

Na straży praw pacjenta

z Krystyną Barbarą Kozłowską, Rzecznikiem Praw Pacjenta
rozmawia Katarzyna Walewska

Jakie są główne zadania Rzecznika Praw Pacjenta?

Rzecznik Praw Pacjenta stoi na straży praw pacjenta. Brzmi to bardzo patetycznie, ale Rzecznika należy rozumieć jako osobę powołaną do reagowania w każdej sytuacji, gdy łamane są prawa pacjenta zapisane w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

Gdzie pacjenci mogą szukać informacji na temat swoich praw?

Najszybciej z Biurem Rzecznika można skontaktować się (korzystając z automatu telefonicznego nawet u świadczeniodawcy) dzwoniąc na bezpłatną infolinię **800 - 190 - 590**. Infolinia czynna jest w godz. 9.00 - 21.00, a porady udzielane są przez specjalistów z zakresu ochrony zdrowia oraz prawników. Gdy zgłaszana sprawa tego wymaga, pracownik Biura natychmiast interweniuje bezpośrednio we wskazanej placówce ochrony zdrowia. Pacjent może również zgłosić nieprzebranie jego praw pisemnie, e-mailem lub osobiście w siedzibie przy Al. Zjednoczenia 25 w Warszawie.

Sprawy wpływające Rzecznik Praw Pacjenta nie tylko rozwiązuje, ale analizuje je w celu określenia obszarów zagrożeń w systemie ochrony zdrowia. Przykładem są wystąpienia o zmianę w prawie dotyczące czasu trwania rehabilitacji czy też o dostęp do pomp insuliny dla młodzieży uczącej się i nieosiągającej dochodów do 26. roku życia. Te rozwiązania znalazły swoje miejsce w aktach prawnych Ministra Zdrowia.

Które z praw pacjenta są najczęściej naruszane?

Najczęściej naruszane prawa pacjenta to prawo do informacji, które ma niezwykle istotne znaczenie dla prawidłowości całego procesu leczenia i prawo do dokumentacji medycznej. W ostatnim czasie najwięcej jest zgłoszeń o nieprawidłowościach wynikających z niedoinformowania pacjentów przez personel medyczny w przypadku wygaśnięcia kontraktów z NFZ.

Czy Pani zdaniem organizacje pozarządowe występujące w imię



niu pacjentów mają większe szanse zwrócenia uwagi na problemy chorych niż sami pacjenci?

Organizacje pozarządowe, działające w interesie konkretnych grup pacjentów, oczywiście mogą poprzez swoje działania poprawić ich sytuację.

Czy za pośrednictwem Biura Rzecznika Praw Pacjenta organizacje pozarządowe działające na rzecz pacjentów mogą kierować swoje postulaty do poszczególnych instytucji państwowych takich jak Ministerstwo Zdrowia czy Narodowy Fundusz Zdrowia?

Powinny kierować swoje uwagi do Ministerstwa Zdrowia lub Narodowego Funduszu Zdrowia, przesyłając do wiadomości Rzecznika Praw Pacjenta, aby nie wydłużać czasu rozpatrywania ich wniosków.

Coraz częściej pacjenci rejestrują się do lekarzy specjalistów, w tym również do urologów, na

potykają na utrudnienia w postaci długich kolejek oraz na odległe w czasie terminy wizyt. Czy pacjenci mogą oczekiwać od placówek usprawnienia procedur rejestracji oraz skrócenia czasu oczekiwania na wizyty do lekarzy specjalistów?

Zbyt długi czas oczekiwania na świadczenie często powtarza się w informacjach od pacjentów. Zagadnienie to jest uregulowane w akcie wykonawczym do ustawy o świadczeniach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych. Pacjenci, którzy na skierowaniu mają dopisek „pilne”, przyjmowani są zawsze przed pacjentami, których stan zdrowia jest stabilny. Długość kolejki uzależniona jest od wysokości podpisanego kontraktu, dlatego każdy pacjent może dowiedzieć się w kilku konkretnych placówkach ochrony zdrowia jaki jest czas oczekiwania i wybrać tę gdzie najszybciej otrzyma świadczenie.

Poza prawami, pacjenci mają również swoje obowiązki. Proszę wskazać kilka najistotniejszych obowiązków pacjentów?

Jeśli chodzi o obowiązki pacjenta korzystającego ze świadczeń zdrowotnych, podkreślę, że pacjent w trosce o inne osoby chcące skorzystać ze świadczeń, zawsze powinien stawiać się na wyznaczony uprzednio termin wizyty u lekarza. W przypadku, gdy z jakiejś przyczyny nie może przyjść na wizytę w ustalonym terminie, powinien odpowiednio wcześniej, nawet telefonicznie, zawiadomić świadczeniodawcę. W przeciwnym wypadku kolejki oczekujących wydłużają się. Jeśli pacjent sam wymaga szacunku od personelu medycznego to również powinien odnosić się do niego z szacunkiem. W każdym przypadku powinien także wykazywać cierpliwość i wyrozumiałość podczas oczekiwania na udzielenie świadczenia, gdy lekarz poza kolejnością udziela pomocy pacjentom zakwalifikowanym jako przypadek pilny i osobom posiadającym szczególne uprawnienia (np. kombatanci czy zasłużeni honorowi dawcy krwi). ■