

ZARZĄDZENIE NR 19/2012
DYREKTORA GENERALNEGO
Biura Rzecznika Praw Pacjenta
z dnia 12/10/2012 r.

w sprawie określenia sposobu funkcjonowania infolinii w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta

Na podstawie art. 25 ust. 4 pkt 1 lit. e ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. Nr 227, poz. 1505, z późn. zm.) oraz upoważnienia Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 5 sierpnia 2011 roku (sygn. RzPP - ZPR -0124-31/ED/2011) zarządza się, co następuje:

§ 1.

1. W Biurze Rzecznika Praw Pacjenta funkcjonuje bezpłatna infolinia, którą obsługują pracownicy:
 - 1) Zespołu Interwencyjno – Poradniczego – zwanego dalej „ZIP”;
 - 2) Zespołu do Spraw Zdrowia Psychicznego – zwanego dalej „ZZP”;
 - 3) Zespołu Prawnego – zwanego dalej „ZPR”.
2. Infolinia działa pod numerem 800-190-590 i jest bezpłatna dla osób telefonujących do Biura za pomocą telefonów stacjonarnych oraz komórkowych.
3. Szczegółowy opis sposobu logowania, wylogowania oraz odbierania infolinii określa załącznik nr 1 do Zarządzenia.

§ 2.

1. Wszystkie rozmowy przychodzące na infolinię są nagrywane, a nagranie rozmowy jest poprzedzone komunikatem, którego treść stanowi załącznik nr 2 do Zarządzenia.
2. Urządzenia do rejestrowania rozmów wykonywanych na numerze 800-190-590 są umiejscowione w centrali telefonicznej Biura Rzecznika Praw Pacjenta, a za prawidłowe działanie sieci telefonicznej jest odpowiedzialny Kierownik Zespołu Prezydialnego.
3. Aplikacja do obsługi nagrań z infolinii, znajduje się na stacjach roboczych kierowników komórek organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust. 1.
4. Kierownicy komórek organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust. 1, są upoważnieni do dostępu do nagrań rozmów z infolinii, przeprowadzonych przez podległych im pracowników.

5. W przypadku gdy do Biura Rzecznika Praw Pacjenta wpłynie wniosek o udostępnienie nagrania rozmowy, zostaje on skierowany do Administratora Bezpieczeństwa Informacji zwanego dalej „ABI”.
6. ABI po rozpatrzeniu wniosku, wydaje pisemną decyzję o udostępnieniu lub odmowie udostępnienia nagrania.
7. Wydaną decyzję przekazuje wnioskodawcy oraz kierownikowi komórki organizacyjnej, w którego komórce prowadzona była rozmowa.
8. W przypadku wydania pozytywnej decyzji, kierownik komórki organizacyjnej ustala termin odsłuchu nagrania oraz zawiadamia o tym osobę wnioskującą.
9. Odsłuch nagrania odbywa się w obecności komisji złożonej z kierownika odpowiedzialnej komórki organizacyjnej, ABI oraz wnioskodawcy.
10. Z wszystkich czynności podjętych podczas udostępnienia nagrania, sporządza się pisemną notatkę która zostaje dołączona do całości sprawy.
11. Czas przechowywania, archiwizacja oraz przetwarzanie nagrań zgromadzonych w systemie komputerowym, odbywa się zgodnie z Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym stanowiącym załącznik do Zarządzenia Rzecznika Praw Pacjenta nr 5/2012, służącym do przetwarzania danych osobowych w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta. Pliki z nagranych rozmów są przechowywane nie dłużej, niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.

§ 3.

1. Wszystkie rozmowy przeprowadzone za pośrednictwem infolinii podlegają obowiązkowi rejestracji w aplikacji ITM Rzecznik.
2. Obowiązkiem każdego pracownika obsługującego infolinię jest uzyskanie informacji istotnych z punktu widzenia tematyki prowadzonej rozmowy zgodnie z instrukcją w celu odnotowania w programie rejestracyjnym.
3. Instrukcja prowadzenia rozmowy oraz wypełniania formularza sprawy zgłoszonej za pośrednictwem infolinii stanowi załącznik nr 3 do zarządzenia.

