

## Czy chorzy są świadomi istnienia przepisów dotyczących obowiązków pacjenta podczas leczenia w zakładach opieki zdrowotnej?



Are patients knowledgeable about regulations concerning their obligations while undergoing treatment in the national health services institutions?

Konrad Wroński<sup>1</sup>, Roman Bocian<sup>1</sup>, Adam Depta<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Oddział Chirurgii Ogólnej i Naczyniowej, Wojewódzki Specjalistyczny Szpital im. dr. Mikołaja Pirogowa w Łodzi

<sup>2</sup>Zakład Finansowania Ochrony Zdrowia, Katedra Polityki Ochrony Zdrowia Uniwersytetu Medycznego w Łodzi

Kardiochirurgia i Torakochirurgia Polska 2010; 7 (3): 351–354

### Streszczenie

**Wstęp:** Podczas pobytu w szpitalu chorych chronią prawa pacjenta. Ustawa o zakładach opieki zdrowotnej nakłada na placówki medyczne obowiązek stworzenia regulaminu porządkowego, w którym będą zapisane obowiązki pacjenta.

**Cel pracy:** Celem pracy była ocena wiedzy pacjentów na temat istnienia i konieczności przestrzegania obowiązków pacjenta podczas pobytu w zakładach opieki zdrowotnej.

**Materiał i metody:** Grupa 1500 pacjentów przebywających w Wojewódzkim Specjalistycznym Szpitalu im. dr. Mikołaja Pirogowa w Łodzi została poddana badaniu przeprowadzonemu ankietą własnego opracowania, w której zastosowano narzędzia badające wiedzę pacjentów o istnieniu obowiązków pacjenta. Niezbędne obliczenia przeprowadzone zostały za pomocą pakietów STATISTICA 7.1 i EXCEL 2008.

**Wyniki:** Analiza wyników przeprowadzonego badania wykazała, że 1140 (76,0%) respondentów nie słyszało o istnieniu obowiązków pacjenta podczas pobytu w zakładach opieki zdrowotnej. Wśród 1500 badanych 165 (11,0%) ankietowanych posiadało wiedzę o istnieniu takich praw.

**Wnioski:** Wyniki przeprowadzonego badania wskazują, że pacjenci nie dysponują wiedzą o istnieniu obowiązków mówiących o odpowiednim zachowaniu się w szpitalu podczas hospitalizacji. Zadaniem kadry medycznej powinno być informowanie pacjentów zarówno o istnieniu, jak i o konieczności przestrzegania tzw. obowiązków pacjenta.

**Słowa kluczowe:** prawa pacjenta, prawa człowieka, zakłady opieki zdrowotnej, obowiązki.

### Abstract

**Background:** Patients, while staying in hospital, are protected by patients' rights. The National Health Services Institutions Act imposes an obligation on the NHS institutions to issue regulations in which patients' duties will be listed.

**Aim:** The aim of this research was to evaluate the patients' knowledge about the existence of patients' obligations and the necessity to comply with these during their stay in the NHS institutions.

**Material and methods:** A group of 1500 patients treated in the Doctor Pirogow's Specialized Hospital in Lodz was interviewed by means of the author's own survey in which tools were used to examine patients' knowledge about the presence of the patients' obligations. The necessary statistics were conducted by means of STATISTICA 7.1 and EXCEL 2008 programmes.

**Results:** The analysis of the results shows that 1140 (76.0%) respondents had no idea about the presence of obligations regulating appropriate behaviour during hospitalization. Among the 1500 respondents, 165 (11.0%) of them were knowledgeable about these rights.

**Conclusions:** The results of this research demonstrate that patients are not knowledgeable about their obligations regulating appropriate behaviour during hospitalization. It should be a responsibility of medical staff to inform patients about the fact that patients' obligations exist and also about the necessity to comply with these.

