



RzPP-DSD.420.47.2021.MBI

**Kierownicy podmiotów wykonujących  
działalność leczniczą**

Szanowni Państwo,

pacjenci ze szczególnymi potrzebami zgłaszają do mnie informacje o ograniczeniach w dostępie do świadczeń zdrowotnych w placówkach medycznych. Powodem tych problemów są często trudności w komunikacji.

Zwracam się do Państwa z prośbą o właściwą realizację prawa pacjentów ze szczególnymi potrzebami. Proszę zwrócić szczególną uwagę na empatyczne podejście do chorych, co z pewnością ułatwi rozpoznanie ich potrzeb. Jednocześnie proszę o aktualizację wewnętrznych procedur, tak aby były zgodne z wprowadzonymi zmianami w przepisach. Poniżej znajdą Państwo więcej informacji na ten temat.

**W jaki sposób ułatwić komunikację z pacjentami o szczególnych potrzebach**

Zgodnie z przepisami prawa informacje m.in. o stanie zdrowia, leczeniu oraz o prawach pacjenta mają być przekazywane pacjentowi w zrozumiały dla niego sposób [1]. Należy w tym celu wykorzystać środki wspierające komunikowanie się. 6 września 2021 roku weszła w życie nowelizacja przepisów prawa w tym temacie.

Komunikację pacjentów ze szczególnymi potrzebami ułatwi m.in.:

- obsługa z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się lub zdalny dostęp online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje;
- instalacja urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, których celem jest wspomaganie słyszenia;
- zapewnienie na stronie internetowej placówki informacji o zakresie jego działalności. Powinien to być plik elektroniczny, który zawiera tekst odczytywalny maszynowo. Należy także nagrać treści w polskim języku migowym oraz informacje w tekście łatwym do czytania [2].

Wierzę, że podjęte przez Państwa zmiany organizacyjne poprawią komunikację z pacjentami. Mam nadzieję, że w konsekwencji znacznie poprawi to jakość świadczonych usług.

RZECZNIK PRAW PACJENTA

*Bartłomiej Chmielowiec*  
Bartłomiej Chmielowiec

#### **Podstawa prawna**

[1] Ustawa z dnia 6 listopada o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2020 r., poz. 849)

[2] Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r., poz. 1062)