§ 4

1. Wszystkie sprawy zgłoszone osobiście przez petenta podlegają obowiązkowi rejestracji w aplikacji ITM Rzecznik. Wzór formularza obsługi interesanta określa załącznik nr 5 do zarządzenia.
2. Tryb dalszego postępowania w sprawie zgłoszonej osobiście przez petenta jest analogiczny do postępowania w sprawie zgłoszenia sprawy za pośrednictwem infolinii

§ 5.

Za prawidłowe funkcjonowanie aplikacji ITM Rzecznik odpowiedzialny jest wyznaczony przez Dyrektora Generalnego pracownik Wieloosobowego Stanowiska Pracy ds. Informatyzacji.

§ 6.

Pracownicy obsługujący infolinię oraz przyjmujący interesantów w Biurze są zobowiązani do wykorzystywania uzyskanych informacji w sposób zgodny z przepisami prawa, w tym w szczególności ustawy *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* i ustawy *o służbie cywilnej*. Procedurę wykorzystywania informacji zebranych za pośrednictwem infolinii stanowi załącznik nr 4 do zarządzenia.

§ 7.

We wszystkich sprawach spornych dotyczących funkcjonowania infolinii w Biurze rozstrzyga Dyrektor Generalny Biura w uzgodnieniu z Rzecznikiem Praw Pacjenta i przekazuje wytyczne do stosowania Kierownikom Komórek Organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust.1.

§ 8.

Tracą moc Zarządzenie nr 12/2012 i Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 14 maja 2012 r. w sprawie określenia sposobu funkcjonowania infolinii w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta.

§ 9.

Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 3 dni od dnia podpisania.

DYREKTOR GENERALNY

Jarosław Fiks

KIEROWNIK
ZESPOŁU PRAWNEGO

10/10/2012
Elżbieta Darmorost

SZCZEGÓŁOWY OPIS SPOSOBU LOGOWANIA, WYLOGOWANIA ORAZ ODBIERANIA INFOLINII

LOGOWANIE I WYLOGOWANIE

1. Każdy pracownik rozpoczynający dyżur jest zobowiązany do zalogowania się do sieci dyżurnej infolinii, a po jego zakończeniu do wylogowania.
2. Zalogowanie polega na podniesieniu słuchawki, a następnie wciśnięciu ustalonego przycisku funkcyjnego (drugi od góry z prawej strony) oraz odłożeniu słuchawki.
3. Wylogowanie polega na podniesieniu słuchawki, a następnie wciśnięciu ustalonego przycisku funkcyjnego (trzeci od góry z prawej strony) oraz odłożeniu słuchawki.
4. Opuszczenie stanowiska pracy - (przerwa, przyjęcie interesanta) powinno być poprzedzone wylogowaniem się. (system nie zlicza wtedy połączeń nieodebranych /zignorowanych).
5. Zignorowane połączenia mogą być zliczane w celu wyznaczania wskaźników efektywności pracowników.
6. Kierownicy komórek organizacyjnych wymienionych w zarządzeniu na wyświetlaczach aparatów systemowych, mają uruchomiony monitor połączeń dla właściwej sobie komórki organizacyjnej, wskazujący aktualne parametry m.in. ilość połączeń aktywnych, ilość połączeń oczekujących, ilość zalogowanych pracowników.
7. Kierownik komórki organizacyjnej ma obowiązek kontroli obciążenia linii telefonicznej i na bieżąco dostosowywania odpowiedniej ilości osób obsługujących infolinię w zespole. Kontroluje również ilość osób zalogowanych zgodnie z grafiką.

