



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Poznaniu

LPO – 4101-29-01/2012
P/12/124

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/12/124 – Dostępność i finansowanie opieki stomatologicznej ze środków publicznych
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Poznaniu
Kontroler	Ryszard Kokociński główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 83416 z dnia 27 września 2012 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Gabinet Stomatologiczny ul. gen. W. Sikorskiego 18 , 64-920 Piła
Kierownik jednostki kontrolowanej	Anna Gworys Stomatolog (dowód: akta kontroli str. 3)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowościami¹ realizację w latach 2010-2012 (do 20 października) zakontraktowanych świadczeń ogólnostomatologicznych dla dzieci i młodzieży do ukończenia 18 roku życia.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Gabinet stomatologiczny spełniał warunki ustalone w umowie z Wielkopolskim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia w Poznaniu (NFZ), prowadził listy oczekujących na udzielenie świadczenia oraz przekazywał do NFZ rzetelne dane. Stwierdzone nieprawidłowości polegały na nie odnotowywaniu w księdze przyjęć godziny zgłoszenia się pacjenta oraz na niewysyłaniu osobom rejestrującym się telefonicznie pisemnej informacji o terminie udzielenia świadczenia wraz z uzasadnieniem przyczyny wyboru tego terminu.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Realizacja zakontraktowanych świadczeń w rodzaju lecznictwo stomatologiczne dla dzieci i młodzieży do 18 roku życia

1.1. Spełnienie warunków ustalonych w umowie z NFZ

Opis stanu faktycznego

Pani Anna Gworys udzielała w latach 2010 - 2012 świadczeń opieki zdrowotnej - leczenie stomatologiczne dla dzieci i młodzieży do 18 roku życia, na podstawie umowy z NFZ. Roczna wartość kontraktu wynosiła 164 tys. zł.

(dowód: akta kontroli str. 4-46)

Pomieszczenia gabinetu stomatologicznego oraz poczekalnia, znajdowały się na pierwszym piętrze hali sportowej w części mieszkalnej przy ul. gen. W. Sikorskiego

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

18 w Pile. Pomieszczenia te Świadczeniodawca dzierżawił od Zespołu Szkół Ekonomicznych. Budynek, w którym funkcjonował gabinet stomatologiczny nie posiadał windy. Gabinet stomatologiczny składał się z trzech pomieszczeń tj. poczekalni o pow. 22 m², gabinetu o powierzchni 18 m², oraz toalety. Dostęp do poczekalni i gabinetu odbywał się klatką schodową, która nie posiadała windy przyściennej. Lokalizacja, rodzaj i wielkość pomieszczeń Gabinetu Stomatologicznego, w tym brak dostępu dla osób niepełnosprawnych ruchowo, odpowiadał informacjom Świadczeniodawcy w tym zakresie zawartym w ofercie oraz był zgodny z warunkami określonymi w umowie. Wyposażenie Gabinetu Stomatologicznego w unit stomatologiczny, fotel stomatologiczny, dwie lampy polimeryzacyjne, skaler, lampa bakteriobójcza, sprzęt resuscytacyjny, kompresor sprężonego powietrza, aparat do pomiaru ciśnienia tętniczego krwi oraz wstrząsarkę do amalgamatu było zgodne z wykazem sprzętu zawartym w zał. nr 2 do umowy.

Skład personelu medycznego wykonującego świadczenia stomatologiczne w Gabinetach jak i podwykonawcy w zakresie wykonywania badań rentgenodiagnostycznych zębów były zgodne z załącznikiem nr 2 do umowy.

(dowód: akta kontroli str. 14, 20-22, 29, 43, 47-57)

Przeprowadzona w dniu 30 stycznia 2012 roku kontrola gabinetu stomatologicznego przez Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarny w Pile (PPIS), w zakresie jego stanu sanitarno-technicznego nie wykazała nieprawidłowości w zakresie warunków lokalowych. PPIS zobowiązał Panią Annę Gworys do dostarczenia w terminie 14 dni raportu z kontroli wewnętrznej zakładu. W dniu 10 lutego 2012 r. przeprowadzona została kontrola wewnętrzna gabinetu stomatologicznego, w zakresie sterylizacji, postępowania z materiałem i sprzętem medycznym wielokrotnego użycia, oznakowania procesu sterylizacji, dezynfekcji narzędzi i sprzętu medycznego oraz powierzchni, postępowania z odpadami medycznymi, stosowania antyseptyki do rąk oraz opracowania i stosowania procedur w ww. zakresie. Do przedłożonego protokołu PPIS nie zgłosił uwag.

