

# RAPORT



## Realizacja Narodowego Programu Szczepień przeciwko COVID-19 w 2021 r. z perspektywy Rzecznika Praw Pacjenta

stan na dzień 31 grudnia 2021 r.



Rzecznik Praw Pacjenta

Warszawa, 15 stycznia 2022 r.

# SPIS TREŚCI

Streszczenie / **3**

Wstęp / **5**

Realizacja Narodowego Programu Szczepień przeciwko COVID-19 w liczbach / **6**

Analiza zgłoszeń pisemnych dotyczących szczepień przeciwko COVID-19 kierowanych do Rzecznika Praw Pacjenta / **8**

Analiza zgłoszeń na bezpłatną ogólnopolską infolinię – telefoniczną informację pacjenta / **13**

Monitorowanie problemów o charakterze systemowym / **17**

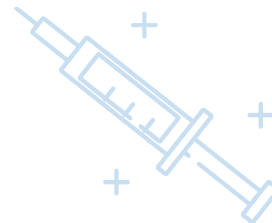
Ankieta / **18**

Załącznik nr 1. Wyniki badania ankietowego dotyczącego realizacji Narodowego Programu Szczepień, przeprowadzonego na próbie osób kontaktujących się z infolinią Rzecznika Praw Pacjenta (TIP) / **19**

1. Metodologia / **19**

2. Kwestionariusz osobowy / **20**

3. Wyniki / **21**



## STRESZCZENIE

Główną rolę w zwalczaniu pandemii COVID-19 oraz przeciwdziałaniu jej negatywnym skutkom dla zdrowia, pełnią szczepienia ochronne. Jako jedyne służą zwiększaniu odporności w populacji, a przede wszystkim zmniejszają ryzyko ciężkiego przebiegu choroby i zgonu. Realizacja szczepień przeciwko chorobie zakaźnej COVID-19 w Polsce została zorganizowana w ramach Narodowego Programu Szczepień przyjętego przez Radę Ministrów 15 grudnia 2020 r. Podstawowym celem programu jest dostarczenie szczepionek: bezpiecznych i skutecznych, w wystarczającej ilości, w możliwie jak najkrótszym czasie, darmowych, dobrowolnych dla wszystkich oraz łatwo dostępnych.

Rzecznik Praw Pacjenta, odpowiadając na potrzeby zgłaszane przez pacjentów, podejmuje szereg działań wspierających oraz realizuje politykę zdrowotną w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa i praw przysługujących pacjentom. W porównaniu do okresu przed pandemią, liczba wszystkich połączeń telefonicznych wzrosła o 130 %. Wskazuje to na stałe i wysokie zapotrzebowanie społeczeństwa na wsparcie ze strony Rzecznika Praw Pacjenta. W roku 2021 zarejestrowaliśmy w sumie 133 212 połączeń, co w porównaniu do roku 2020 stanowi wzrost zgłoszeń o 11 %, a w porównaniu do roku 2019 o 100 %. W latach 2020 i 2021 liczba spraw kierowanych do Rzecznika w formie pisemnej wzrosła w stosunku do lat poprzednich (odpowiednio 12 204 w 2020 i 19 847 w 2021 w porównaniu do 6 422 w roku 2019). **W 2021 roku 20% spraw dotyczyło Narodowego Programu Szczepień przeciwko COVID-19.** Kwestie związane ze szczepieniami przeciwko COVID-19 znalazły się wśród pięciu najczęściej zgłaszanych problemów w 2020 i 2021 roku. Zgłaszane sygnały Rzecznik co miesiąc przekazywał do Kancelarii Prezesa Rady Ministrów oraz Ministra Zdrowia.

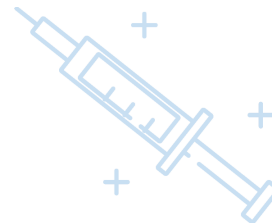
W pierwszym okresie funkcjonowania Narodowego Programu Szczepień przeciwko COVID-19 większość zgłoszeń dotyczyła braku dostępności do szczepionek. Pacjenci zgłaszali uwagi i zastrzeżenia do organizacji w punktach szczepień, form i funkcjonalności narzędzi rejestracji, terminu i miejsca szczepień, a także mieli zastrzeżenia do warunków sanitarnych czy etyki w zachowaniu personelu. Podczas kolejnych fal zakażeń, oprócz pytań o dostępność szczepionek, pacjenci poruszali także kwestie związane z kontynuacją szczepienia po przyjęciu pierwszej dawki poza granicami kraju, pytali o szczepienia dla ozdrowieńców, możliwości wyboru szczepionki do iniekcji czy odstępu pomiędzy przyjęciem kolejnych dawek preparatu.

W celu pogłębienia wiedzy na temat problemów pacjentów Rzecznik Praw Pacjenta przeprowadził ankietę na próbie 383 osób, które wcześniej skontaktowały się z Rzecznikiem w sprawie szczepień przeciwko COVID-19. W oparciu o analizę zgłoszeń kierowanych do Rzecznika oraz przeprowadzonego badania ankietowego należy ocenić, że:

1. Narodowy Program Szczepień przeciwko COVID-19 pozwolił na efektywną organizację procesu zaszczepienia Polaków. **Przygotowanie i realizację programu należy ocenić pozytywnie.**

2. W pierwszym okresie funkcjonowania programu zgłaszane były do Rzecznika Praw Pacjenta trudności i wątpliwości związane z realizacją procesu szczepień, które były w znaczącej mierze uwarunkowane czynnikami zewnętrznymi, takimi jak ograniczone dostawy preparatów przez producentów, niespójne informacje pojawiające się w mediach. Problemy te zostały szybko i skutecznie rozwiązane.
3. Najistotniejsze z perspektywy pacjentów problemy, związane z odległymi terminami szczepień czy brakiem szczepionek obecnie można uznać za rozwiązane.
4. **Opinie przedstawiane przez pacjentów** w ankiecie wskazują, że obecnie **realizacja Narodowego Programu Szczepień przeciwko COVID-19 jest przez nich oceniana pozytywnie** (w kontekście zapewnienia dostępności szczepionek, logistyki, uruchomienia adekwatnej liczby punktów szczepień);
5. Obecnie, dzięki dobrej organizacji procesu, nawet gdy pacjenci spotykają się z ograniczeniami, wynikającymi często z uwarunkowań techniczno-organizacyjnych wybranych placówek realizujących szczepienia, zgłaszane problemy są na bieżąco rozwiązywane.
6. **Obecny poziom wyszczepienia populacji pozostaje wciąż zbyt niski w porównaniu do europejskiej średniej, ale nie jest warunkowany dostępnością preparatów ani organizacją procesu wykonywania szczepień.** Wydaje się, że **poprawa poziomu zaszczepienia społeczeństwa wymaga dalszych działań, m.in. z zakresu edukacji zdrowotnej i systematycznego przekonywania obywateli o celowości i potrzebie szczepień.** Co dziesiąty pytany w przeprowadzonej ankiecie zgłaszał konieczność poprawy wszystkich publicznych kanałów komunikacji.
7. Opinie przedstawiane przez ankietowanych, wskazują, że **istnieje grupa pacjentów, która nie została zaszczepiona, jednak osoby te nie są zadeklarowanymi przeciwnikami szczepień** (70% ankietowanych wskazało, że zgadza się lub zdecydowanie zgadza się, że szczepienia przeciwko COVID-19 są istotne z punktu widzenia walki z epidemią). Wyniki te pokrywają się z wynikami innych dostępnych badań. Właśnie do tych osób powinny być kierowane zintensyfikowane działania informacyjno-komunikacyjne.





## WSTĘP

Przeprowadzone w ciągu ostatniego roku badania, dowodzą, że szczepienia służą ograniczeniu transmisji wirusa, jak i zmniejszeniu liczby ciężkich przebiegów zachorowań, hospitalizacji oraz zgonów. Realizacja szczepień ochronnych przeciwko COVID-19 w Polsce została zorganizowana w ramach Narodowego Programu Szczepień, (dalej również „NPS”), przyjętego przez Radę Ministrów 15 grudnia 2020 r. Dokument ten określa m.in. zasady procesu zakupu i finansowania, dystrybucji i logistyki szczepionek, a także zaleceń medycznych i organizacji punktów szczepień czy kolejności szczepień – dziś dostępnych już dla wszystkich grup.

Niniejszy raport służy analizie realizacji NPS z perspektywy spraw zgłaszanych przez pacjentów – uwag, skarg i zapytań – kierowanych do Rzecznika Praw Pacjenta. Raport został oparty o zgłoszenia realizowane w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta 800 190 590 (dalej również „infolinia”), chat, przyjęcia interesantów w urzędzie oraz spraw ze zgłoszeń w formie pisemnej i elektronicznej (z wykorzystaniem korespondencji tradycyjnej, e-PUAP, e-mail, internetowych formularzy zgłoszeniowych, a także poprzez analizę doniesień medialnych). Zgłoszenia telefoniczne i pisemne zostały wydzielone i przeanalizowane osobno. Sygnały przekazywane na infolinię wymagały rozpatrzenia natychmiast, pacjentowi udzielana była porada lub wyjaśnienia w zakresie wydawanych komunikatów, np. Ministra Zdrowia. Zgłoszenia pisemne częściej dotyczyły różnego rodzaju uchybień, które wymagały dalszych działań, np. postępowania wyjaśniającego lub interwencji.