POŁĄCZENIA ORAZ GRAFIK DYŻURÓW

1. Osoby telefonujące na bezpłatną infolinię Biura Rzecznika Praw Pacjenta, mogą połączyć się z grupami rozdzwaniającymi odpowiednio wybierając:
 - a. jeden – z Zespołem Interwencyjno Poradniczym (grupa pierwsza),
 - b. dwa – z Zespołem ds. Zdrowia Psychicznego (grupa druga),
 - c. trzy – z Zespołem Prawnym (grupa trzecia).
2. W przypadku zajętości grup rozdzwaniających: drugiej i trzeciej, połączenia kierowane są automatycznie na grupę pierwszą.

np.

3. W przypadku żądania przez osobę dzwoniącą połączenia z konkretnym pracownikiem prowadzącym sprawę rozmówcy, połączenie następuje w każdej chwili, niezależnie od zapisów grafiku dyżurów, z zastrzeżeniem obecności pracownika na stanowisku pracy. W przypadku, gdy połączenie jest niemożliwe, pracownik Biura wskazuje dzwoniącemu terminy, w których ten pracownik jest dostępny.
4. Dyrektor Generalny raz w miesiącu lub w przypadku konieczności, każdorazowo w celu zapewnienia optymalnej odbieralności infolinii - wyznacza ilość osób niezbędną do zapewnienia pełnej obsługi połączeń przychodzących, w poszczególnych komórkach organizacyjnych.
5. Wzór dokumentu ustalającego ilość osób w komórkach organizacyjnych stanowi załącznik nr 1 do Szczegółowego Opisu Sposobu, Logowania, Wylogowania oraz odbierania Infolinii.
6. W celu utrzymania prawidłowej organizacji pracy infolinii prowadzony jest Grafika Dyżurów stanowiący załącznik nr 2 do Szczegółowego Opisu Sposobu, Logowania, Wylogowania oraz Odbierania Infolinii.
7. Grafika dyżurów jest ustalany na dwutygodniowe okresy, przez wyznaczonego pracownika ZIP. Wszelkie zmiany w grafiku dyżurów wymagają niezwłocznego uzgodnienia i przekazania stosownej informacji do wyznaczonego pracownika ZIP w celu dokonania korekty.
8. Liczba osób wyznaczonych w grafiku do obsługi infolinii, musi być zgodna liczbą określoną przez Dyrektora Generalnego w osobnym dokumencie.
9. Ustalony i zaakceptowany przez kierowników zespołów opisanych w zarządzeniu grafika dyżurów zostaje przekazany do informacji dla DG i RZPP i do dalszego stosowania.
10. Ilość osób w odbierających (zalogowanych) w danym zespole nie może być mniejsza od ilości osób ustalonej w grafiku dyżurów.
11. W przypadku braku wyznaczonej ilości osób konieczne jest niezwłoczne ustanowienie na czas ich nieobecności zastępstwa.

do Szczegółowego Opisu Sposobu, Wylogowania Oraz Odbierania Infolinii.

WZÓR

**LICZBA PRACOWNIKÓW DO OBSŁUGI INFOLINII W KOMÓRKACH
ORGANIZACYJNYCH w OKRESIE OD..... DO.....**

1. Zespół Interwencyjno – Poradniczy (grupa I) odbiera połączenia z infolinii w następujący sposób:
 - a. od poniedziałku do piątku w godz. 9.00- 13.00 -..... pracowników,
 - b. od poniedziałku do piątku w godz. 13.00-16.00 -pracowników,
 - c. od poniedziałku do piątku w godz. 16.00-21.00 -pracowników.
2. Zespół ds. Zdrowia Psychicznego (Grupa II) odbiera połączenia z infolinii w następujący sposób:
 - a. od poniedziałku do piątku w godz. 9.00- 16.00 pracowników,
 - b. we wtorki i czwartki w godz. 16.00-21.00 –.....pracowników.
3. Zespół Prawny (grupa III) odbiera połączenia z infolinii w następujący sposób:
 - a. od poniedziałku do piątku w godz. 9.00- 13.00 pracowników,
 - b. od poniedziałku do piątku w godz. 13.00-16.00 –.....pracowników,
 - c. od poniedziałku do piątku w godz. od 16.00-21.00 –.....pracowników.