(dowód: akta kontroli str. 58-64, 90)

W okresie objętym kontrolą gabinet stomatologiczny Anny Gworys ubezpieczony był w PZU SA od odpowiedzialności cywilnej w dobrowolnym ubezpieczeniu OC lekarza, oraz obowiązkowym ubezpieczeniu OC Gr 27 indywidualnej praktyki lekarskiej i pielęgniarstwa, co było zgodne z postanowieniami § 3 umowy z NFZ.

(dowód: akta kontroli str. 25, 65-73)

Ustalono
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

Uwagi dotyczące
badanej działalności

W ocenie NIK, usytuowanie Gabinetu Stomatologicznego na pierwszym piętrze budynku, który nie posiada windy, stanowi barierę w dostępności do świadczeń medycznych dla pacjentów z niepełnosprawnością ruchową.

1.2. Informacje dla świadczeniobiorców

Opis stanu
faktycznego

Pomieszczenia, w których udzielano świadczeń stomatologicznych oznakowane były zgodnie z wytycznymi NFZ i rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej², tj. na ścianie budynku, w którym mieścił się gabinet stomatologiczny

² DzU Nr 81, poz. 484

zamontowana była tablicę informacyjną o treści NFZ Gabinet Stomatologiczny Anna Gworys ul. Sikorskiego 18 Piła oraz nr telefonu 605889059. Tablice informacyjne o czasie pracy gabinetu oraz rejestracji pacjentów znajdowały się w poczekalni i były opatrzone znakiem NFZ. Informacja o czasie pracy gabinetu stomatologicznego uwidoczniła w poczekalni, była zgodna z czasem pracy określonym w umowie.

(dowód: akta kontroli str. 47-57)

Na tablicy ogłoszeń w poczekalni umieszczona była Karta Praw Pacjenta oraz numer telefonu bezpłatnej infolinii do Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Obok ww. informacji wywieszono wykaz gwarantowanych świadczeń lekarza dentysty i materiałów stomatologicznych. Pod tablicą zamieszczono materiały informacyjne związane z profilaktyką zdrowych zębów i działań.

(dowód: akta kontroli str. 47-57)

Ustalono
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

1.3. Zgodność informacji zawartych w księdze przyjęć gabinetu z harmonogramem czasu pracy oraz zapewnienie ciągłości udzielania świadczeń

Opis stanu
faktycznego

Księga przyjęć Gabinetu Stomatologicznego, opatrzona została numerem oraz zawierała: oznaczenie podmiotu, kolejno ponumerowane wpisy pacjentów, którym udzielono świadczeń stomatologicznych. Na kolejnych stronach wpisywano pacjentów, którym udzielono świadczeń stomatologicznych, numer PESEL, rodzaj udzielonego świadczenia zdrowotnego - kod, oznaczenie osoby udzielającej świadczenia zdrowotnego, imię i nazwisko oraz podpis osoby dokonującej wpisu. Z informacji zawartych w księdze przyjęć wynikało, że Gabinet Stomatologiczny pracuje w dniach tygodnia zgodnych z harmonogramem ustalonym w załączniku nr 2 do umowy.

(dowód: akta kontroli str. 75-78)

Ustalono
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

W księdze przyjęć Gabinetu Stomatologicznego Anny Gworys brak było informacji o godzinie zgłoszenia się pacjenta, co było niezgodne z § 44 pkt 3 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania³.

W wyjaśnieniu Pani Anna Gworys podała, że brak wpisu godziny przyjęcia pacjentów w danym dniu wynikał z przeoczenia.

W ocenie NIK, brak informacji o godzinie zgłoszenia się pacjenta w księdze przyjęć uniemożliwia ustalenie czy pacjent został przyjęty w wyznaczonym czasie oraz czy Gabinet Stomatologiczny pracował w godzinach określonych w umowie z NFZ.

(dowód: akta kontroli str. 79, 81)

³ DzU Nr 252, poz. 1697 ze zm.

1.4. Zasady rejestracji pacjentów i prowadzenie list oczekujących

Opis stanu
faktycznego

1. Rejestracja pacjentów oczekujących na wizytę odbywała się codziennie od poniedziałku do piątku bezpośrednio w godzinach pracy gabinetu oraz telefonicznie pod nr 605889059. Informacja o czasie pracy uwidocznioma była na drzwiach gabinetu. Pacjentów zgłaszających się na wizytę, rejestrowano w terminarzu oraz w prowadzonej elektronicznie ewidencji pacjentów oczekujących. Na listach oczekujących pacjentów z miesiąca lipca, sierpnia i września 2012 r. zarejestrowano odpowiednio 68, 45 i 40 osoby. Średni czas oczekiwania wynosił w tych miesiącach odpowiednio 21, 29 oraz 28 dni.

Do publicznej wiadomości (poprzez umieszczenie na tablicy ogłoszeń) podano informację NFZ o trybie wpisywania pacjentów na listę oczekujących.