**Key words:** patients' rights, human rights, NHS institutions, obligations.

**Adres do korespondencji:** dr n. med., mgr zarz. Konrad Wroński, Oddział Chirurgii Ogólnej i Naczyniowej Wojewódzkiego Specjalistycznego Szpitala im. dr. Mikołaja Pirogowa, ul. Wólczańska 195, 90-531 Łódź, tel. +48 42 636 76 11, e-mail: konradwronski@poczta.wp.pl

## Wstęp

Pacjenci, którzy korzystają ze świadczeń zarówno publicznych, jak i niepublicznych zakładów opieki zdrowotnej, są chronieni przez prawa pacjenta [1–5]. Chory podczas leczenia w zakładzie opieki zdrowotnej jest zobowiązany do przestrzegania regulaminów wewnętrznych placówek medycznych, w których znajdują się zapisy mówiące o obowiązkach pacjentów podczas leczenia.

## Cel pracy

Celem pracy była ocena wiedzy pacjentów na temat istnienia i konieczności przestrzegania obowiązków pacjenta podczas pobytu w zakładach opieki zdrowotnej.

## Materiał i metody

Sondaż poświęcony ocenie wiedzy pacjentów na temat istnienia i konieczności przestrzegania obowiązków pacjenta podczas pobytu w zakładach opieki zdrowotnej został przeprowadzony w 2009 r. wśród pacjentów przebywających w Wojewódzkim Specjalistycznym Szpitalu im. dr. Mikołaja Pirogowa w Łodzi.

W celu przeprowadzenia badania przygotowano ankietę. Wypełnienie ich było dobrowolne i anonimowe. Kwestionariusz zawierał 7 pytań zamkniętych. Przed rozdaniem każdej ankiety pytano chorego, czy w ciągu ostatnich 5 lat korzystał z usług placówek publicznej służby zdrowia i czy wyraża zgodę na udział w badaniu. Po otrzymaniu pozytywnej odpowiedzi na te 2 pytania pacjentom wręczano ankietę do wypełnienia.

Grupę badaną stanowiło 1500 pacjentów przebywających na oddziałach i w poradniach Wojewódzkiego Spe-

cialistycznego Szpitala im. dr. Mikołaja Pirogowa w Łodzi, które wyraziły zgodę i poprawnie wypełniły ankietę.

Niezbędne obliczenia przeprowadzone zostały za pomocą pakietów STATISTICA 7.1 i EXCEL 2008.

## Wyniki

W badaniu uczestniczyło 1500 osób, z czego 985 kobiet, co stanowiło 65,7% ogółu badanych, i 515 mężczyzn (34,3%). Wiek osób, które były poddane badaniu, najczęściej zawierał się w przedziale 46–65 lat, co stanowiło 26,9% ogółu ankietowanych pacjentów. W grupie respondentów dominowały osoby z wykształceniem średnim (39,8% badanych). W ankiecie wzięły głównie udział osoby, które pochodziły z miasta zamieszkanego przez więcej niż 500 000 mieszkańców (84,8%; tab. I).

Z badania ankietowego wynika, że dominowali pacjenci korzystający z usług placówek służby zdrowia rzadziej niż raz na rok (821 pacjentów; 54,7% ogółu ankietowanych; tab. II).

W przeprowadzonym badaniu 1140 (76,0%) respondentów uznało, że nie słyszało o konieczności przestrzegania obowiązków pacjenta zapisanych w ustawach i regulaminach szpitalnych podczas pobytu w zakładzie opieki zdrowotnej (ryc. 1.). Wśród 1500 ankietowanych 165 (11,0%) osób odpowiedziało, że słyszało o konieczności przestrzegania obowiązków pacjenta podczas leczenia w zakładach opieki zdrowotnej. Natomiast 195 (13,0%) chorych uważało, że pacjent podczas leczenia nie ma żadnych obowiązków.

W przeprowadzonej analizie statystycznej za pomocą programu STATISTICA 7.1 nie stwierdzono zależności istotnych statystycznie pomiędzy płcią, wiekiem, wykształceniem, miejscem zamieszkania a wiedzą pacjentów na