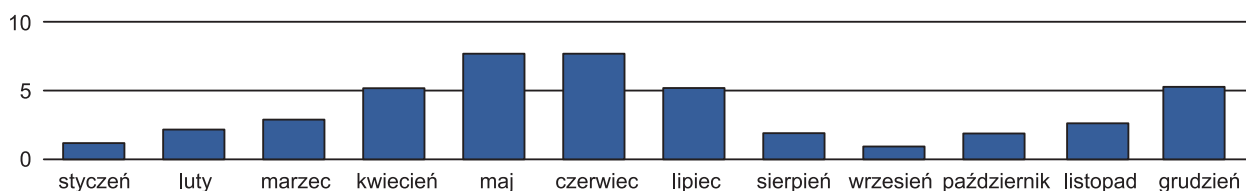
W celu pogłębienia wyników analizy przeprowadzono badanie ankietowe wśród osób, które uprzednio skontaktowały się z Telefoniczną Informacją Pacjenta w sprawie szczepień przeciwko COVID-19. Analizie poddano również wystąpienia systemowe kierowane przez Rzecznika Praw Pacjenta do innych organów administracji publicznej. Raport kończą wnioski i rekomendacje. Szczegółowy opis przeprowadzonej ankiety stanowi załącznik do raportu.



# REALIZACJA NARODOWEGO PROGRAMU SZCZEPIEŃ PRZECIWKO COVID-19 W LICZBACH

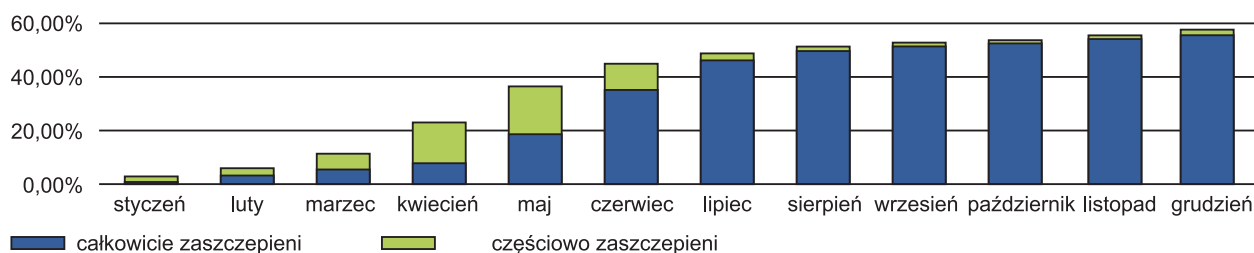
Pierwsze szczepienia obywateli rozpoczęto w grudniu 2020 r. (wówczas podano 47 600 dawek szczepionek). Szersza realizacja programu rozpoczęła się w styczniu 2021 r., kiedy rozdysponowano pierwszy milion dawek. Pierwszy kwartał 2021 r. cechował się znacząco większym zapotrzebowaniem obywateli na szczepionki niż liczba dostępnych dawek. Szczepionki były podawane w pierwszej kolejności wybranym grupom obywateli. Dostępność szczepionek została istotnie zwiększona w kwietniu 2021 roku, gdy liczba podanych dawek w ciągu jednego miesiąca przekroczyła 5 mln. Najwięcej szczepionek podano w czerwcu 2021 r. (ponad 9,1 mln). We wrześniu podano ich o 0,9 mln mniej. Od października 2021 r. rozpoczęło się podawanie dawki przypominającej wcześniej zaszczepionym obywatelom. Łącznie do końca grudnia 2021 r. podano blisko 47 mln dawek szczepionki<sup>1</sup>.

**Wykres 1.** Liczba podanych dawek szczepionki przeciwko COVID-19 w ujęciu miesięcznym w okresie od stycznia do grudnia 2021 r.



Działania w ramach Narodowego Programu Szczepień przeciwko COVID-19 niewątpliwie przełożyły się na liczbę obywateli, którą udało się zaszczepić w 2021 r. W tym okresie w pełni zaszczepionych (przynajmniej 1. lub 2. dawkami w zależności od podanego preparatu) zostało 21,05 mln obywateli (55,68%), a 0,63 mln (1,66%) zostało częściowo zaszczepionych<sup>2</sup>.

**Wykres 2.** Udział obywateli zaszczepionych częściowo lub w pełni przeciwko COVID-19 w ujęciu miesięcznym w okresie od stycznia do grudnia 2021 r.



<sup>1</sup> Dane pobrane ze strony: <https://www.gov.pl/web/szczepimysie/raport-szczepien-przeciwko-covid-19>

<sup>2</sup> Dane pobrane ze strony: <https://www.gov.pl/web/szczepimysie/raport-szczepien-przeciwko-covid-19>

W pierwszym okresie szczepionka podawana była wybranym grupom obywateli. Szczepienia dla grupy 0 obejmującej pracowników sektora ochrony zdrowia rozpoczęły się w grudniu 2020 r. Wraz ze wzrostem dostępności szczepionek włączanie kolejnych grup do szczepień było przyspieszane. 12 kwietnia 2021 r. ogłoszono rozpoczęcie tzw. elastycznego harmonogramu szczepień, zgodnie z którym udostępniano e-skierowania i terminy na szczepienia kolejnym rocznikom obywateli. Od 10 maja 2021 r. każdy obywatel powyżej 18 roku życia mógł otrzymać skierowanie na szczepienie i zarezerwować odpowiadający mu termin. Wraz z wydaniem pozytywnej opinii przez Komitet ds. Produktów Leczniczych Stosowanych u Ludzi (CHMP) Europejskiej Agencji Leków (EMA) rozszerzano stosowanie szczepionki przeciw COVID-19 o grupy wiekowe: od 16 roku życia (od 17 maja), od 12 roku życia (od 7 czerwca) i następnie od 5 roku życia (od 14 grudnia 2021 r.).

**Tabela 1.** Pierwotne etapy szczepienia określone w Narodowym Programie Szczepień przeciwko COVID-19

ETAP	UPRAWNIENI
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pracownicy sektora ochrony zdrowia (w tym wykonujący indywidualną praktykę);</li> <li>• pracownicy Domów Pomocy Społecznej i pracownicy Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej;</li> <li>• personel pomocniczy i administracyjny w placówkach medycznych, w tym w stacjach sanitarno-epidemiologicznych.</li> </ul>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pensjonariusze Domów Pomocy Społecznej oraz Zakładów opiekuńczo-leczniczych, pielęgnacyjno-opiekuńczych i innych miejsc stacjonarnego pobytu;</li> <li>• osoby powyżej 60. roku życia w kolejności od najstarszych;</li> <li>• służby mundurowe;</li> <li>• nauczyciele.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osoby w wieku poniżej 60. roku życia z chorobami przewlekłymi zwiększającymi ryzyko ciężkiego przebiegu COVID-19, albo w trakcie diagnostyki i leczenia, wymagającego wielokrotnego lub ciągłego kontaktu z placówkami ochrony zdrowia;</li> <li>• osoby bezpośrednio zapewniające funkcjonowanie podstawowej działalności państwa i narażone na zakażenie ze względu na częste kontakty społeczne.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• przedsiębiorcy i pracownicy sektorów zamkniętych na mocy rozporządzeń w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii;</li> <li>• powszechne szczepienia pozostałej części populacji dorosłej.</li> </ul>

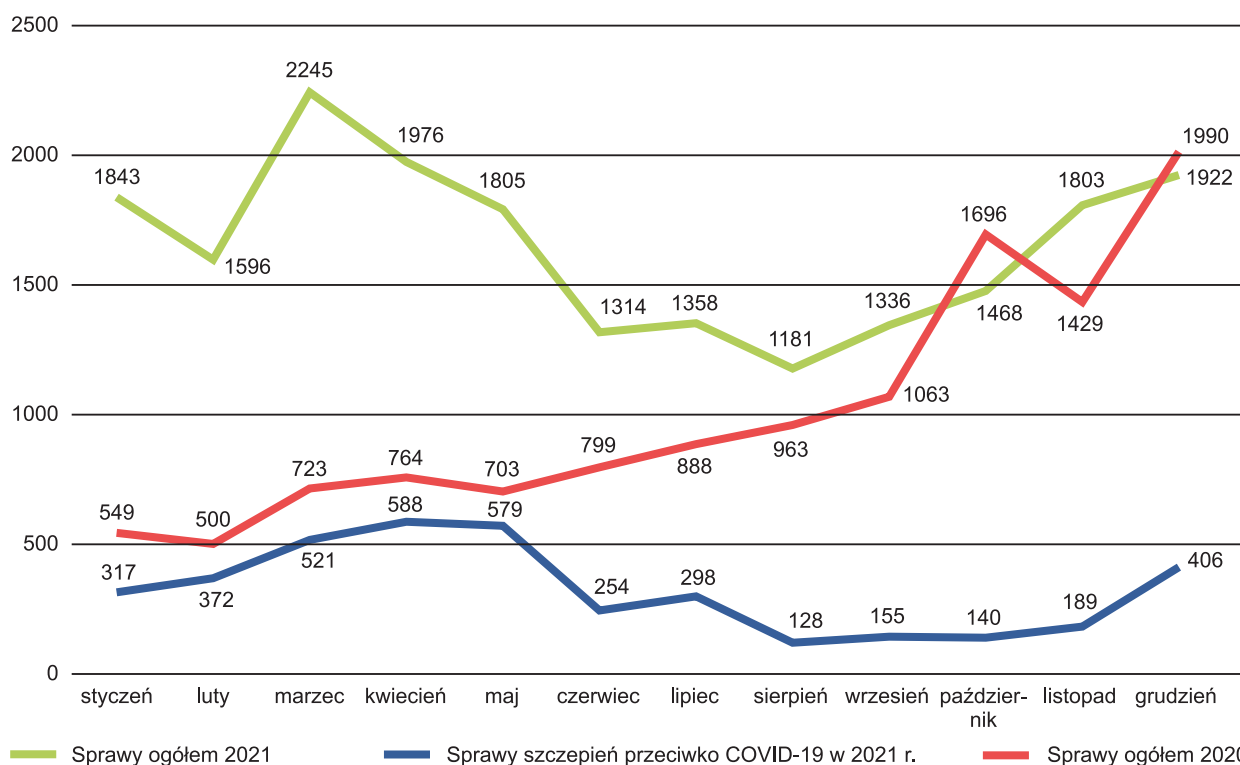


# ANALIZA ZGŁOSZEŃ PISEMNYCH DOTYCZĄCYCH SZCZEPIEŃ PRZECIWKO COVID-19 KIEROWANYCH DO RZECZNIKA PRAW PACJENTA

Od momentu ogłoszenia Narodowego Programu Szczepień przeciwko COVID-19 Rzecznik Praw Pacjenta odnotował wzrost sygnałów pisemnych w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego.