.....

data oraz podpis Dyrektora Generalnego

do Szczegółowego Opisu Sposobu, Wylogowania Oraz Odbierania Infolinii.

WZÓR GRAFIKU

	Lp	Imię i nazwisko	nr wew	Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	So	N	Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	So	N
				data	data	data	data	data	data	data	data	data	data	data	data	data	data
ZIP	1		289														
	2		252														
	3		274														
	4		290														
	5		202														
	6		280														
	7		275														
	8		258														
	9		253														
	10		263														
	11		201														
ZPR	1		264														
	2		270														
	3		219														
	4		255														
	5		206														
	6																
	7																
ZZP	1		205														
	2		244														
	3		234														
R- RANO INFOLINIA 8:15-16:15																	
P – POPOŁUDNIE 13:00-21:00																	
OI – OBSŁUGA INTERESANTÓ																	
U – URLOP																	
Z – ZWOLNIENIE																	
RAZEM PRACUJĄCYCH																	
RAZEM																	

TREŚĆ KOMUNIKATU

„Dodzwonili się Państwo na bezpłatną infolinię Biura Rzecznika Praw Pacjenta czynną od poniedziałku do piątku w godzinach od 9⁰⁰ do 21⁰⁰. Informujemy, że w celu zapewnienia jak najlepszej jakości obsługi rozmowa będzie nagrywana. Jeśli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie rozmowy, prosimy o przerwanie połączenia i kontakt listowny lub osobisty w siedzibie Biura w Warszawie przy alei Zjednoczenia 25, od poniedziałku do piątku w godzinach od 9⁰⁰ do 15⁰⁰. Informujemy, że Państwa dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z prawem. Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne. Będą one przetwarzane w naszym biurze. Państwu przysługuje wgląd do swoich danych oraz ich poprawianie.”

A następnie :

- od poniedziałku do piątku w godz. 9.00- 16.00

„Jeżeli chcą Państwo, połączyć się z Zespołem Interwencyjno –Poradniczym, proszę wybrać jeden, połączyć się z Zespołem do Spraw Zdrowia Psychicznego, proszę wybrać dwa, połączyć się z Zespołem Prawnym, proszę wybrać trzy.

- od poniedziałku do piątku w godz. 16.00- 21.00

„Jeżeli chcą Państwo, połączyć się z Zespołem Interwencyjno –Poradniczym, proszę wybrać jeden, połączyć się z Zespołem Prawnym, proszę wybrać trzy.”

**INSTRUKCJA PROWADZENIA ROZMOWY ORAZ WYPEŁNIANIA
FORMULARZA SPRAWY ZGŁOSZONEJ ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII
ORAZ SPOSOBU**

1. Osoba przyjmująca wniosek za pośrednictwem infolinii jest zobowiązana do podania osobie dzwoniącej swoich danych tj.:
 - a. *imię, nazwisko,*
 - b. *stanowisko,*
 - c. *nazwę komórki organizacyjnej której jest pracownikiem.*
2. Osoba przeprowadzająca rozmowę, za pośrednictwem infolinii, jest obowiązana do uzyskania szczegółowych informacji niezbędnych do wypełnienia wszystkich pól formularza zgłoszeniowego w aplikacji ITM Rzecznik.
3. Danymi niezbędnymi do zarejestrowania rozmowy są: miejscowość z której dzwoni rozmówca, województwo, płeć i wiek rozmówcy, prawo pacjenta, miejsca zdarzenia (rodzaj podmiotu udzielającego świadczenia), określenie rodzaju i zakresu świadczeń zdrowotnych, wskazanie nazwy i adresu świadczeniodawcy oraz krótkiego opisu zdarzenia i sposobu udzielenia pomocy.
4. W polach formularza rejestracyjnego, należy korzystać przede wszystkim ze słowników, zaś w przypadku braku danych zamieszczonych w słowniku, dokonać odpowiedniego wpisu ręcznie.
5. Pracownik podczas prowadzenia rozmowy powinien zachowywać się zgodnie z zapisami kodeksu etyki obowiązującego w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta.
6. Jeśli osoba telefonująca odmawia podania swoich danych personalnych – pracownik wypełnia w formularzu zgłoszeniowym odpowiednią adnotację.
7. Jeśli sprawa zgłaszana telefonicznie wymaga przekazania do Biura pisemnego wniosku, pracownik prowadzący rozmowę obowiązany jest poinformować osobę telefonującą o:
 - a. adresie korespondencyjnym do Biura Rzecznika Praw Pacjenta;
 - b. konieczności przekazania dokumentacji (*tj. dokumentacji medycznej, odmowy udzielenia świadczenia lub innych*) .