Tab. I. Charakterystyka ankietowanej grupy

		Liczba badanych
wiek	≤ 25. r.ż.	271 (18,1%)
	26.–45. r.ż.	695 (46,3%)
	46.–65. r.ż.	403 (26,9%)
	> 65. r.ż.	131 (8,7%)
	RAZEM	1500 (100,0%)
płeć	kobiety	985 (65,7%)
	mężczyźni	515 (34,3%)
	RAZEM	1500 (100,0%)
miejsce zamieszkania	w mieście > 500 000 mieszkańców	1271 (84,8%)
	w mieście od 25 000 do 500 000 mieszkańców	152 (10,1%)
	w miejscowości < 25 000 mieszkańców	60 (4,0%)
	na wsi	17 (1,1%)
	RAZEM	1500 (100,0%)
wykształcenie	podstawowe	125 (8,3%)
	zawodowe	451 (30,1%)
	średnie	597 (39,8%)
	wyższe	327 (21,8%)
	RAZEM	1500 (100,0%)

**Tab. II.** Częstość korzystania z usług placówek służby zdrowia przez osoby biorące udział w ankiecie

Częstość korzystania z usług placówek służby zdrowia	Liczba badanych
raz na kwartał	30 (2,0%)
raz na pół roku	186 (12,4%)
raz w roku	463 (30,9%)
rzadziej niż raz na rok	821 (54,7%)
<b>RAZEM</b>	<b>1500 (100,0%)</b>

temat konieczności przestrzegania obowiązków pacjenta podczas pobytu w zakładzie opieki zdrowotnej ( $p > 0,05$ ).

W przeprowadzonej ankiecie 15 (1,0%) respondentów stwierdziło, iż widziało wywieszone w zakładach opieki zdrowotnej informacje na temat konieczności przestrzegania obowiązków pacjenta (ryc. 2.). Wśród 1500 ankietowanych 1380 (92,0%) pacjentów było innego zdania, a 105 (7,0%) pacjentów nie miało zdania na ten temat.

W przeprowadzonej analizie statystycznej nie stwierdzono także zależności istotnych statystycznie pomiędzy płcią, wiekiem, wykształceniem, miejscem zamieszkania a opinią pacjentów na temat obecności w zakładach opieki zdrowotnej informacji na temat konieczności przestrzegania obowiązków pacjenta zapisanych w ustawach i regulaminach szpitalnych ( $p > 0,05$ ).

## Omówienie

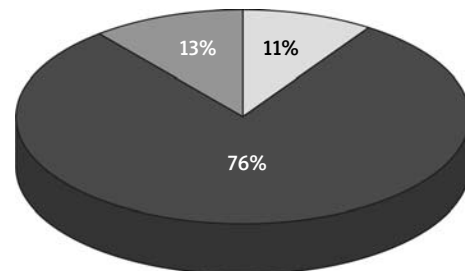
Wyniki przeprowadzonej ankiety wśród pacjentów przebywających w Wojewódzkim Specjalistycznym Szpitalu im. dr. Mikołaja Pirogowa w Łodzi wskazują na poważny problem związany z wiedzą pacjentów na temat konieczności przestrzegania obowiązków pacjenta podczas leczenia w publicznych i niepublicznych zakładach opieki zdrowotnej. Okazuje się, że zdecydowana większość ankietowanych pacjentów (76,0%) nie słyszała o konieczności przestrzegania obowiązków pacjenta podczas leczenia w placówkach medycznych (ryc. 1.).

Wyniki przeprowadzonej ankiety wskazują, że obowiązki pacjentów w zakładach opieki zdrowotnej nie są eksploatowane w taki sposób, który umożliwiłby chorym zapoznanie się z nimi (ryc. 2.).

### **Prawne aspekty związane z przestrzeganiem obowiązków pacjentów podczas leczenia w zakładach opieki zdrowotnej**

W prawie polskim znajduje się wiele zapisów mówiących o obowiązkach pacjentów korzystających ze świadczeń zakładów opieki zdrowotnej. Osoba, która podlega ubezpieczeniu zdrowotnemu, ma prawny obowiązek przedstawienia świadczeniodawcy usługi medycznej (szpital, przychodnia) dowodu ubezpieczenia zdrowotnego, który potwierdza uprawnienia do świadczeń opieki zdrowotnej (art. 50 Ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych). W sytuacji nagłej hospitalizacji do-

