



O tym, że Rzecznik Praw Pacjenta to ważna instytucja świadczą statystyki. - *Przypomnę, że tylko w 2015 r. prowadzonych było około 1200 postępowań wyjaśniających, po przeprowadzeniu których stwierdzono 538 naruszeń praw pacjenta w sprawach indywidualnych* – mówi w rozmowie z Dziennikiem Warto Wiedzieć Krystyna Barbara Kozłowska, Rzecznik Praw Pacjenta.

### **Dziennik Warto Wiedzieć: Kiedy powstała instytucja Rzecznika?**

**Krystyna Barbara Kozłowska:** Rzecznik Praw Pacjenta został powołany ustawą z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Prace nad tą ustawą zostały podjęte po jednym ze spotkań „białego szczytu” w 2008 r. Uczestniczyli w nim przedstawiciele organizacji zrzeszających pracodawców ochrony zdrowia; samorządów zawodowych, lekarzy, pielęgniarek i innych osób wykonujących zawód medyczny; organizacji samorządu terytorialnego; organizacji reprezentujących pacjentów oraz sejmowej i senackiej komisji zdrowia, które poświęcone były problemom w systemie opieki zdrowotnej. Jedną z rekomendacji „białego szczytu” była właśnie potrzeba instytucjonalizacji praw pacjenta oraz utworzenie organu reprezentującego pacjenta i chroniącego prawa pacjentów.

**DWW: Przed wejściem w życie wspomnianej ustawy prawa pacjenta w Polsce wynikały z wielu różnych aktów prawnych.**

**KBK:** Nie istniał też jeden organ zajmujący się ich ochroną, a tym samym pacjentom trudniej było zapoznać się z przysługującymi prawami oraz wybrać właściwą instytucję, która mogłaby pomóc. Powołanie instytucji Rzecznika zmieniło sytuację.

**DWW: Podstawowym zadaniem Rzecznika jest ochrona praw pacjentów.**

**KBK:** W tym celu dysponuję ustawowymi narzędziami. Mogę reagować i podejmować działania w każdej sytuacji, gdy prawa te są niewłaściwie realizowane. Jednym z takich narzędzi jest prowadzenie postępowań wyjaśniających w sprawach indywidualnych zarówno na wniosek pacjenta lub osoby działającej w jego imieniu, jak i z własnej inicjatywy.

**DWW: A interwencje są liczne, na co wskazują statystyki.**

**KBK:** Najczęściej naruszanymi prawami były: prawo do świadczeń zdrowotnych, prawo do dokumentacji medycznej oraz prawo do informacji i do wyrażenia zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego. Prowadząc takie postępowanie mogę m.in. zbadać, nawet bez uprzedzenia, każdą sprawę na miejscu, czy zwrócić się o zbadanie sprawy lub jej części do właściwych organów zgodnie z ich kompetencjami np. do inspekcji sanitarnej. Jeśli w działalności danej placówki stwierdzę naruszenie praw pacjenta, kieruję wystąpienie, w którym formułuję opinie lub wnioski co do sposobu załatwiania sprawy. Mogę też żądać wszczęcia postępowania dyscyplinarnego lub zastosowania sankcji służbowych. Poza wystąpieniem do podmiotu leczniczego, w sytuacjach tego wymagających mogę również zwrócić się do organu nadrzędnego nad tą jednostką z wnioskiem o zastosowanie środków przewidzianych w przepisach prawa.

Dodatkowo, w sytuacjach bezprawnie zorganizowanych działań lub zaniechań podmiotów udzielających świadczeń zdrowotnych, które mają na celu ograniczenie lub nawet pozbawienie pacjentów ich praw, mogę również wszczynać postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjentów.

**DWW: Ubiegły rok to także 88 wszczętych postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjentów.**

**KBK:** W tych postępowaniach mogę nakładać kary pieniężne na podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych albo organizatora strajku w dwóch przypadkach. Pierwszym jest sytuacja, gdy w ramach prowadzonego postępowania świadczeniodawca nie przekaze na moje żądanie w określonym terminie dokumentów oraz informacji dotyczących okoliczności stosowania zakazanych praktyk, co do których istnieje uzasadnione podejrzenie, iż mają charakter praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjenta – kara do wysokości 50 000 zł. Drugą jest przypadek, gdy wydam decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe prawa

pacjentów, a świadczeniodawca nie zaniecha praktyk wskazanych w decyzji lub nie podejmie, w wyznaczonym terminie, określonych w decyzji działań niezbędnych do usunięcia skutków naruszenia zbiorowych praw pacjentów – kara do wysokości 500 000 zł. Zaznaczę jednak, że z tego narzędzia korzystam tylko w uzasadnionych przypadkach. Podczas niemal 7-letniej działalności za naruszenie zbiorowych praw pacjenta zostały nałożone 4 kary pieniężne w wysokości 50.000 zł, 25.000 zł, 6.250 zł, 1.000 zł.