W roku 2021 Rzecznik prowadził ogółem 21 676 spraw, w tym indywidualnych wniosków pisemnych dotyczących naruszeń praw pacjenta 19 847. W tożsamym okresie 2020 roku ogółem wpłynęło 12 067 spraw. Odnotowany wpływ wniosków od osób indywidualnych stanowi wzrost o prawie 65% w stosunku do 2020 r., to o ponad trzykrotnie więcej w stosunku do 2019 r. – 6 422 sprawy (tj. sprzed ogłoszenia stanu pandemii).

**Wykres 3.** Liczba nowych wniosków pisemnych (od indywidualnych pacjentów) wpływających do Rzecznika Praw Pacjenta



W 2021 r. spraw dotyczących szczepień przeciwko COVID-19 zarejestrowaliśmy 3 947, tj. 20% wszystkich zarejestrowanych nowych wniosków wpływających do Rzecznika Praw

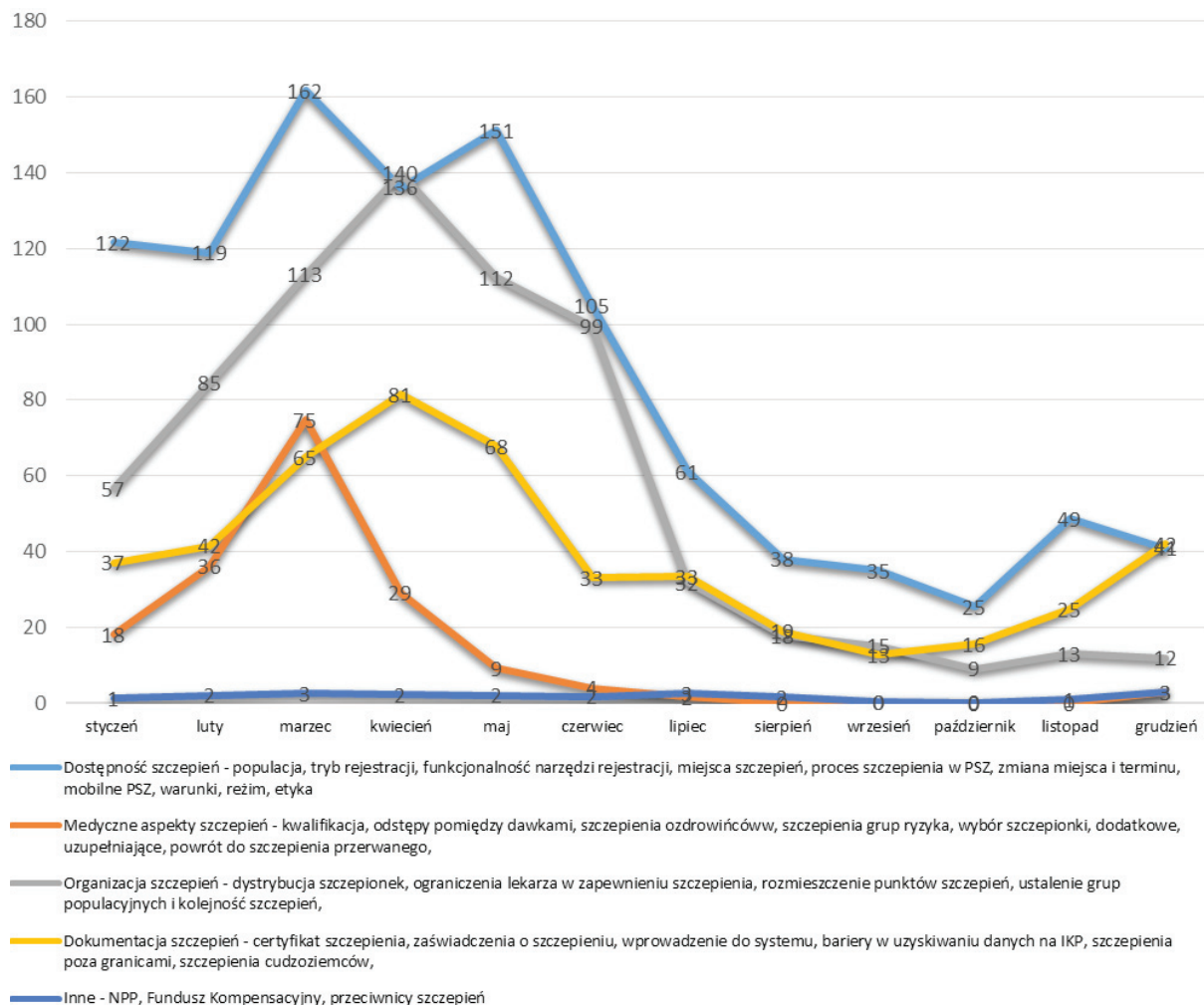


Pacjenta. Powyższy wykres obrazuje skalę zgłoszeń pacjentów w pierwszych miesiącach realizowania Narodowego Programu Szczepień. Podkreślenia wymaga fakt, że w okresie styczeń-maj 2021 r. liczba wniosków dotyczących szczepień przeciwko COVID-19 wyniosła średnio miesięcznie 475.

Najwięcej spraw wpłynęło w kwietniu oraz maju 2021 roku, co związane było z ogłoszeniem tzw. elastycznego harmonogramu szczepień oraz dopuszczeniem, by każdy obywatel powyżej 18. roku życia mógł otrzymać skierowanie na szczepienie i wyznaczyć jego termin.

Najwięcej zgłoszeń, ponad 70% odnotowano w I półroczu 2021 r. W późniejszym okresie liczba zgłaszanych spraw ustabilizowała się na niższym poziomie, jednak w ostatnim kwartale 2021 r. doszło do ponownego wzrostu. Niemniej, główne problemy w dostępie do Narodowego Programu Szczepień zostały rozwiązane (wykres 4).

**Wykres 4:** Ogólne zagadnienia zgłoszeń pisemnych kierowanych do Rzecznika Praw Pacjenta w zakresie szczepień przeciwko COVID-19 w 2021 r.



W I półroczu zgłaszane sprawy dotyczyły głównie zastrzeżeń lub niezrozumienia komunikatów dotyczących realizacji programu szczepień, np. możliwości wyboru szczepionki, braku instrukcji w zakresie rejestrowania chorych z przewlekłymi schorzeniami czy też

kolejności rejestracji poszczególnych grup wiekowych. Zgłoszenia dotyczyły organizacji dostępności do szczepień – zarówno na poziomie ogólnokrajowym, jak również lokalnym, np. trudności z rejestracją szczepienia w konkretnym punkcie szczepień. W II półroczu zgłoszenia dotyczyły przede wszystkim kwestii dokumentowania szczepień (m.in. problemy z otrzymaniem certyfikatu, zaświadczenia, braku informacji na Interaktywnym Koncie Pacjenta czy pytań jak pobrać certyfikat) oraz ograniczeń w dostępności do świadczeń zdrowotnych związanych z brakiem szczepienia przeciwko COVID-19. Natomiast w ostatnim kwartale 2021 r. odnotowano skargi dotyczące odmowy udzielenia świadczeń zdrowotnych z powodu braku zaszczepienia przeciwko COVID-19. Powyższe zgłoszenia stanowiły główny przedmiot prowadzonych postępowań wyjaśniających przez Rzecznika.

**Tabela 2.** Wybrana problematyka najczęstszych zgłoszeń pisemnych w zakresie szczepień przeciwko COVID-19 w 2021 roku.

WSKAZANIE PROBLEMU	LICZBA OGÓŁEM	WSKAŹNIK %
Zgłoszone uwagi do wprowadzonego systemu rejestracji na szczepienia przeciwko COVID-19 oraz ich organizacji	861	22%
Dostępność do szczepienia przeciwko COVID-19, poszukiwanie informacji o procesie szczepień przeciwko COVID-19 i procedurach	621	16%
Organizacja rejestracji szczepienia przeciwko COVID-19 w konkretnym podmiocie leczniczym (m.in. kolejek do szczepień, kwalifikacji, odwołania szczepienia, zmiany terminu)	479	12%
Dokumentacja szczepienia przeciwko COVID-19 (certyfikaty, skierowania, konto Internetowego Konta Pacjenta)	323	8%
Odmowa podania drugiej dawki szczepionki COVID-19	271	7%
Możliwość wyboru szczepionki COVID-19	182	5%
Odmowa dostępu do świadczeń z powodu braku szczepienia	169	4%
Informacje o Funduszu Kompensacyjnym <sup>1</sup>	119	3%
Uwagi do treści Narodowego Planu Szczepień (w tym kolejność grup) COVID-19	114	3%
Niepożądane Odczyny Poszczepienne (NOP)- Zgłoszenie działania niepożądanego szczepienia COVID-19	82	2%
Pozostałe	726	18%
<b>Suma końcowa</b>	<b>3947</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Łącznie zgłoszeń dotyczących Funduszu Kompensacyjnego (wnioski pisemne, infolinia) było 528.

