



ROMÂNIA

Avocatul Poporului

Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București
www.avp.ro



Tel.: +40-21-312.71.01, Fax: +40-21-312.49.21, E-mail: avp@avp.ro
Tel. dispecerat: +40-21-312.71.34, E-mail: petitii@avp.ro

Domnului dr. Moraru Dan, Manager
Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov

AVOCATUL POPORULUI
REGISTRATURĂ GENERALĂ
IEȘIRE Nr. ... 38.23 / ... 23.FEB. 2021

RECOMANDARE

Nr. 21 din 23.FEB. 2021

În data de 19 ianuarie 2021, doamna , domiciliată în municipiul București, str. s-a adresat Biroului Teritorial Brașov solicitând sprijin, întrucât de la data internării bunicii sale la Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov și până la momentul externării nu i s-a comunicat tratamentul administrat acesteia, fapt ce îi ridică mari suspiciuni, pentru că nu este informată nici domnia sa, în calitate de aparținător, nici pacienta internată cu privire la medicamentele ce i se administrează.

Mai mult, doamna reclamă faptul că nici medicul de gardă (doamna dr. , nici medicul curant nu i-au comunicat informații esențiale legate de medicamentele ce îi sunt administrate pacientei.

Petenta ne-a transmis înregistrări ale convorbirilor efectuate la momentul apelării numărului de telefon , iar din aceste înregistrări rezultă că asistentele medicale care răspundeau aparținătorilor **nu cunoșteau nici măcar dacă pacienta în cauză, are sau nu medicație personală, dacă aceasta știe sau nu să-și administreze această medicație, nu cunoșteau sau refuzau să comunice denumirea antibioticului administrat, modul în care acest medicament este administrat,** deși doamna solicita aceste informații.

De asemenea, doamna a fost pusă în situația de a **anunța telefonic că în salonul bunicii sale nu a intrat niciun cadru medical, nu i s-a administrat niciun medicament, iar locul în care avea o branulă pusă de câteva zile o durea, întrucât de închegase sângele.**

Totodată, doamna ne-a transmis o înregistrare în care **asistenta medicală (de serviciu) care a răspuns la telefon i-a transmis petentei doar că nu are timp, că nu poate sta la telefon, iar refuzând să se prezinte i-a și închis telefonul.**

Astfel, deși petenta a sunat în mod repetat, **nu a existat niciun angajat al unității sanitare care să cunoască situația pacientei și care să comunice cu familia bolnavci internate.** Nici pacientei internate, în vârstă de de ani, nu i s-a comunicat nimic, doar i se aduceau plicuri cu medicamente pentru seară și pentru a doua zi, fără a i se explica ce medicamente îi sunt administrate, fiind aduse de către infirmiere.

În aceste condiții, ale ignorării totale a bolnavului internat, petenta susține că familia a fost pusă în situația de a cere externarea pacientei , întrucât nimeni nu le comunica nicio informație legată de starea pacientei și nici tratamentul administrat. De asemenea, petenta reclamă faptul că domnul dr. nu i-a prescris niciun tratament pacientei la momentul externării.

În vederea soluționării petiției, Biroul Teritorial Brașov s-a adresat Spitalului Clinic de Pneumoftiziologie Brașov, solicitând, între altele, comunicarea procedurii prin care aparținătorilor le sunt transmise informații esențiale legate de starea de sănătate și tratamentul

administrat pacienților internați, în condițiile în care accesul în unitățile sanitare al aparținătorilor nu este permis.

Prin adresa cu nr. 1450 din 18 februarie 2021, înregistrată la Biroul Teritorial Brașov cu nr. 210 din 18 februarie 2021, unitatea sanitară ne comunică răspunsul formulat și transmis petentei de către Consiliul Etic al Spitalului Clinic de Pneumoftiziologie Brașov, iar din acest răspuns rezultă următoarele:

- a fost convocat Consiliul Etic al Spitalului Clinic de Pneumoftiziologie Brașov în ședința din data de 10.02.2021;

- traversăm cu toții o situație specială generată de pandemia Covid-19, particularitățile acesteia, respectiv comunicarea limitată cu pacienții și mai ales cu aparținătorii, generând dificultăți atât pentru cei care transmit, cât și pentru cei care primesc informațiile. Pentru personalul medical dificultatea principală este de a identifica cu exactitate persoana care solicită telefonic informații legate de un anumit pacient. Orice informație legată de un pacient poate fi transmisă numai acestuia sau persoanei pentru care am obținut acordul pacientului să o transmitem, iar la fiecare apel primit de la aparținători personalul medical se confruntă cu întrebarea cine este la capătul firului, dacă această persoană este îndreptățită sau nu să fie informată în legătură cu starea unui anumit pacient, investigațiile, diagnosticul sau tratamentul acestuia;

- numărul de telefon indicat de petentă este pus la dispoziția pacienților și nu pentru aparținători, aceștia din urmă având la dispoziție două numere de telefon oficiale ale spitalului;

- considerând că problemele semnalate de petentă țin de comunicarea informațiilor între personalul medical și aparținătorii pacienților internați, Consiliul Etic al spitalului va propune măsuri pentru îmbunătățirea acesteia, respectiv revizia procedurii operaționale cu stabilirea unui număr de telefon destinat special aparținătorilor, iar acordul pacientului să conțină și numărul de telefon al aparținătorului pentru a se putea verifica de unde vine apelul sau eventual personalul medical să sune aparținătorul pe numărul respectiv de telefon;

- personalul medical al secției depune toate eforturile pentru îngrijirea pacienților spitalizați conform protocoalelor în vigoare, iar Consiliul Etic al spitalului va înainta către conducerea spitalului acele propuneri de optimizare a comunicării cu pacientul și aparținătorii acestuia care sperăm să îmbunătățească acest proces și astfel de situații să fie evitate.