**DWW: Inną istotną kompetencją Rzecznika jest możliwość wszczynania postępowań w sprawach dotyczących naruszenia praw pacjenta.**

**KBK:** Takie postępowania mogę wszczynać zarówno z urzędu, jak i na wniosek strony. Rzecznik może też zgłosić swój udział w toczącym się postępowaniu. W każdej sytuacji przysługują mu kompetencje analogiczne do przynależnych prokuratorowi w sprawach cywilnych dotyczących naruszenia praw pacjenta. W zeszłym roku podjęłam 8 takich spraw.

**DWW: Nie sposób także nie wspomnieć o podejmowanych przez Rzecznika działaniach systemowych.**

**KBK:** Aby prawa pacjenta były właściwie chronione, konieczne jest występowanie do właściwych organów z wnioskami o wydanie lub zmianę aktów prawnych w zakresie ochrony praw pacjenta. W ubiegłym roku skierowałam ponad 430 takich wystąpień, zmierzających do poprawy stopnia przestrzegania praw pacjenta w Polsce.

**DWW: Bardzo istotną rolą Rzecznika Praw Pacjenta jest także edukacja pacjentów i informowanie ich o przysługujących w danej sytuacji prawach i możliwych krokach, jakie można podjąć, aby załatwić problem, czy zasadach działania polskiego systemu ochrony zdrowia.**

**KBK:** Taka działalność jest prowadzona zarówno za pośrednictwem infolinii jak i poprzez udzielanie pisemnych informacji w związku z wnioskami pacjentów. Dostępność i łatwość kontaktu za pośrednictwem infolinii 800 190 590 sprawia, że w 2015 r. pacjenci skierowali do Biura Rzecznika Praw Pacjenta ponad 49 tys. zgłoszeń w tej formie. Skierowano także ponad 4 tys. odpowiedzi pisemnych na wnioski, kierowane pocztą tradycyjną lub elektroniczną.

**DWW: Jak pacjenci mogą kontaktować się z Rzecznikiem?**

**KBK:** Tak jak wspomniałam, w przypadku niewłaściwej realizacji praw pacjenta, czy problemów w kontakcie z systemem ochrony zdrowia, ale także w przypadku pytań lub wątpliwości co do przestrzegania praw pacjenta, każdy może zgłosić sprawę do Rzecznika pisemnie – również za pomocą środków komunikacji elektronicznej, podczas osobistej wizyty w siedzibie Biura lub za pośrednictwem ogólnopolskiej bezpłatnej infolinii Rzecznika, działającej pod numerem 800 190 590. Infolinia czynna jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 21:00, dlatego można z niej korzystać także w godzinach wieczornych np. z każdego automatu w szpitalu.

**DWW: Rzecznik i pracownicy jego biura opiekują się także pacjentami szpitali psychiatrycznych.**

**KBK:** Osoby przebywające w podmiotach leczniczych zapewniających całodobową opiekę psychiatryczną lub odwykową, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Biura [www.bpp.gov.pl](http://www.bpp.gov.pl) w zakładce Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego mogą więc skorzystać z ich pomocy. Pacjenci placówek, które nie są objęte działalnością Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego lub ich rodziny czy bliscy nie są pozostawieni bez pomocy. Takiego wsparcia w ochronie ich praw udziela Wydział do Spraw Zdrowia Psychicznego Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

**DWW: Czy z punktu widzenia RPP warto w szpitalach powoływać pełnomocników pacjenta ?**

**KBK:** Uważam to za społecznie uzasadnione. Poza czuwaniem nad przestrzeganiem praw pacjenta przez personel placówki, osoby pełniące taką funkcję mogą na bieżąco i na miejscu pomagać pacjentom rozwiązać ich problemy czy reagować na skargi. Niektóre sytuacje problematyczne dla pacjentów mają swoje źródło w organizacji i porządku pracy w placówce, np. trudności z telefonicznym zapisaniem się do lekarza, spóźnianie się lekarza na umówione wizyty czy niewłaściwym zachowaniem się lekarza lub pielęgniarki. We wszystkich takich sytuacjach mogą pomagać pełnomocnicy ds. praw pacjenta. Ważne, aby tacy pełnomocnicy byli bezstronni w swoich działaniach i byli dobrze wyedukowani w kwestii praw pacjenta. Jestem przekonana, że w tym drugim aspekcie pomogą szkolenia organizowane przez Biuro Rzecznika

## **W obronie godności chorego - wywiad z Krystyną Barbarą Kozłowską**

Wpisany przez SCG  
Sob, 10 wrz 2016

---

Praw Pacjenta we współpracy ze Związkiem Powiatów Polskich.

**DWW: Serdecznie dziękuję za rozmowę.**