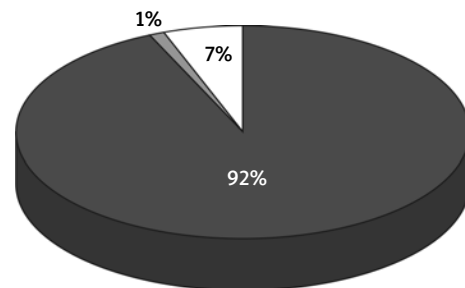
**Czy słyszał(a) Pan(i), że w Polsce osoby leczone w zakładach opieki zdrowotnej powinny przestrzegać „obowiązków pacjentów” zapisanych w ustawach i regulaminach szpitalnych?**



- tak
- nie
- wg mnie pacjent podczas leczenia nie ma obowiązków

**Ryc. 1.** Wiedza pacjentów na temat konieczności przestrzegania obowiązków pacjentów podczas pobytu w placówkach służby zdrowia, zapisanych w ustawach i regulaminach szpitalnych

**Czy korzystając z usług medycznych, zauważył(a) Pan(i) wywieszone w zakładach opieki zdrowotnej informacje o konieczności przestrzegania „obowiązków pacjenta”?**



- tak
- nie
- trudno powiedzieć

**Ryc. 2.** Opinie pacjentów na temat obecności w zakładach opieki zdrowotnej informacji o konieczności przestrzegania obowiązków pacjentów

wód ubezpieczenia może zostać przedstawiony zakładowi opieki zdrowotnej w terminie późniejszym.

Pacjent jest prawnie zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia świadczeniodawcy, jeżeli nie może skorzystać w ustalonym wcześniej terminie z wizyty, zabiegu lub badania albo jeżeli z niego zrezygnował (art. 20 Ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych).

Osoby uprawnione do bezpłatnego otrzymania leków w aptece są zobowiązane do przedstawienia lekarzowi lub felczerowi wystawiającemu receptę dokumentu, który potwierdza ich uprawnienia (zapisy w Ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych i w Ustawie o zaopatrzeniu inwalidów wojennych i wojskowych oraz ich rodzin).

W Ustawie o zakładach opieki zdrowotnej z dnia 30 sierpnia 1991 r. z późniejszymi zmianami w art. 18a zapisano, iż obowiązkiem placówek medycznych jest stworzenie regulaminu porządkowego. Artykuł ten podaje, jakie zagadnienia powinny być zapisane w regulaminie porządkowym zakładu opieki zdrowotnej:

„1. Organizację i porządek procesu udzielania świadczeń zdrowotnych w zakładzie opieki zdrowotnej określa regulamin porządkowy zakładu opieki zdrowotnej.

1a. Regulamin porządkowy zakładu opieki zdrowotnej powinien określać w szczególności:

- 1) przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości tych świadczeń w jednostkach organizacyjnych zakładu opieki zdrowotnej;
- 2) organizację i zadania poszczególnych jednostek organizacyjnych zakładu opieki zdrowotnej, w tym zakresy czynności pracowników oraz warunki współdziałania między tymi jednostkami dla zapewnienia sprawności funkcjonowania zakładu opieki zdrowotnej pod względem leczniczym, administracyjnym i gospodarczym;
- 3) warunki współdziałania z innymi zakładami opieki zdrowotnej w zakresie zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia pacjentów i ciągłości postępowania;
- 4) prawa i obowiązki pacjenta;
- 5) obowiązki zakładu opieki zdrowotnej w razie śmierci pacjenta.

2. Postanowienia regulaminu, o którym mowa w ust. 1, nie mogą naruszać praw pacjenta określonych i wynikających z przepisów ustawy oraz przepisów odrębnych.

3. Regulamin, o którym mowa w ust. 1, ustala kierownik zakładu opieki zdrowotnej, z zastrzeżeniem art. 46 pkt 4”.

Regulamin placówki ochrony zdrowia ustala jego kierownik, natomiast zgodnie z artykułem 46 pkt 4 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej, do zadań rady społecznej szpitala należy zatwierdzenie regulaminu porządkowego publicznego zakładu opieki zdrowotnej.