Ponadto, zgłoszenia dotyczyły:

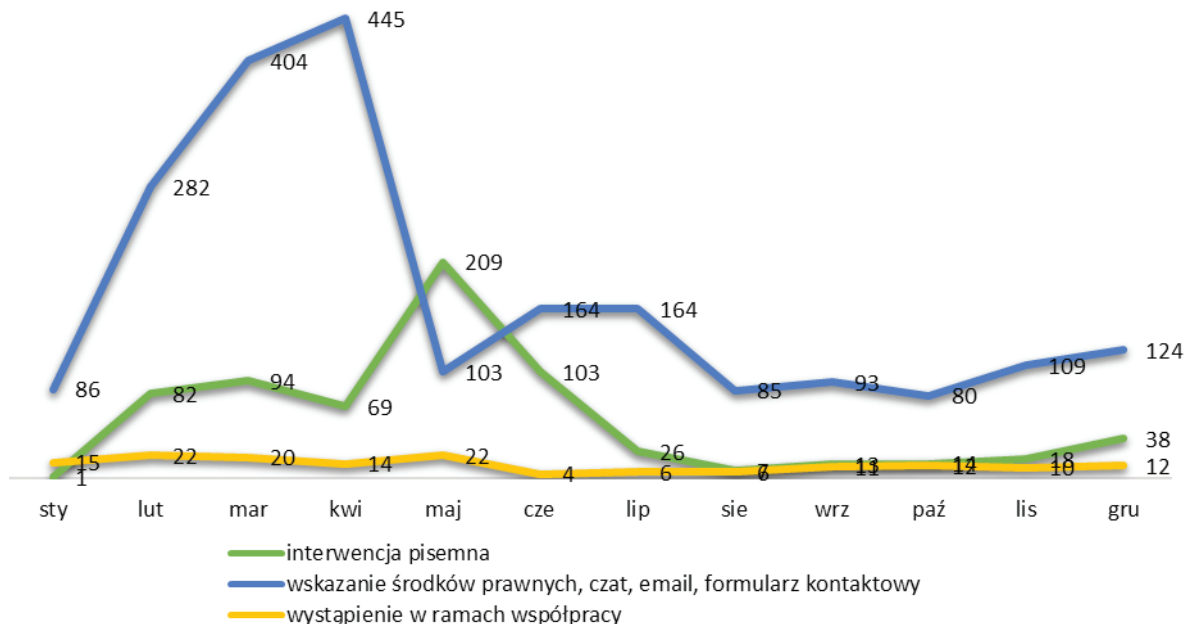
- dostępności do mobilnych punktów szczepień oraz transportu na szczepienie;
- szczepienia cudzoziemców;
- szczepienia ozdrowieńców, kobiet w ciąży, dzieci i młodzieży;
- odmowy poddania się szczepieniu przez pacjenta przeciwko COVID-19;
- odwołania dostaw szczepionki przeciwko COVID-19;
- skrócenia terminu pomiędzy dawkami;
- odmowy obecności osoby bliskiej podczas szczepienia;
- warunków sanitarnych, epidemicznych oraz technicznych.

W odpowiedzi na zgłoszone sprawy pisemne dotyczące szczepień przeciwko COVID-19 Rzecznik wskazywał na przysługujące środki prawne, w tym udzielenie informacji, wskazówek i porad – 27%. Natomiast w 20% przypadków zaszła konieczność interwencji lub wystąpienia w ramach współpracy do placówki medycznej lub instytucji realizującej lub częściowo zaangażowanej w realizację Narodowego Programu Szczepień o wyjaśnienia. Działania te Rzecznik Praw Pacjenta podejmował zgodnie z przysługującymi ustawowymi kompetencjami.

**Tabela 3:** Udział spraw dotyczących szczepień przeciwko COVID-19 w zestawieniu do zgłoszeń ogółem, kierowanych do Rzecznika Praw Pacjenta w 2021 r.

SPOSÓB ZGŁOSZENIA	LICZBA	W TYM SZCZEPIENIA	WSKAŹNIK %
<b>ZGŁOSZENIA OGÓŁEM</b>	<b>19 847</b>	<b>3947</b>	<b>20%</b>
interwencja pisemna	3 744	744	20%
czat (pisemny)	313	61	19%
wskazanie przysługujących środków prawnych	9 676	2613	27%
wystąpienie w ramach współpracy	2 839	259	9%
przekazanie zgodnie z właściwością	707	99	14%
postępowania wyjaśniające w sprawie możliwego naruszenia praw pacjenta	1 814	43	2%
pozostałe	724	0	9%

**Wykres 5:** Czynności wyjaśniające na podstawie pisemnych zgłoszeń do Rzecznika Praw Pacjenta z zakresu Narodowego Programu Szczepień.



Podejmowane interwencje oraz wystąpienia dotyczyły m.in.:

- sygnalizowania naruszenia zasad epidemiologicznych w trakcie szczepień;
- możliwego naruszania zasad w rejestracji do szczepień -
- dokumentowania w systemie zdarzeń związanych z zaszczepianiem i możliwości uzyskania dokumentów potwierdzających szczepienie;

- sygnalizowania nieprawidłowości kolejności szczepień określanych w harmonogramach Narodowego Programu Szczepień;
- wyjaśniania przyczyn zakłóceń w dostawach preparatów do punktów szczepień;
- sygnalizowania niewłaściwego (w opinii zgłaszających) zachowania pracowników podmiotu;
- wspieranie seniorów w dostępie do szczepień, w tym również mobilnych punktów szczepień.

Postępowania wyjaśniające w zakresie ustalenia naruszenia praw indywidualnego pacjenta, w części dotyczącej realizacji Narodowego Programu Szczepień stanowiły jedynie 2%. Rzecznik stwierdził 28 naruszeń prawa pacjenta, wydał 1 niestwierdzenie, 11 spraw pozostaje w toku, a w 3 przypadkach postępowania umorzono. Przedmiotem prowadzonych spraw najczęściej było prawo pacjenta do świadczeń zdrowotnych oraz informacji. Stwierdzone uchybienia dotyczyły m.in.:

- braku zachowania należytej staranności w zakresie podania szczepionki (16-letniemu dziecku podano szczepionkę Astra Zeneca zamiast Pfizera);
- podania podczas jednej iniekcji sześciu dawek Comirnaty (Pfizer/BioNTech), czyli całą ampułkę szczepionki;
- nieprawidłowego podania szczepionki (m.in. J&J zamiast Moderny);
- niezasadnej odmowy zaszczepienia (na skutek braku przeprowadzenia wywiadu z pacjentką przedwcześnie uznano, że nie kwalifikuje się do szczepienia);
- odmowy podania drugiej dawki szczepienia;
- dwukrotnego odwołania terminu szczepienia oraz braku informacji o zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych;
- odmowy udzielenia świadczeń zdrowotnych z powodu braku szczepienia przeciwko COVID-19 (badanie rektoskopii, spirometrii, wizyty w POZ, usunięcia kamienia naczębnego);
- braku wydania zaświadczenia o rodzaju zastosowanej szczepionki;
- braku przekazania informacji o przyczynach odmowy wykonania szczepienia przeciwko COVID-19 pacjentce w ciąży.

Ponadto, Rzecznik prowadził postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjenta. Przykładowe uchybienia dotyczyły m.in.:

- zobowiązywania pacjentów do podpisywania „świadomej zgody pacjenta” wraz z informacją o „eksperymentie leczniczym” i zrzeczeniu się przez pacjenta ewentualnych roszczeń przed szczepieniem przeciw COVID-19;
- pobierania od pacjentów opłat za wykonanie szczepienia w ramach Narodowego Programu Szczepień.

# ANALIZA ZGŁOSZEŃ NA BEZPŁATNĄ OGÓLNOPOLSKĄ INFOLINIĘ – TELEFONICZNĄ INFORMACJĘ PACJENTA

Zgłoszenia przekazywane przez pacjentów w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta (dalej: „TIP”) są cennym źródłem informacji o pojawiających się wątpliwościach i nieprawidłowościach występujących w systemie ochrony zdrowia. W trakcie realizowania Narodowego Programu Szczepień przeciwko COVID-19 pacjenci sygnalizowali różne problemy – ich nasilenie i tematyka była bezpośrednio powiązana z pojawiającymi się ogłoszeniami i rekomendacjami.

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 roku odnotowaliśmy 133 212 zgłoszeń, 15% z nich związane było z problematyką szczepień i ich organizacją.

**Tabela 4.** Udział spraw dotyczących szczepień przeciwko COVID-19 w zestawieniu wszystkich zgłoszeń na infolinię w 2021 r.

