

Okiem rzecznika na rzecznika

Z zadowoleniem przyjąłam ideę dyrektora wielkopolskiego NFZ o powołaniu rzecznika praw pacjenta w każdym szpitalu, bo świadczy to o zainteresowaniu problemem praw pacjenta. Opierając się na swoim doświadczeniu – przez rok pełniłam funkcję rzecznika praw pacjenta szpitala psychiatrycznego – chciałam się przyjrzeć pomysłowi NFZ i podzielić się swoimi spostrzeżeniami.

W obecnym systemie ochrony zdrowia w części szpitali psychiatrycznych na mocy art. 10b ust. 6 ustawy z 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (DzU Nr 111, poz. 535, ze zm.) istnieje funkcja rzecznika praw pacjenta szpitala psychiatrycznego, którego pracę reguluje rozporządzenie ministra zdrowia z 13 stycznia 2006 r. w sprawie szczegółowego trybu i sposobu działania rzecznika praw pacjenta szpitala psychiatrycznego (DzU Nr 16 poz. 126). Pracujący w szpitalu rzecznik jest w stosunku do niego niezależny i pełni przede wszystkim funkcję kontrolną. Przyjmuje skargi pacjentów i podejmuje inicjatywy własne w celu sprawdzenia, czy jednostka przestrzega praw pacjentów oraz

Rzecznik w ramach swoich zadań

edukuje również pacjentów

w zakresie ich praw. Niemniej

obowiązek informowania pacjentów

o ich prawach należy do szpitala,

a rzecznik odgrywa jedynie rolę

uzupełniającą.

roztacza nad nimi odpowiednią opiekę. Rzecznik w ramach swoich zadań edukuje również pacjentów w zakresie ich praw. Niemniej obowiązek informowania pacjentów o ich prawach należy do szpitala, a rzecznik odgrywa jedynie rolę uzupełniającą. Takie usytuowanie rzecznika ma mocne i słabe strony. Jego niezależność wzmacnia zaufanie pacjentów, lecz stawia go w pozycji antagonistycznej w stosunku do personelu i dyrekcji szpitala. Rzecznikowi trudno jest zatem często zmienić niekorzystną dla pacjentów sytuację w jednostce, bo odbywa się to na drodze urzędowej.

Przyglądając się propozycji NFZ, widzę, że mająca powstać w szpitalach funkcja ma przyjąć nieco inny charakter. Akcenty rozłożone są odwrotnie. Rzecznik ma przede

wszystkim edukować pacjentów, a dopiero w drugiej kolejności zajmować się kwestiami spornymi. Pytanie, czy jest w stanie pogodzić dbanie o interes pacjenta z zależnością służbową od dyrektora szpitala. Ilu dyrektorów nada rzecznikom tak wysoką rangę, żeby przyjąć ich krytyczne uwagi? Czy rzecznicy oprą się presji zamykania problemów pod dywan i nieszkodzenia własnej jednostce, kiedy przyjdzie skonfrontować słowa pacjenta ze słowami personelu? Myślę, że jest to możliwe, ale wymagałoby profesjonalnego podejścia wszystkich zainteresowanych.

Mając doświadczenie na podobnym stanowisku, wiem, jak trudna jest to funkcja i pełnić ją powinni ludzie do tego przygotowani. Dlatego kolejną rzeczą, której się obawiam jest fakt, że NFZ nie przewiduje zatrudniania nowych pracowników, lecz chce ich znaleźć wśród personelu pracującego w szpitalach. Pacjenci są bardzo zagubieni w systemie ochrony zdrowia i potrzebują informacji z naprawdę szerokiego zakresu. W swojej pracy spotkałam się z pytaniami od kwestii skierowań, zwolnień lekarskich i informacji, do jakiego specjalisty się zgłosić z daną dolegliwością, przez kwestie orzeczeń o niepełnosprawności, renty, ubezpieczenia, odszkodowania, po wszelakie porady prawne i życiowe. Osoba na tym stanowisku musi być w tych wszystkich zagadnieniach dobrze zorientowana, by nie stracić zaufania zgłaszających się do niej pacjentów i ich rodzin. Dlatego nie wyobrażam sobie pełnienia tej funkcji z doskoku, obok innych obowiązków służbowych. Dobry rzecznik ma w dużej mierze za zadanie wyciszenie negatywnych emocji, które narastają, kiedy dotykamy spraw tak ważnych, jak zagrożone ludzkie zdrowie i życie. Musi nadrobić niedostatki systemu, w którym nie ma miejsca na indywidualne podejście do pacjenta. Dlatego musi mieć dla pacjenta czas i życzliwość. Trzeba stworzyć procedurę zapewniającą pacjentowi komfort rozmowy, a zgłoszona sprawa musi otrzymywać formalny bieg. Cechą dobrego rzecznika powinna być umiejętność patrzenia na szpital oczami pacjenta, który jest zagubiony i nie potrafi się odnaleźć, ale także takiego, który jest świadom swoich praw i oczekuje usług na najwyższym poziomie.

Jestem zdania, że intencje stworzenia funkcji rzecznika w szpitalach były dobre, lecz w zaproponowanej formie chyba nieodpowiednia jest nazwa tej funkcji. Dobrze, jeśli w szpitalach pojawią się pełnomocnicy dyrektora ds. kontaktów z pacjentami. Jeśli będą to osoby odpowiedzialne za edukację pacjentów, ale także personelu w zakresie praw pacjenta oraz jakości usług medycznych. Ale powołanie rzeczników z prawdziwego zdarzenia wymaga gruntowniejszych przygotowań.

Na koniec chcę uczulić wszystkich pracowników ochrony zdrowia, by niezależnie od tego, czy w ich placówce będzie powołany rzecznik lub inna osoba, bardzo dbali o kontakty z pacjentami, bo większość nieporozumień znika, kiedy padają proste słowa: proszę, dziękuję, a czasem: przepraszam.

DARIA KORDEL-WALKOWIAK