W regulaminie porządkowym zakładu opieki zdrowotnej powinny zostać zapisane kwestie dotyczące:

- posiadania odpowiednich dokumentów – dowodu osobistego, dowodu potwierdzającego posiadanie ubezpieczenia zdrowotnego, skierowanie na oddział lub na badanie od uprawnionego lekarza;
- kulturalnego zachowania się pacjenta w stosunku do personelu medycznego, jak i do innych pacjentów przebywających w szpitalu;
- przestrzegania higieny osobistej i utrzymania odpowiedniego stanu sanitarnego na sali chorych;
- przestrzegania ciszy nocnej (od 22.00 do 6.00);
- przestrzegania harmonogramu pracy na oddziale – obecność w trakcie obchodów, wydawania jedzenia, wykonywania zabiegów;
- zakazu spożywania alkoholu, substancji odurzających i palenia tytoniu na terenie placówki medycznej;
- zakazu przechowywania w zakładzie opieki zdrowotnej artykułów żywnościowych łatwo psujących się;

- zakazu samowolnego opuszczania zakładu opieki zdrowotnej;
- uzyskania zgody lekarza na przyjmowanie lub zaniechanie przyjmowania leków, a także spożywania żywności i napojów spoza placówki medycznej;
- złożenia wartościowych przedmiotów do depozytu szpitalnego;
- przestrzegania zaleceń lekarskich i regularnego zażywania leków w trakcie pobytu w placówce medycznej, jak i po jej opuszczeniu;
- dbałości o mienie zakładu opieki zdrowotnej (łącznie z ponoszeniem kosztów za dewastację mienia);
- przestrzegania zasad bezpieczeństwa i przepisów ochrony przeciwpożarowej.

Regulaminy porządkowe powinny zawierać takie zapisy, aby personel placówek medycznych mógł skutecznie leczyć chorego. Każdorazowe niestosowanie się do zapisów dotyczących obowiązków pacjenta powinno być odnotowane w jego historii choroby.

## Podsumowanie

W XXI w. w Polsce personel medyczny musi rygorystycznie przestrzegać praw pacjenta. Niepowodzenie leczenia (infekcje i złe gojenie ran pooperacyjnych) może spowodować roszczenie odszkodowawcze chorego względem zakładu opieki zdrowotnej i/lub personelu medycznego. Dlatego przestrzeganie przez chorych zapisanych w regulaminach zakładów opieki zdrowotnej obowiązków pacjenta powinno być bezwzględnie obserwowane przez personel medyczny, a każde niepodporządkowanie się (samowolne opuszczanie szpitala, palenie papierosów po zabiegach operacyjnych itp.) do tych zapisów odnotowane w dokumentacji medycznej pacjenta.

Z przeprowadzonego badania wynika, że większość pacjentów nigdy nie słyszała o obowiązkach pacjenta i nie widziała wywieszonych w szpitalach informacji o tym, jakie warunki muszą spełnić podczas leczenia w zakładach opieki zdrowotnej. Autorzy artykułu uważają, że środowisko medyczne powinno dążyć do informowania pacjentów i ich rodzin o obowiązkach, jakie spoczywają na pacjencie podczas leczenia w danej placówce ochrony zdrowia.

## Piśmiennictwo

1. Wroński K, Cywiński J, Okraszewski J, Bocian R. Autonomia pacjenta w opiece zdrowotnej. *Gin Prakt* 2008; 16: 22-26.
2. Wroński K. Prawa pacjenta. *Nowotwory* 2007; 3: 326-332.
3. Ostrowska A. Prawa pacjenta. *Antidotum* 1996; 6-8: 86-90.
4. Boratyńska M, Konieczniak P. *Prawa pacjenta*. Wydawnictwo Difin, Warszawa 2001.
5. Nestorowicz M. *Prawo medyczne*. Wyd. 4. Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa „Dom Organizatora”, Toruń 2000.

## Wykaz wykorzystanych aktów prawnych

- I. Ustawa o zakładach opieki zdrowotnej z dn. 30 sierpnia 1991 roku z późniejszymi zmianami.
- II. Ustawa o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych z dnia 27 sierpnia 2004 roku z późniejszymi zmianami.
- III. Ustawa o zaopatrzeniu inwalidów wojennych i wojskowych oraz ich rodzin z dnia 29 maja 1974 roku.