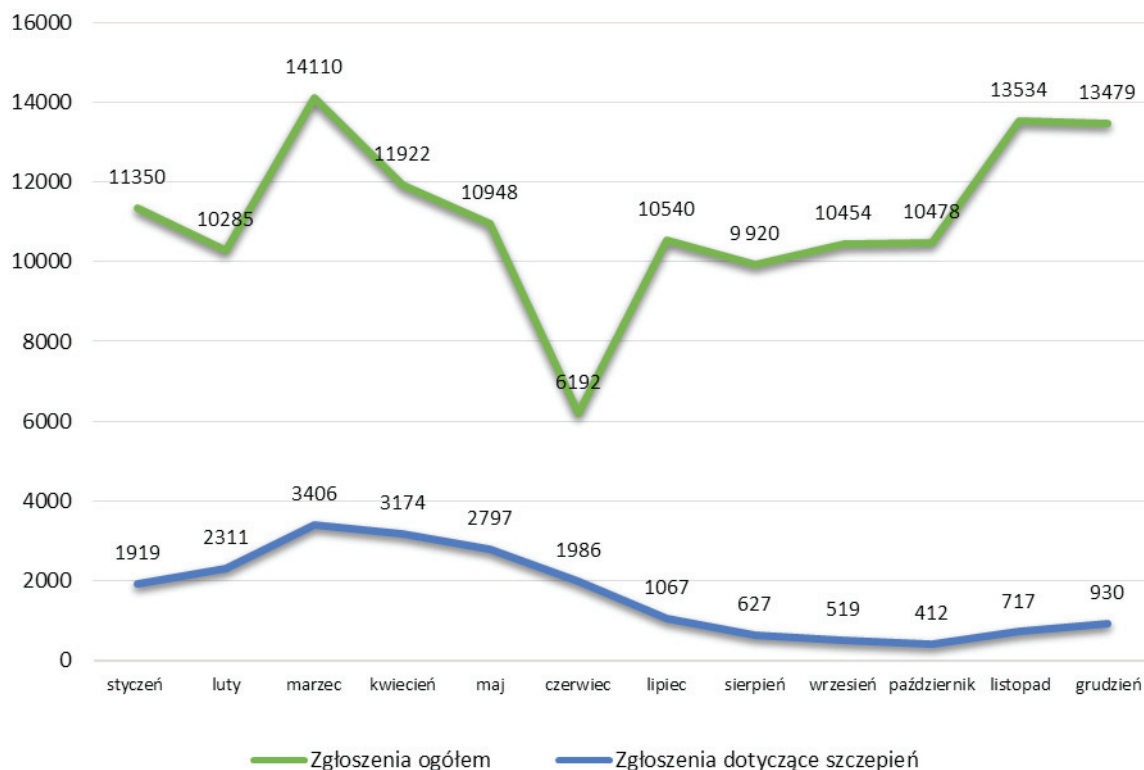
RODZAJ ZGŁOSZEŃ	LICZBA
Zgłoszenia wszystkie	133 212
Problematyka szczepień przeciwko COVID-19	19 865
Wskaźnik %	15%

Osoby korzystające z TIP oczekiwały konkretnego wsparcia w rozwiązaniu indywidualnej sprawy, uzyskania porady, czy informacji o prawach pacjenta oraz podjęcia przez Rzecznika problemu systemowego. Charakter zgłoszeń kierowanych na TIP jest różny. Część z nich to skargi lub zażalenia, w pozostałych przypadkach pacjenci wnosili o udzielenie informacji, pomocy w załatwieniu sprawy (rejestracja, zmiana terminu, zmiana decyzji lekarza) oraz porady co do sposobu postępowania w konkretnej sprawie zgłaszanej przez pacjenta.

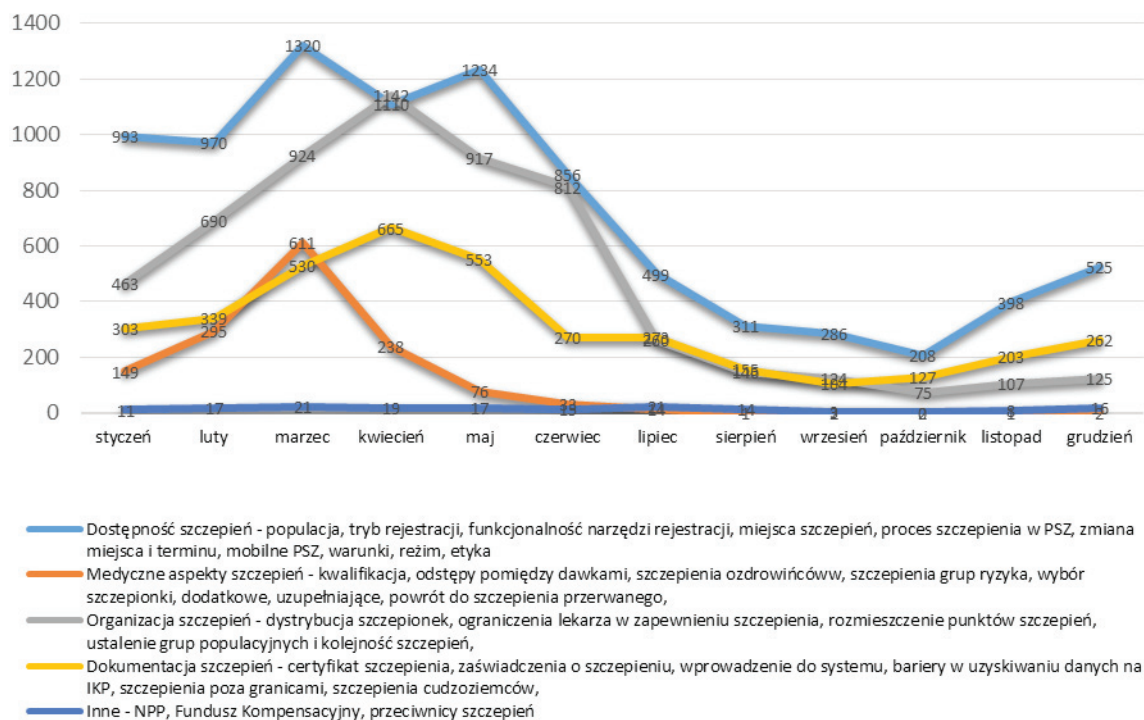
**Tabela 5.** Telefoniczna Informacja Pacjenta – charakter zgłaszanych spraw.

CHARAKTER ZGŁASZANYCH SPRAW	STRUKTURA %
Udzielenie informacji	24,2%
Skarga lub zażalenie	26,5%
Uzyskanie konkretnego wsparcia w rozwiązaniu indywidualnego problemu (np. rejestracja, zmiana terminu, zmiana decyzji lekarza)	23,2%
Porada	19,2%
Dokonanie oceny zdarzenia	6,8%
<b>Razem</b>	<b>100,0%</b>

**Wykres 6.** Liczba zgłoszeń skierowanych na TIP w roku 2021 r. w ujęciu miesięcznym (całkowita oraz w sprawie szczepień przeciwko COVID-19).



**Wykres 7.** Ogólne zagadnienia sygnałów w zakresie szczepień przeciwko COVID-19 w 2021 r. w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta.



Problemy i zagadnienia zgłaszane przez pacjentów były zróżnicowane i dotyczyły wielu aspektów programu szczepień. Zgłoszenia zostały podzielone w zależności od czynności

w procesie szczepień – rejestracji, organizacji, aspektów medycznych czy dokumentacji – które na swojej drodze spotkał pacjent, aby uzyskać szczepienie.

Podsumowując, w pierwszych sześciu miesiącach 2021 r. zgłaszane sygnały w większości dotyczyły:

- organizacji dostępności do świadczeń, przede wszystkim związanych z trybem rejestracji, funkcjonalnością narzędzi do rejestracji,
- miejsc szczepień przeciwko COVID-19,
- procesu szczepień w Powszechnych Punktach Szczepień,
- zmiany miejsca i terminu,
- mobilnych punktów szczepień,
- warunków sanitarnych oraz etyki personelu biorącego udział w szczepieniach przeciwko COVID-19 (rejestracja, kwalifikacja, iniekcja).

