



## Na kłopoty: Rzecznik Praw Pacjenta

**Uważasz, że jako pacjent zostałeś źle potraktowany? Twoje prawa do odpowiedniej opieki zdrowotnej zostały naruszone? Pomóc Ci może Rzecznik Praw Pacjenta**

Zadaniem Rzecznika Praw Pacjenta jest dbanie o to, aby prawa pacjentów były w należyty sposób przestrzegane przez przychodnie, szpitale, lekarzy i wszystkie placówki, które nas leczą. Chodzi o zapewnienie nam, pacjentom, maksymalnego bezpieczeństwa oraz komfortu w trakcie leczenia.

Od 2009 roku Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy Biura Rzecznika Praw Pacjenta, którego siedziba znajduje się w Warszawie przy ul. Płockiej 11/13. Biuro nie ma oddziałów terenowych. Wyjątek stanowią Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego, którzy pracują w klinikach, szpitalach i oddziałach psychiatrycznych, a także placówkach sprawujących całodobową opiekę psychiatryczną lub odwykową na terenie całego kraju. Do ich zadań należy pomoc pacjentom w dochodzeniu ich praw oraz wyjaśnianiu skarg i wniosków, jak również współpraca z ich rodzinami, przedstawicielem ustawowym, opiekunem prawnym lub faktycznym.

Nie należy mylić Rzecznika Praw Pacjenta z osobą, która pełni funkcję pełnomocnika do spraw praw pacjenta w szpitalu. Taka osoba podlega bezpośrednio dyrektorowi szpitala, który ją zatrudnia.

### Kiedy i jak prosić o pomoc?

Do Rzecznika Praw Pacjenta może zgłosić się każda osoba, która uważa, że doszło do naruszenia jej praw jako pacjenta. W tym celu można:

- zadzwonić na numer Telefonicznej Informacji Pacjenta 800 190 590 – czynnej od pn. do pt. w godz. 8:00–18:00. To najszybszy sposób kontaktu
- napisać mail na adres [kancelaria@rpp.gov.pl](mailto:kancelaria@rpp.gov.pl)
- skontaktować się poprzez czat, który dostępny jest na stronie internetowej [www.gov.pl/rpp](http://www.gov.pl/rpp)
- umówić się na osobiste spotkanie z pracownikiem w siedzibie biura.

### W jaki sposób pomaga rzecznik?

Specjaliści pracujący w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta na bieżąco pomagają rozwiązać wątpliwości, odpowiadają na wszelkie pytania dotyczące praw pacjenta oraz wskazują, jakie kroki prawne można podjąć.

### Naruszenie praw pacjenta

Jeśli pacjent uważa, że jego prawo jako pacjenta zostało naruszone, może również złożyć do Biura wniosek o wszczęcie postępowania wyjaśniającego. Taki wniosek jest wolny od opłat administracyjnych.

We wniosku należy szczegółowo opisać sytuację, jaka spotkała pacjenta, i dołączyć ewentualną dokumentację potwierdzającą zdarzenie. Następnie wniosek należy podpisać odrębnie i przesłać na adres Biura. Zarówno wzór wniosku, jak i wszelkie dane kontaktowe do Biura znajdują się na stronie internetowej [www.gov.pl/rpp](http://www.gov.pl/rpp) w zakładce „Kontakt”.

### Ocena wniosku

Jeśli do Rzecznika Praw Pacjenta wpłynę taki wniosek, Rzecznik zapoznaje się z nim, ocenia, czy doszło do naruszenia praw pacjenta, a jeśli tak – podejmuje dalsze działania. W takim przypadku może:

- samodzielnie prowadzić postępowanie wyjaśniające (np. wystąpić o wyjaśnienia do dyrektora placówki medycznej, czy też przeprowadzić – nawet bez uprzedzenia – kontrolę w placówce medycznej)
- lub zwrócić się o zbadanie sprawy lub jej części do właściwych organów, w szczególności organów nadzoru, prokuratury, kontroli państwowej, zawodowej lub społecznej, zgodnie z ich kompetencjami.

Po zakończeniu postępowania stwierdza, czy doszło do naruszenia praw pacjenta i wówczas informuje o tym wnioskodawcę, pacjenta oraz świadczeniodawcę, którego wniosek dotyczy.

### Postępowanie bez wniosku

Rzecznik może wszcząć postępowanie również bez złożenia wniosku:

- jeśli sygnał od pacjenta będzie wskazywał na naruszenie praw pacjenta
- jeśli zdarzenie będzie wskazywało, że naruszenie dotyczy większej liczby pacjentów. Wówczas Rzecznik rozpatruje sprawę pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjentów.

Rzecznik może również uczestniczyć w postępowaniach cywilnych dotyczących naruszenia praw pacjenta, mając takie same uprawnienia jak te przysługujące prokuratorowi. Może brać udział w toczącym się postępowaniu, żądać wszczęcia postępowania z urzędu lub na wniosek strony.

### Podstawa prawna

Dz.U. 2020 poz.

1. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta ([849](#))