c. danych jakie powinien zawierać wniosek skierowany do Biura aby spełnić wymogi ustawowe:

8. Jeśli zgłaszana sprawa dotyczy sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza osoba obsługująca infolinię powinna wskazać przepis prawa, z którego wynikają prawa lub obowiązki Pacjenta oraz poinformować o wymogach formalnych określonych w Rozdziale 8 ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.
9. Pracownik prowadząc rozmowę z interesantem nie powinien:
 - oceniać zachowania osoby dzwoniącej lub osób występujących w opisie przekazywanej sprawy;
 - używać sformułowań np. gdyby chodziło o mnie, ja na Pani miejscu, ja też miałam taki przypadek;
 - prezentować swojego stanowiska w sprawie niezwiązanej z tematyką praw pacjenta;
 - stwierdzać, że popełniono błąd medyczny;
 - komentować poglądów wyrażanych przez rozmówcę dotyczących osób publicznych np. Ministra Zdrowia, Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia itp.;
 - używać podczas rozmowy sformułowania „ma Pani /Pan prawo do swoich poglądów”;
 - oceniać przedstawionego procesu leczniczego i terapeutycznego.

**PROCEDURA WYKORZYSTYWANIA INFORMACJI ZEBRANYCH ZA
POŚREDNICTWEM INFOLINII**

§1.

Każda sprawa zgłoszona za pośrednictwem infolinii i dotycząca możliwego naruszenia praw pacjenta powinna być wnikliwie przeanalizowana przez pracownika, który prowadził rozmowę pod kątem jej zgodności i kompletności co najmniej z art. 50 i art. 54 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

§2.

Informacje uzyskiwane za pośrednictwem infolinii powinny być wykorzystywane do realizacji ustawowych zadań Rzecznika Praw Pacjenta w oparciu o obowiązujące przepisy prawa. Mogą one stanowić, w szczególności:

- 1) sygnały - do dalszego wykorzystania - w celu późniejszego wszczęcia postępowań wyjaśniających na wniosek;
- 2) sygnał do wszczęcia postępowania wyjaśniającego z własnej inicjatywy podstawie art. 50 ust. 3 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
 - o ile zostaną spełnione ustawowe przesłanki, w tym będzie wskazana dokładna podstawa prawna podejmowanych czynności;
- 3) dowód (w znaczeniu przepisów art. 75 - 86 Kodeksu postępowania administracyjnego).
 - w prowadzonym postępowaniu.

§3.

1. W przypadku uzyskania informacji w wysokim stopniu uprawdopodobniającej naruszenie prawa pacjenta i uzasadniającej wszczęcie postępowania z własnej inicjatywy, pracownik, który prowadził rozmowę za pośrednictwem infolinii, niezwłocznie ustala, które prawo pacjenta może zostać naruszone oraz informuje Kierownika swojego zespołu o:
 - a. przesłankach do wszczęcia postępowania z urzędu;
 - b. zakresie przedmiotowym i podmiotowym planowanego postępowania;
 - c. dokładnej podstawie prawnej podejmowanych czynności.
2. Przesłanką uzasadniającą wszczęcie postępowania wyjaśniającego z własnej inicjatywy jest m. in. uprawdopodobnienie naruszenia prawa pacjenta oraz istnienie szczególnie ważnego interesu strony albo interesu publicznego.

