, Chest infection, Depression, Back pain, Diabetes.
- Find local services: GP, Urgent care, Hospitals, Dentists. Enter your postcode. Search for services.
- Do it online: Get a European Health Insurance Card, Book a GP appointment, e-Referral Service, Buy a prescription pre-payment certificate.
- Yes I donate: Register as an organ donor.
- Save a life Give blood: Register to give blood.
- Alcohol support: Alcohol facts, Advice and support. Page contents: Staying healthy and in control, Useful contacts for alcohol problems, Alcohol detoxification, Intensive rehabilitation. Where to find alcohol.
- Medication news: Your guide to the medication science that makes the news. Sort by: Newest first, Oldest first. Articles include: HIV vaccine 'shows promising results in humans', New blood thinning drug 'less likely to cause bleeding' than warfarin, Many community-researched drugs linked to depression.
- Eat well: Food and diet, Recipes and tips, Digestive health, Superfoods. Page contents: Food groups in our diet, Fruit and vegetables: are you getting your 5 A Day?, Starchy foods in your diet, Milk and dairy foods: go for lower fat varieties, Beans, pulses, fish, eggs, meat and other proteins, Oils and spreads, Eat less saturated fat and sugar, Need to lose weight? Eating a balanced diet.
- Breast cancer in women: Overview, Symptoms, Causes, Types of breast cancer, Breast cancer screening, Treating breast cancer, Living with breast cancer, Treatment, Living with, Prevention, Diagnosis.

Informacje o badaniu

- NIPZ-PZH wspólnie z RPP przeprowadziło badanie ankietowe drogą telefoniczną.
- Badanie miało na celu sprawdzenie jakie jest zdanie pacjentów na temat powstania jednego wiarygodnego źródła informacji np. strony internetowej.
- Badanie przeprowadzono w dniach **09.05.2018 – 29.05.2018**
- W badaniu wzięli udział klienci infolinii Rzecznika Praw Pacjenta, którzy we wskazanym terminie zadzwonili na infolinię i zgodzili się odpowiedzieć na pytania (**1544 osób**) (51,2 % -wszystkich rozmów we wskazanym okresie).
- Ankieta składała się z **3 pytań głównych** oraz pytań dodatkowych (liczba pytań została ograniczona do minimum ze względu na specyficzny kontekst badania).