**Tabela 6.** Wybrana problematyka najczęstszych zgłoszeń w zakresie szczepień przeciwko COVID-19 w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta

WSKAZANIE PROBLEMU	LICZBA	STRUKTURA %
Organizacja rejestracji i kolejek do szczepień w punkcie szczepień (odległe punkty szczepień)	4112	20,70%
Uwagi do trybu podawania szczepionek (okres pomiędzy dawkami, zasad organizacji wskazanych w NPS)	2894	14,60%
Dokumentacja szczepienia	2511	12,60%
Szczepienia szczególnych grup pacjentów (ciąża, dzieci, seniorzy, chorzy przewlekle)	2431	12,20%
Zmiany terminów zaplanowanych szczepień przez punkt szczepień	2231	11,20%
Możliwość wyboru szczepionki	887	4,50%
Brak kwalifikacji do szczepienia	879	4,40%
Certyfikaty i zaświadczenia	789	4,00%
Odmowa podania 2 dawki szczepienia	781	3,90%
Mobilne punkty szczepień	433	2,20%
Dostępność do szczepień (transport)	426	2,10%
Fundusz Kompensacyjny	409	2,10%
NOP	418	2,10%
Szczepienia cudzoziemców	303	1,50%
Dostawy preparatów do punktów szczepień	249	1,30%
Brak zgody na szczepienie	112	0,60%
<b>Razem</b>	<b>19865</b>	<b>100,00%</b>

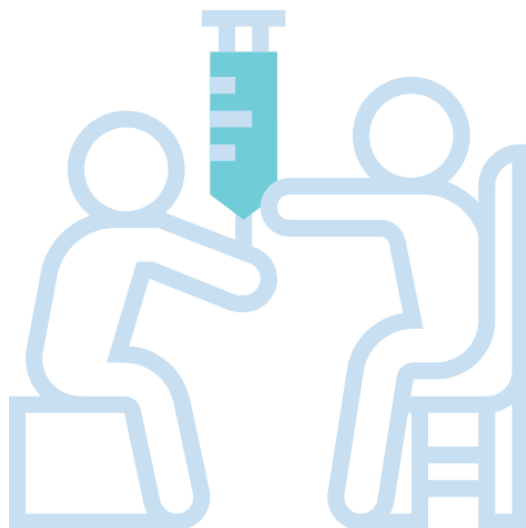
Przykładowe problemy w zgłoszeniach w ramach Telefonicznej Informacji Pacjenta:

- uniemożliwienie rejestracji do szczepień osobom spoza listy zadeklarowanych do opieki POZ (rejonizacja);
- dokonanie zapisów (quasi rejestracji) przez placówki POZ przed 15 stycznia 2021 roku i w konsekwencji odmowa rejestracji pacjentów w dniu 15 stycznia i następujących terminach;

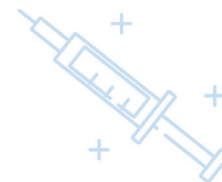
- odwoływanie dokonanych rejestracji;
- rejestrowanie pacjentów w odległych od miejsca zamieszkania punktach szczepień;
- brak transparentności i przejrzystości w procesie rejestracji;
- brak praktycznych instrukcji w zakresie rejestrowania chorych z przewlekłymi schorzeniami do szczepień;
- kłopoty z ustalaniem mobilnych zespołów szczepiennych;
- problemów w zakresie zmiany terminów na wnioski pacjenta w sytuacji koincydencji tych terminów z innymi zaplanowanymi świadczeniami zdrowotnymi np. w leczeniu uzdrowiskowym i szpitalnym);
- problemów z dostępem do szczepienia w warunkach szpitalnych (osoby z grupy ryzyka anafilaktycznego) zaleconych w toku kwalifikacji przez lekarza;
- zmiany miejsca II szczepienia dla osób, które I szczepienie wykonały w odległych ośrodkach;
- niezadowolenie osób z przewlekłymi schorzeniami w dostępie do gr. 1b (np. cukrzyca);
- problematyki związanej z możliwością wyboru szczepionki przez pacjenta;
- oczekiwania na fundusz kompensacyjny i braku wyraźnego trybu przygotowania się do możliwości kierowania wniosków, w tym kłopoty w zgłaszaniu NOP w placówkach medycznych.

Zasadnicza większość problemów zgłoszonych na TIP, po wyjaśnieniu i udzieleniu informacji, okazywała się wynikać z braku wiedzy pacjenta lub błędnej interpretacji komunikatów przekazywanych przez pracowników medycznych. W ok. 5% zgłaszanych spraw podejmowane były czynności wyjaśniające, sygnalizując problem w placówkach medycznych i instytucjach nadzorujących przebieg szczepień.

W odpowiedzi do Rzecznika, pracownicy placówek medycznych, przekazywali uwagi dotyczące ograniczania ich uprawnień w zakresie podejmowania decyzji terapeutycznych co do trybu zaszczepienia. Dotyczy to m.in. wyboru preparatu ze względu na parametry odporności immunologicznej czy wystawiania skierowań na szczepienia itp.







## MONITOROWANIE PROBLEMÓW O CHARAKTERZE SYSTEMOWYM

Liczne zgłoszenia dotyczące kolejności szczepień przeciwko COVID-19 od pojedynczych pacjentów oraz organizacji pozarządowych skutkowały pięcioma wystąpieniami Rzecznika Praw Pacjenta do Ministra Zdrowia. Wystąpienia dotyczyły rozszerzenia Narodowego Programu Szczepień o grupy osób, które mogły zostać zaszczepione przeciwko COVID-19 na wcześniejszych etapach. Rzecznik zwrócił się do Ministra Zdrowia w sprawie opieki nad ponad dwudziestoma grupami pacjentów m.in. osób po transplantacji, niepełnosprawnych i ich opiekunów, pacjentów z chorobami krwi, dorosłych i dzieci chorych onkologicznie, osób chorujących na cukrzycę typu I.

Oprócz powyższych, Rzecznik Praw Pacjenta skierował do Ministra Zdrowia również inne wystąpienia, w odpowiedzi na uwagi i skargi wniesione przez pacjentów oraz organizacje pacjentów. Wystąpienia te dotyczyły:

1. Rozbieżności stosowania prawa wynikających z przepisów rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii z dnia 21 grudnia 2020 r. (Dz.U. Z 2020 r., poz. 2316 z późn. zm.).
2. Problemów z rejestracją na szczepienia przeciwko COVID-19.
3. Możliwości wyboru szczepionki przez pacjentów.
4. Wątpliwości dotyczących szczepienia ozdrowieńców.
5. Problemów pacjentów z wyznaczeniem terminów na podanie drugiej dawki szczepionki przeciwko COVID-19.
6. Szczepienia osób, które przyjęły szczepionkę przeciwko COVID-19, ale nie wytworzyły przeciwciał.

W I kwartale 2021 r. Rzecznik występował również do Narodowego Funduszu Zdrowia m.in. z zapytaniem dotyczącym określenia kolejności zapisów na szczepienia przeciwko COVID-19 w tej samej grupie przy ograniczonej dostępności do świadczenia oraz do Centrum e-Zdrowia w sprawach technicznych związanych z zapisywaniem się na szczepienia.

## ANKIETA

Dla pogłębienia analizy realizacji Narodowego Programu Szczepień przeciwko COVID-19 przeprowadzone zostało badanie ankietowe. Grupę badaną stanowiły osoby, które uprzednio kontaktowały się z Telefoniczną Informacją Pacjenta w sprawie związanej z realizacją szczepień przeciwko COVID-19. Badanie zostało przeprowadzone w końcu grudnia 2021 r. na próbie 383 osób. Pomimo rozmiaru próby, grupy tej nie można uznać za reprezentatywną dla Polski ze względu na dobór osób do badania. Niemniej obserwacje poczynione w badaniu ankietowym dobrze odzwierciedlają zarówno wnioski wynikające z pozostałej analizy, jak i wyniki innych, analogicznych badań dotyczących szczepień przeciwko COVID-19 w Polsce (np. prowadzonych przez CBOS). Przy uwzględnieniu tych zastrzeżeń można wskazać, że:

1. Około 70% ankietowanych dostrzega w szczepieniach ważny środek walki z pandemią.
2. Większość ankietowanych (68%) uznała, że posiada wystarczające informacje dotyczące procesu szczepień.
3. Ankietowani (79%) aktualną dostępność do szczepień określiła jako odpowiednią. Przeciwnego zdania było 13% rozmówców.
4. Co czwarta osoba korzystająca ze szczepienia miała problemy z zarejestrowaniem. Najczęstszymi wskazywanymi barierami były czynniki organizacyjne w trybie rejestracji leżące po stronie realizatorów szczepień (podmiot leczniczy), ale i organizatorów (usterki w systemach rejestracji za pośrednictwem IKP, pacjent.gov.pl oraz numeru 989).
5. Większość ankietowanych (69%) nie miała problemu z zapisaniem się na szczepienie (pyt. otwarte nr 5). Natomiast wśród osób, które odpowiedziały twierdząco – tj. 23% ankietowanych, najczęściej wskazywanymi problemami były: organizacja działania punktu szczepień (9%), brak dostępności preparatów w punktach szczepień (3%) oraz długi czas oczekiwania na szczepienie (5%).



## Załącznik nr 1

# Wyniki badania ankietowego dotyczącego realizacji Narodowego Programu Szczepień, przeprowadzonego na próbie osób kontaktujących się z infolinią Rzecznika Praw Pacjenta (TIP)

## 1. Metodologia

- ▶ **Termin ankiety:** 20 – 31 grudnia 2021 r.;
- ▶ **Liczba uczestników:** 383 osób, losowo wybranych, które wypełniły ankietę;
- ▶ **Metodyka:** wywiad telefoniczny – na podstawie numerów telefonów z systemu telefonicznego, dla których zarejestrowano rozmowę trwającą dłużej niż 30 s;
- ▶ **Pytania:** Ankieta składała się z 4 pytań głównych oraz 2 pytań otwartych, które w przypadku odpowiedzi twierdzącej pozwalało na wypowiedź ankietowanego.

### Pytanie 1.

Czy uważa Pan/Pani, że szczepienia przeciwko COVID-19 są istotne z punktu widzenia walki z epidemią COVID-19?

Odpowiedzi:

Zdecydowanie tak/raczej tak/ trudno powiedzieć/raczej nie/ zdecydowanie nie

### Pytanie 2.

Skąd czerpie Pan/Pani wiedzę na temat szczepień przeciwko COVID-19? Odpowiedzi:

- ✓ Internet
- ✓ Prasa
- ✓ TV, radio
- ✓ Personel medyczny (lekarz, pielęgniarka, inny)
- ✓ Od znajomych, członków rodziny
- ✓ Infolinia 989
- ✓ Inne

### Pytanie 3.

Czy uważa Pan/Pani, że posiada wystarczające informacje na temat szczepień przeciwko COVID-19?