Față de cele expuse, constatăm următoarele:

Potrivit art. 6 din Legea nr. 46/2003 privind drepturile pacientului, *pacientul are dreptul de a fi informat asupra stării sale de sănătate, a intervențiilor medicale propuse, a riscurilor potențiale ale fiecărei proceduri, a alternativelor existente la procedurile propuse, inclusiv asupra neefectuării tratamentului și nerespectării recomandărilor medicale, precum și cu privire la date despre diagnostic și prognostic.*

De asemenea, potrivit art. 10 din Legea nr. 46/2003, *rudele și prietenii pacientului pot fi informați despre evoluția investigațiilor, diagnostic și tratament, cu acordul pacientului.*

Conform prevederilor art. 11 din Normele de aplicare a Legii drepturilor pacientului nr. 46/2003, aprobate prin Ordinul ministrului sănătății nr. 1410/2016, *la internare sau pe parcursul furnizării serviciilor de sănătate, după caz, medicul curant are obligația să aducă la cunoștința pacientului faptul că are dreptul de a cere să nu fie informat în cazul în care informațiile medicale prezentate i-ar cauza suferință, precum și dreptul de a alege o altă persoană care să fie informată în locul său. Acordul pacientului privind desemnarea persoanelor care pot fi informate despre starea sa de sănătate, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, prognosticul, tratamentul, datele personale se exprimă în scris, prin completarea formularului "Acordul pacientului privind comunicarea datelor medicale personale", prevăzut în anexa nr. 5 din norme.*

Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, obligă conducătorul fiecărei entități publice la dispunerea măsurilor necesare pentru implementarea și dezvoltarea sistemului de control intern managerial.

Din răspunsul Spitalului Clinic de Pneumoftiziologie Brașov reiese că nici nu există un număr de telefon destinat special aparținătorilor, în condițiile în care accesul acestora nu este permis în interiorul unității sanitare.

De asemenea, rezultă că nu există o **procedură operațională adaptată contextului epidemiologic actual, generat de infecțiile cu COVID-19, care să răspundă cerințelor**

legale de a furniza aparținătorilor pacienților internați informații medicale legate de starea de sănătate a acestora, diagnostic, respectiv tratament administrat, în condițiile în care vizitele aparținătorilor pe secțiile spitalului sunt interzise iar familiile pacienților nu mai pot afla direct de la medici starea de sănătate a celor internați.

În condițiile în care ar exista o astfel de procedură aparținătorii ar contacta unitatea sanitară, în intervalul orar stabilit pentru oferirea informațiilor telefonice despre pacienții internați, luând în acest sens legătura cu cadre medicale desemnate a comunica astfel de informații, și, mai mult, care cunosc starea pacientului internat. Or, petenta a fost pusă în situația de a decide pe proprie răspundere externarea pacientei, întrucât pe parcursul internării acesteia nu a existat niciun angajat al unității sanitare care să cunoască situația pacientei internate și care să comunice cu familia bolnavei internate.

Astfel, o procedură operațională trebuie să reglementeze posibilitatea aparținătorului de a contacta medicul curant al pacientului internat, pentru ca, într-un anumit interval orar al zilei, persoana desemnată de pacient să poată contacta cadrul medical și să primească informațiile medicale legate de starea celui internat.

În condițiile în care ar exista o astfel de procedură, aparținătorii nu ar mai fi puși în situația de a suna la toate numerele de telefon disponibile, la care răspund angajați ai spitalului, angajați care nu au informațiile specifice fiecărui pacient.

În acest context, în temeiul dispozițiilor art. 59 din Constituția României și ale art. 15 alin. (1) lit. f), art. 24 și art. 26 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată;

Pentru realizarea scopului constituțional și legal al Avocatului Poporului și anume, apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice în raporturile acestora cu autoritățile publice, Avocatul Poporului emite prezenta:

RECOMANDARE

1. Domnul manager al Spitalului Clinic de Pneumoftiziologie Brașov, în exercitarea atribuțiilor conferite de legislația în vigoare, va dispune măsurile legale care se impun pentru:

- elaborarea unei proceduri operaționale privind informarea aparținătorilor despre starea de sănătate a pacienților internați în cadrul spitalului, conform legislației în vigoare, în așa fel încât să fie descriși toți pașii care trebuie urmați, stabilite atribuțiile, persoanele responsabile, avându-se în vedere și permanenta revizuire a acestei proceduri.

În contextul pandemic actual, în care comunicarea cu aparținătorii este îngreunată, unitatea sanitară trebuie să elaboreze o procedură care să răspundă cerințelor legale de informarea aparținătorilor pacienților internați, procedură care să fie publicată pe pagina web a spitalului, precum și în locuri vizibile, iar personalul implicat să cunoască această procedură.

2. Domnul manager al Spitalului Clinic de Pneumoftiziologie Brașov va informa Avocatul Poporului, prin Biroul Teritorial Brașov, cu privire la însușirea recomandării și măsurile dispuse.


Avocatul Poporului,

Renate WEBER

Spitalul Clinic de Pneumoftiziologie Brașov
Aleea Dealul Spirii, nr. 12
Municipiul Brașov
Județul Brașov

București, 22 februarie 2021