(dowód: akta kontroli str.47, 80, 92)

Pani Anna Gworys Stomatolog wyjaśniła, że do publicznej wiadomości podała informację o zasadach wpisywania pacjentów na listę oczekujących określoną przez NFZ i dlatego nie tworzyła własnych dodatkowych zasad. Osobom zgłaszającym się z bólem zęba, urazami lub opuchlizną udziela świadczeń stomatologicznych poza kolejnością. Wskazała, że VADEMECUM - informator o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, opublikowany przez NFZ WOW na 2012 r., str. 24 podaje, że „Pacjentów objętych kontynuacją leczenia oraz korzystających z prawa do leczenia poza kolejnością nie umieszcza się na liście oczekujących. Za takich pacjentów uznaje się również pacjentów, którzy mają zgłosić się po hospitalizacji na wizytę kontrolną, wskazaną w wypisie ze szpitala.”

(dowód: akta kontroli str. 79 i 82, 91)

2. Świadczeniobiorcom zgłaszającym się bezpośrednio do gabinetu stomatologicznego w celu zarejestrowania na wizytę, świadczeniodawca po ustaleniu stanu zdrowia wyznaczał termin wizyty. Do terminarza wpisywał dane pacjenta i jego nr telefonu oraz wydawał druk opatrzony pieczęcią gabinetu, na którym wpisana była data wizyty z godziną oraz podany nr telefonu pod który można dzwonić w przypadku potrzeby skorygowania terminu wizyty. Uzyskane dane pacjenta oraz uzgodnione terminy wprowadzano następnie do elektronicznej ewidencji pacjentów oczekujących. W kontrolowanych miesiącach, spośród zarejestrowanych 68, 45 i 40 osób telefonicznie zarejestrowały się odpowiednio 23, 21 i 24 osoby, którym nie wysłano pisemnej informacji o terminie udzielenia świadczenia wraz z uzasadnieniem.

(dowód: akta kontroli str. 79-81)

3. Listy osób oczekujących na świadczenie medyczne dotyczyły pacjentów, którzy po przeprowadzonym wywiadzie w trakcie rejestracji, zakwalifikowani byli do kategorii pacjentów ze stanem stabilnym.

Lista oczekujących nie zawierała osób zgłaszających się z bólem zęba ponieważ byli oni załatwiani poza kolejnością.

(dowód: akta kontroli str. 82-83)

4. Przedmiotowe listy prowadzone były komputerowo w programie KS PPS wskazanym przez NFZ. Listy z lipca, sierpnia i września 2012 r. zawierały następujące dane: nr identyfikacyjny listy, datę i godzinę wpisania, imię i nazwisko wpisującego-administratora, identyfikator świadczeniobiorcy, imię i nazwisko świadczeniobiorcy oraz jego adres zamieszkania, dane kontaktowe, datę planowania udzielenia świadczenia, datę i przyczynę skreślenia, przypadek stabilny.

Pacjentów, którzy nie zgłosili się na wizytę w wyznaczonym terminie skreślano z tej listy, wpisując datę oraz przyczynę skreślenia –NS (nie zgłosił się, skreślony). Dane wpisane do ewidencji pacjentów oczekujących zawierały elementy wskazane w art. 20 ust. 2 pkt 3-4 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

(dowód: akta kontroli str. 83)

5. Zamykając elektroniczną ewidencję pacjentów oczekujących na świadczenie medyczne na koniec każdego miesiąca, program wyliczał automatycznie m.in. dane o średnim czasie oczekiwania na świadczenie medyczne oraz generował raport z danymi dotyczącymi kolejki oczekujących pacjentów typ K.

Z raportów, przekazanych NFZ za lipiec, sierpień oraz wrzesień 2012 r. wynika, że w ww. okresie z listy oczekujących skreślono, z powodu udzielenia świadczenia odpowiednio 20, 22 oraz 33 osoby. Średni czas oczekiwania wynosił odpowiednio 21, 29 oraz 28 dni.

Porównanie średniego czasu oczekiwania pacjenta na świadczenie medyczne wyliczonego kontrolnie, z wydrukiem średniego czasu oczekiwania przekazanego przez Świadczeniodawcę do NFZ z lipca sierpnia i września 2012 r., wykazało zgodność danych przekazanych w raportach.

(dowód: akta kontroli str. 84-87)

6. Pani Anna Gworys prowadziła i zawiadywała listą oczekujących pacjentów na świadczenie medyczne. Wpisy pacjentów na „listę oczekujących” świadczeniodawca prowadził w terminarzu oraz elektronicznie każdego dnia pracy (tj. od poniedziałku do piątku).