Odpowiedzi:

Zdecydowanie tak /raczej tak /trudno powiedzieć/raczej nie/zdecydowanie nie

#### Pytanie 4.

Czy uważa Pan/Pani, że obecnie jest zapewniona odpowiednia dostępność do szczepień przeciwko COVID-19?

Odpowiedzi:

Zdecydowanie tak/raczej tak/trudno powiedzieć/raczej nie/zdecydowanie nie

#### Pytanie 5.

Czy miał/a Pan/Pani problem z zapisaniem się na szczepienia przeciwko COVID-19?

Odpowiedzi: Tak/ nie/ nie dotyczy

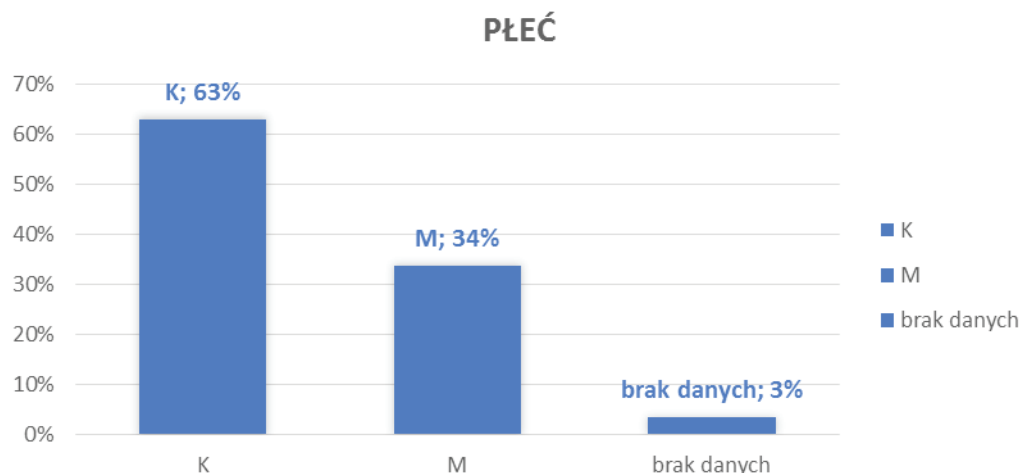
Jeżeli miała Pani/Pan problem z zapisaniem się, to jaka była przyczyna?

- ✓ Brak szczepionek w punktach szczepień
- ✓ Brak szczepionki, którą chciałem/łam się zaszczepić w punkcie szczepień
- ✓ Brak skierowania na szczepienie w systemie
- ✓ Problemy organizacyjne w punktach szczepień
- ✓ Odległe terminy szczepień lub częste zmiany terminów szczepienia
- ✓ Sprzeczne/niepełne/różne informacje

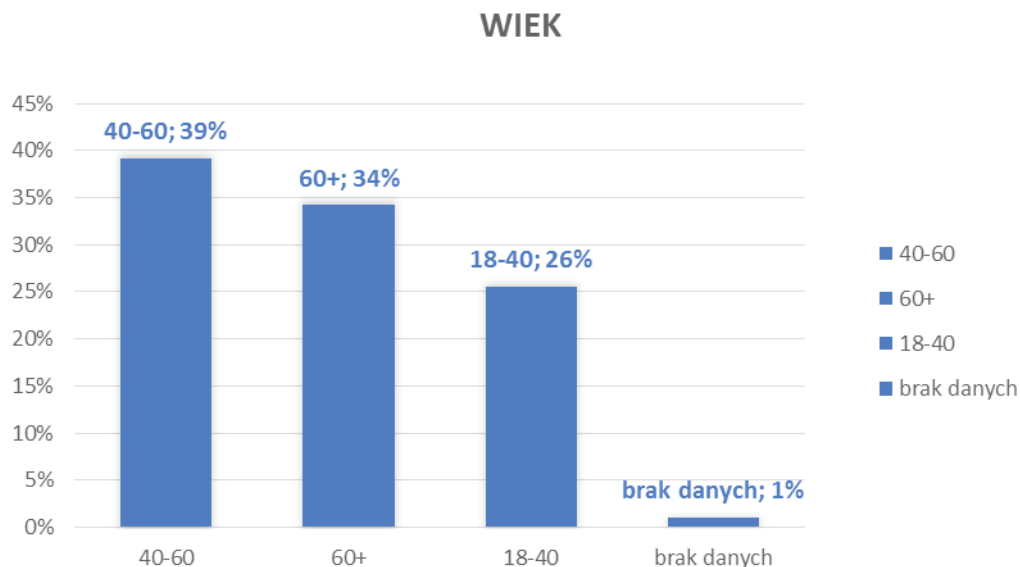
#### Pytanie 6.

Co można byłoby poprawić w szczepieniach przeciwko COVID-19?

## 2. Kwestionariusz osobowy



Liczba udzielonych odpowiedzi N= 370 (liczba kobiet-241, liczba mężczyzn-129)

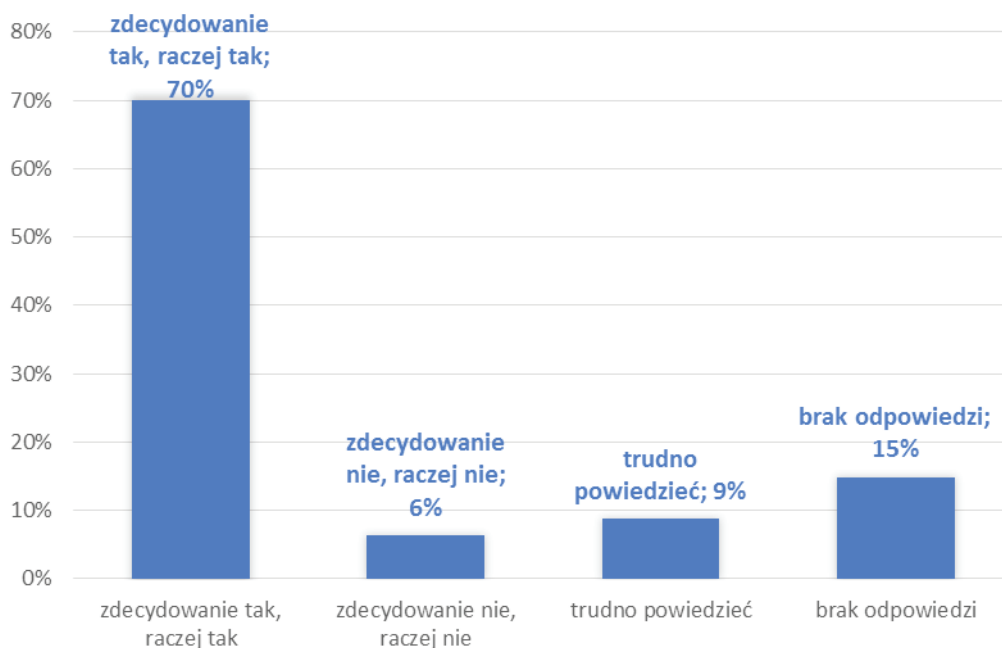


Liczba udzielonych odpowiedzi: N= 379

### 3. Wyniki

Pytanie 1.

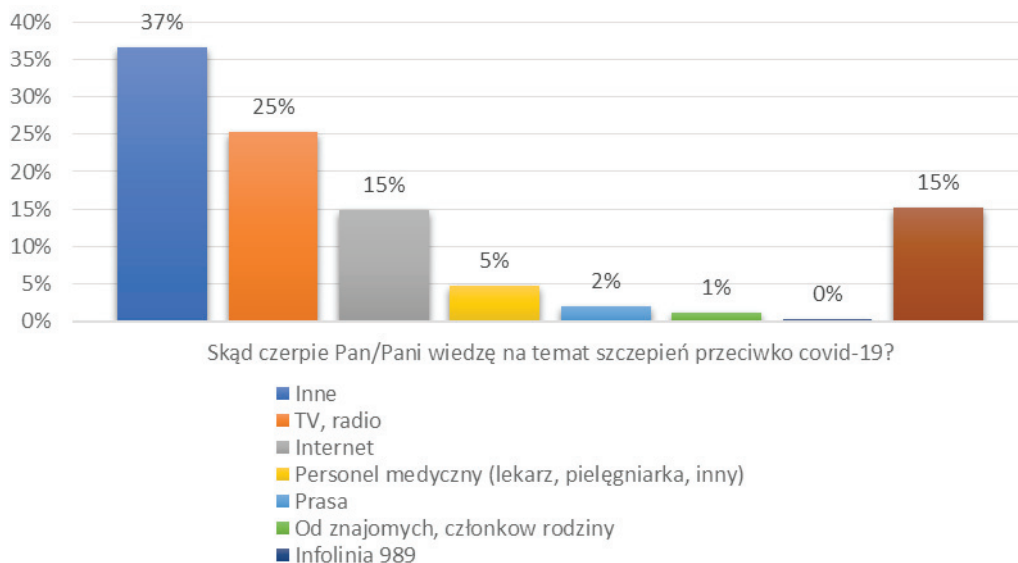
Czy uważa Pan/Pani, że szczepienia przeciwko COVID-19 są istotne z punktu widzenia walki z epidemią COVID-19?



Liczba udzielonych odpowiedzi N= 382.