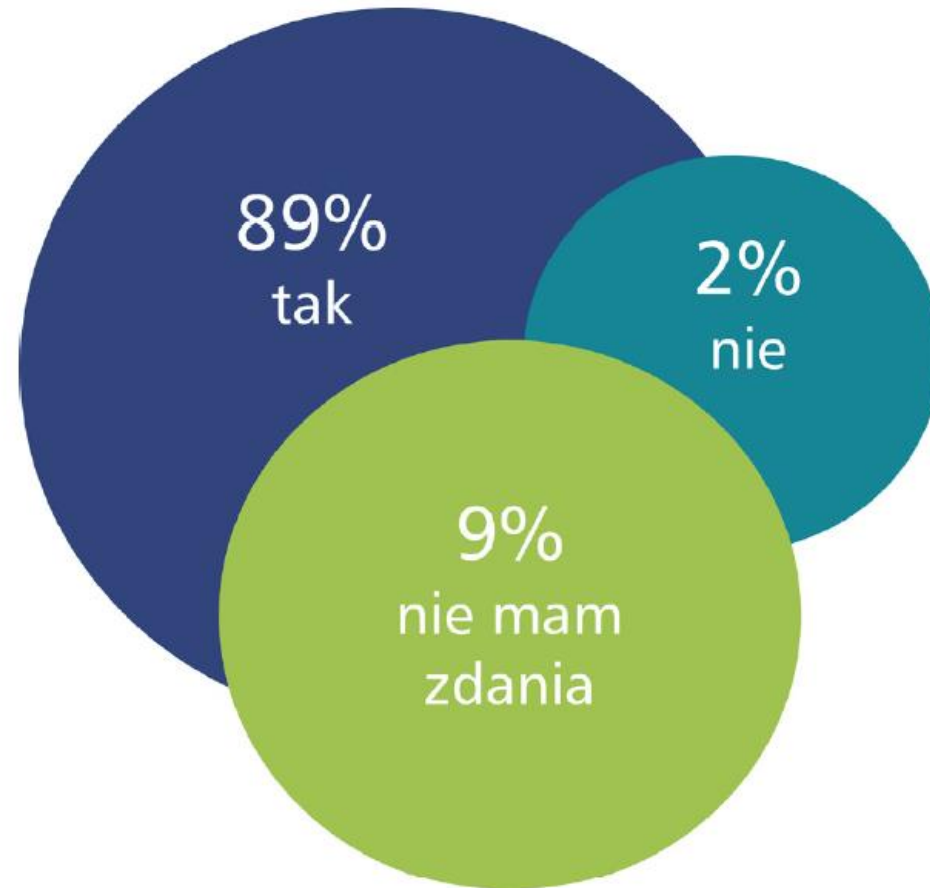
Respondenci badania wg płci i wieku

- Kobiety stanowiły **63 %** badanych, wśród nich najczęściej było osób w przedziale **20-40 lat (20,9 %** wszystkich badanych).

