pacjent.gov.pl

Na kłopoty: Rzecznik Praw Pacjenta

Data aktualizacji
2024-06-11

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**
- skontaktować się poprzez czat, który dostępny jest na stronie internetowej **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 rozwiać 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 odręcznie i przesłać na adres Biura. Zarówno wzór wniosku, jak i wszelkie dane kontaktowe do Biura znajdują się na stronie

internetowej **www.gov.pl/rpp** w zakładce „Kontakt”.

Ocena wniosku

Jeśli do Rzecznika Praw Pacjenta wpłynie 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

- Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (

  Dz.U. 2020 poz. 849)