2

3. Kierownik Zespołu po wysłuchaniu pracownika podejmuje decyzję, czy postępowanie wyjaśniające powinno zostać wszczęte.

§ 4.

1. Wszczęcie postępowania wyjaśniającego następuje w formie pisemnej, po uzyskaniu pisemnej aprobaty Kierownika Zespołu.
2. Projekt zawiadomienia o wszczęciu postępowania wyjaśniającego z własnej inicjatywy powinien zawierać informacje, o których mowa w § 3 ust. 1, oraz powinien zostać przedłożony niezwłocznie tego samego dnia, nie później niż do godz. 15.00 Rzecznikowi Praw Pacjenta do akceptacji i doręczenia stronom.

§5.

1. Po wszczęciu postępowania wyjaśniającego z własnej inicjatywy i doręczeniu zawiadomienia w sposób określony § 4 ust. 3, możliwe jest przeprowadzenie rozmowy telefonicznej która powinna być udokumentowana adnotacją, zawierającą dane osoby, wykonującej telefon, dane rozmówcy, przedmiot i ustalenia rozmowy oraz wyjaśnienie przyczyn, dla których wykonanie rozmowy telefonicznej było niezbędne.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach kierując się szczególnie ważnym interesem strony, po uzyskaniu zgody Kierownika Zespołu pracownik może przeprowadzić rozmowę telefoniczną związaną ze sprawą, przed akceptacją przez Rzecznika Praw Pacjenta.

§6.

1. W przypadku, gdy istnieje konieczność wszczęcia postępowania wyjaśniającego (w tym: natychmiastowego przeprowadzenia rozmowy telefonicznej w indywidualnej sprawie) poza godzinami pracy urzędu, pracownik pełniący dyżur na infolinii o takiej konieczności niezwłocznie informuje Kierownika Zespołu.
2. Kierownik Zespołu podejmuje decyzję o wszczęciu postępowania oraz może zezwolić pracownikowi na przeprowadzenie rozmowy telefonicznej.
3. Najpóźniej do godz. 8.30 następnego dnia po interwencji", pracownik przedstawia projekt zawiadomienia o wszczęciu postępowania wyjaśniającego z własnej inicjatywy wraz z adnotacją dokumentującą zakres interwencji oraz informacją o uzyskaniu zgody przełożonego na jej wykonanie, Rzecznikowi Praw Pacjenta w celu jego akceptacji i doręczenia stronom.

§ 7.

Kopię zaakceptowanego zawiadomienia o wszczęciu postępowania wyjaśniającego z własnej inicjatywy przechowuje Sekretariat Rzecznika Praw Pacjenta.

§ 8.

Każde postępowanie wyjaśniające powinno być zakończone w formie pisemnej, zgodnie z regulacją art. 53 ustawy o prawach pacjenta. Wykonanie rozmowy telefonicznej i jej udokumentowanie w formie adnotacji/notatki służbowej nie stanowi zakończenia postępowania.

WZÓR
FORMULARZA OBSŁUGI INTERESANTA

Nr sprawy / / 12 data godz.

imię nazwisko

miejsowość adres

e-mail telefon

szczególne uprawnienie

TAK/NIE

oświadczenie zgody

TAK/NIE

infolinia

wizyta

✓

Prawo Pacjenta Prawo Pacjenta Placówka status Rodzaj świadczeń typ świadczeń specjalizacja nazwa i adres
świadczoniodawcy

Opis zdarzenia

Informacje dodatkowe: nazwisko lekarza /pielęgniarki nazwa leku apteka podjęte działania: uzgodnienie w przypadku
podjęcia interwencji**TAK/NIE**.....
podpis osoby zgłaszającej.....
podpis pracownika przyjmującego zgłoszenie