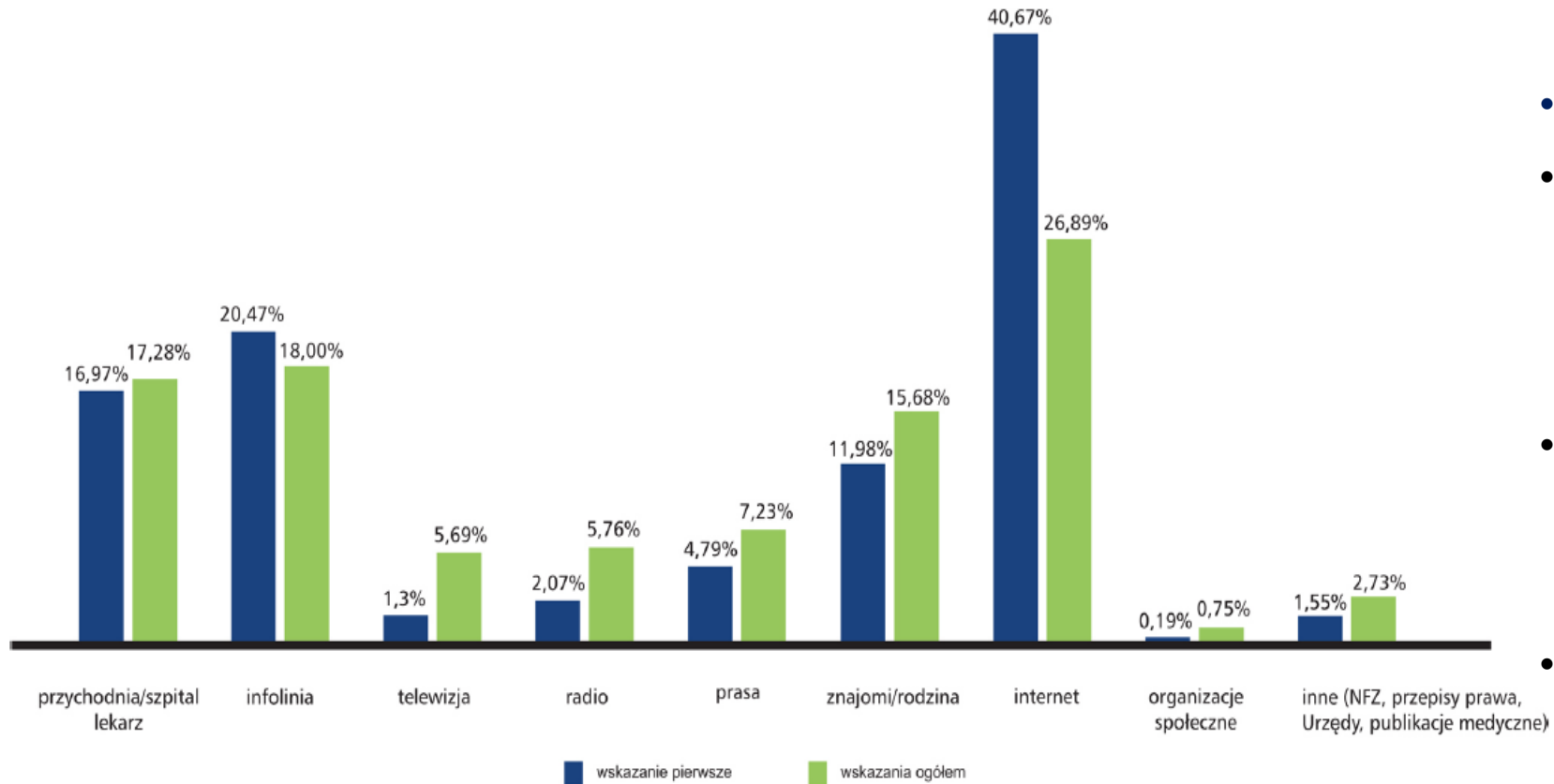


Czy uważa Pan/Pani, że powinno powstać jedno ogólnopolskie źródło informacji – strona internetowa, w której znalazłoby Państwo rzetelne informacje dotyczące ochrony zdrowia?

Aż **89 %** badanych (1374 osoby) uznało, iż powinien powstać portal wiedzy agregujący rzetelne informacje dotyczące ochrony zdrowia.



Skąd uzyskuje Pan/Pani najczęściej informacje o organizacji i sposobach leczenia?



- Każdy z respondentów miał możliwość wskazania 3 najważniejszych dla niego źródeł wiedzy, jednakże prawie **41 %** osób wskazało tylko jedno źródło informacji.
- **40,67 %** osób wskazało Internet
- Infolinię wybrało **20,46 %** osób, najczęściej tylko z Infolinii korzystały osoby po 60 roku życia stanowiąc **45,28%** osób wybierających jedynie tą odpowiedź.
- Źródłem informacji drugiego wyboru dla pacjentów byli znajomi i rodzina **20,43 %** (68,08 % odpowiedzi udzieliły kobiety).
- W trzecim wskazaniu respondenci wybierali najczęściej odpowiedź „telewizja” **21,27 %**

Jakie inne formy przekazu informacji o tematyce zdrowia według Pana/Pani byłyby skuteczne/pomocne/potrzebne?

- Każdy z respondentów miał możliwość wskazania 3 najważniejszych dla niego innych form przekazu informacji o tematyce zdrowia
- Tylko jednego wskazania dokonało **42,68 %** osób:
- **37,17%** Infolinia **32,62%** strona www

Najliczniejsza grupa, osoby w wieku:

60+

20-40

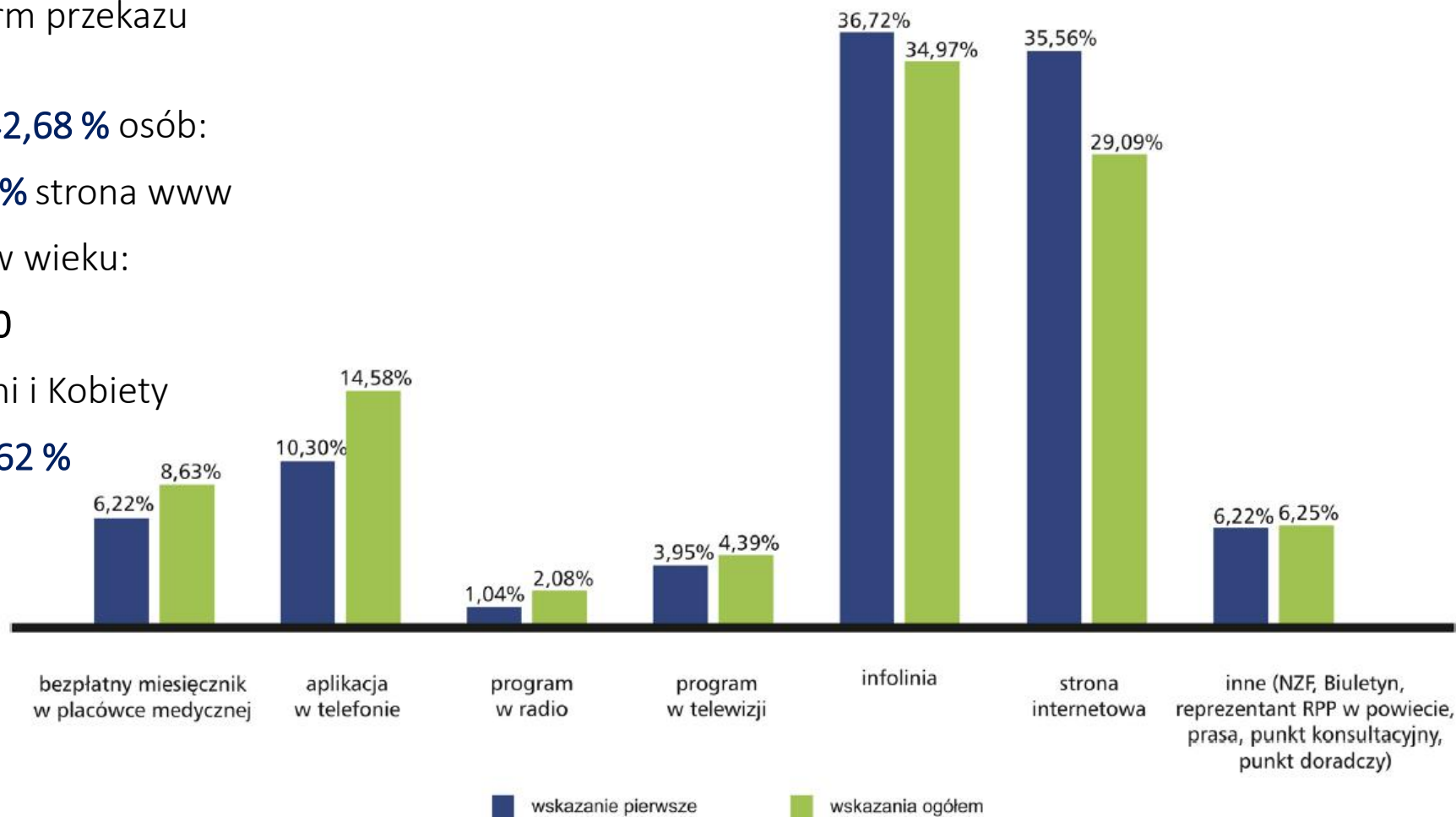
Mężczyźni **34,72 %**

Mężczyźni i Kobiety

Kobiety **36,23 %**

44,62 %

- Aplikacja w telefonie **14,58 %**



Wnioski:

- Respondenci najczęściej informacji zdrowotnych poszukują w Internecie. Niepokojącym faktem jest znaczna liczba osób **(22%)**, dla których jest to jedyne źródło pozyskiwania wiedzy. Należy pamiętać, iż informacje które się tam znajdują nie zawsze są wiarygodne i zweryfikowane merytorycznie.
- **Osoby uczestniczące w badaniu chciałyby, aby powstał jeden portal i/lub infolinia dzięki której mogliby uzyskać rzetelne informacje.**
- Większość osób korzystających z Infolinii i poszukujących odpowiedzi na pytania to kobiety pomiędzy 20 a 60 rokiem życia.
- Wśród osób po 60 roku życia źródłem informacji najczęściej była Infolinia.
- Warto zastanowić się czy dobrym narzędziem wspomagającym portal i infolinię byłaby **aplikacja mobilna**.