(dowód: akta kontroli str. 79)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

Zaniechanie obowiązku wysyłania osobom rejestrującym się telefonicznie pisemnych informacji o terminie udzielenia świadczenia wraz z podaniem uzasadnienia przyczyny wyboru tego terminu naruszało postanowienia art. 20 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych⁴.

Za prowadzenie telefonicznej rejestracji pacjentów na liście oczekujących odpowiadała Pani Anna Gworys, której nr telefonu komórkowego podany był do wiadomości publicznej.

W wyjaśnieniu Pani Anna Gworys podała, że w sytuacji zmiany terminu świadczenia z przyczyny leżącej po stronie świadczeniodawcy ze względu na zdarzenie losowe, powiadamiała telefonicznie świadczeniobiorców o zmianie terminu, na który wyrażali zgodę.

W ocenie NIK, brak pisemnego poinformowania świadczeniobiorcy o terminie udzielenia świadczenia wraz z uzasadnieniem przyczyny tego terminu uniemożliwiał pacjentom składanie reklamacji co do właściwego ustalenia kolejności wpisów na liście oczekujących oraz naruszał prawo pacjenta do przejrzystej i obiektywnej procedury ustalającej kolejność dostępu do świadczeń zdrowotnych.

⁴ DzU z 2008 r. Nr 164, poz. 1027 ze zm.

1.5. Profilaktyczna opieka nad uczniami i współpraca z lekarzem i pielęgniarką POZ ucznia

Opis stanu faktycznego

Z wyjaśnień Pani Anny Gworys wynikało, że prowadzony gabinet stomatologiczny otacza opieką dzieci i młodzież do 18 roku życia nie tylko ze szkoły przy której jest zlokalizowany, ale ma również pod opieką Salezjańską Szkołę Podstawową w Pile w zakresie oświaty zdrowotnej, gdzie prowadzi m.in. pogadanki, pokazy prawidłowego szczotkowania zębów oraz przeprowadza fluoryzację. Współpracuje także z pielęgniarką Ośrodka Szkolno-Wychowawczego w Pile, gdzie sprawuje opiekę stomatologiczną nad dziećmi o upośledzeniu umysłowym.

(dowód: akta kontroli str. 79)

Pani Mirosława Wróbel pielęgniarka środowiskowa medycyny szkolnej, prowadząca Indywidualną Praktykę Pielęgniarską w Pile podała, że współpraca gabinetu profilaktycznego medycyny szkolnej z gabinetem stomatologicznym Anny Gworys dotyczyła materiałów edukacyjnych w zakresie profilaktyki próchnicy zębów i higieny jamy ustnej. W przypadku zgłaszania się ucznia z problemami stomatologicznymi, kierowałam pacjenta do Pani Anny Gworys, która również udzielała porad w zakresie grupowej profilaktyki fluorkowej.

(dowód: akta kontroli str. 88)

Dyplomowana higienista szkolna Pani Teresa Tomaszewska działająca w Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym w Pile, podała że współpraca z gabinetem stomatologicznym Pani Anny Gworys polegała na opiece stomatologicznej w zakresie leczenia zębów, przeglądów jamy ustnej oraz prowadzonej profilaktyki uczniów ze stopniem upośledzenia lekkim i umiarkowanym, którzy wymagają specjalnego traktowania. Pani Gworys dostarcza materiały edukacyjne, plakaty, ulotki oraz filmy instruktażowe, wspomagające prowadzone pogadanki i ogólnie pojętą profilaktykę jamy ustnej.

(dowód: akta kontroli str. 93)

Dyrektor Zespołu Szkół Ekonomicznych w Pile Pani Renata Strojna podała, że prowadzony przez Panią Annę Gworys gabinet stomatologiczny współpracował ze szkołą w zakresie udostępniania materiałów edukacyjnych w zakresie profilaktyki próchnicy zębów i higieny jamy ustnej. Uczniów z problemami stomatologicznymi, kierowano do gabinetu Pani Gworys, Pani Stomatolog udzielała porad w zakresie grupowej profilaktyki fluorkowej.

(dowód: akta kontroli str. 94-95)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

IV. Wnioski

Wnioski
pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli⁵, wnosi o:

- 1 odnotowywanie w księdze przyjęć informacji o godzinie zgłoszenia się pacjenta na udzielenie świadczenia,
- 2 dostosowanie do obowiązujących przepisów zasad informowania pacjentów (rejestrujących się telefonicznie) o terminie udzielenia świadczenia.

⁵ DzU z 2012 r., poz. 82

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Poznaniu.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania
wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Poznań, dnia listopada 2012 r.

Kontroler
Ryszard Kokociński
główny specjalista k.p.

Dyrektor
Najwyższej Izby Kontroli
Delegatury w Poznaniu

.....
podpis

.....
podpis