## Pytanie 2.

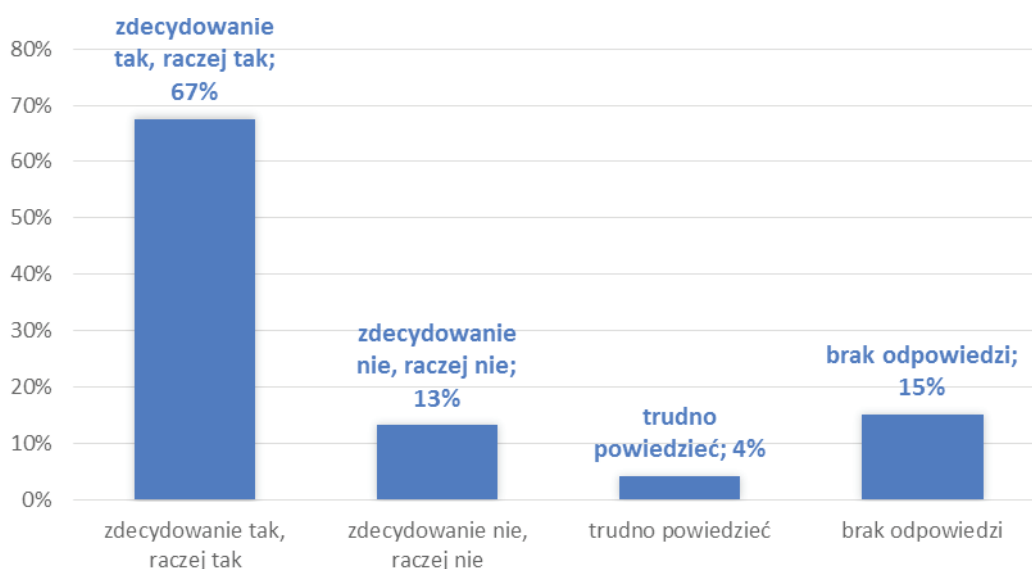
Skąd czerpie Pan/Pani wiedzę na temat szczepień przeciwko COVID-19?



Liczba udzielonych odpowiedzi N= 363

## Pytanie 3.

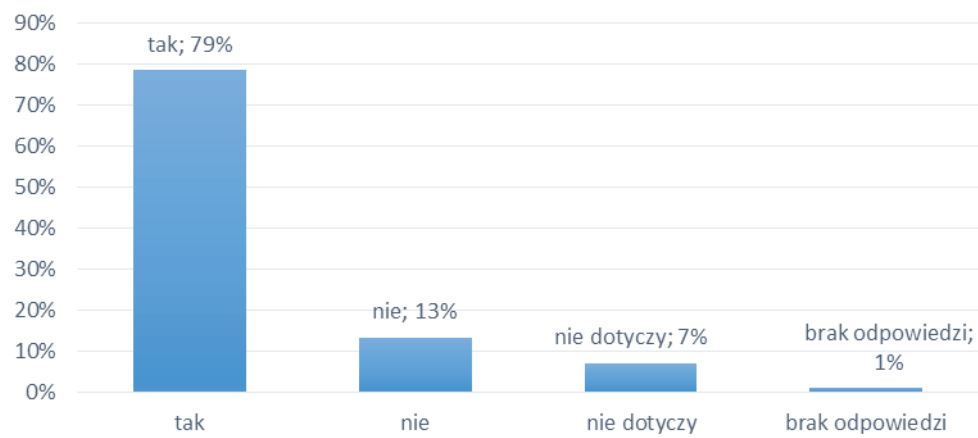
Czy uważa Pan/Pani, że posiada wystarczające informacje na temat szczepień przeciwko COVID-19?



Liczba udzielonych odpowiedzi N= 363

#### Pytanie 4.

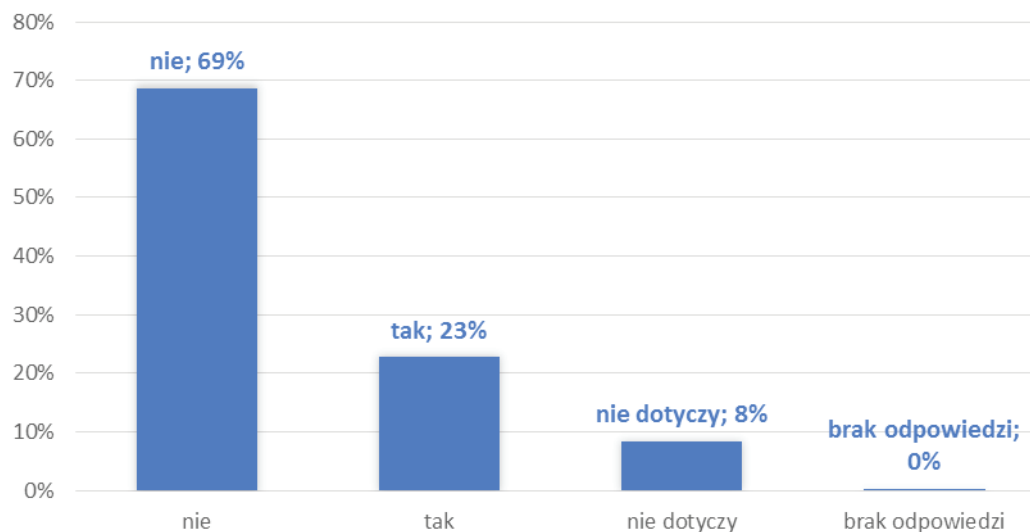
Czy uważa Pan/Pani, że obecnie jest zapewniona odpowiednia dostępność do szczepień przeciwko COVID-19?



Liczba udzielonych odpowiedzi N= 380

#### Pytanie 5.

Czy miał/a Pan/Pani problem z zapisaniem się na szczepienia przeciwko COVID-19?

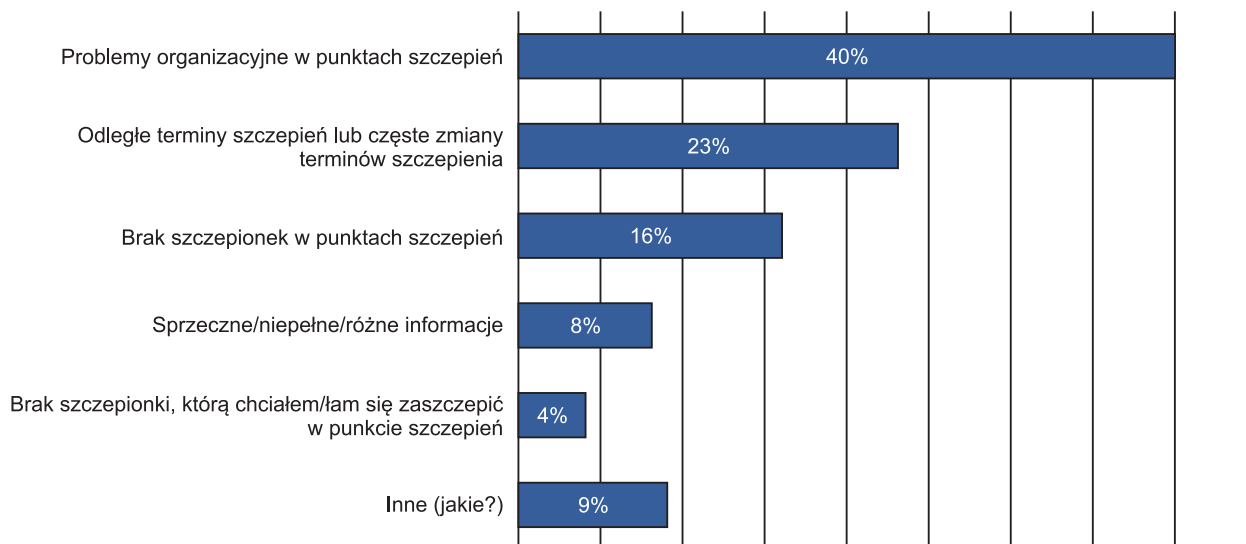


Liczba udzielonych odpowiedzi N= 382

23% – tj. 87 ankietowanych odpowiedziało twierdząco wskazując na poniższe powody w odpowiedzi na pytanie otwarte.

## Odpowiedzi na pytanie otwarte:

„Jeżeli miała Pani/Pan problem z zapisaniem się na szczepienie przeciwko COVID-19, to jaka była przyczyna?”



### Inna:

- *Lekarz nie zakwalifikował do szczepienia*
- *Problem z Portalem Pacjenta. Szpital nie zamknął karty szczepień. Rzecznik Praw Pacjenta pomógł*
- *Mama nie mogła zapisać się na 2 dawkę. Rzecznik Praw Pacjenta pomógł*
- *Nie mogłam zostać zapisana na szczepienie*
- *W mieście Przemyśl nie można się było zaszczepić, kierowano pacjentów na wieś (Medyk z Rzeszowa), to były początki szczepień*
- *Były to początki szczepień, wraz z żoną zapisali się na szczepienie, ale w trakcie zachorowali na COVID-19, po miesiącu znów się zapisali na szczepienie, ale żony nie chciano zaszczepić twierdząc, że widnieje w systemie jako zaszczepiona, po interwencji jednak udało się żonę zaszczepić, miejsce tego zdarzenia Warszawa*
- *Tata pacjentki miał trudności w otrzymaniu 2 dawki szczepionki z powodu nie wpuszczenia go na oddział przez stróża budynku, ale w końcu został w kolejnym dniu zaszczepiony 2 dawką (było to ok. pół roku temu w Białymstoku)*
- *Informacja o tym, że wykonano szczepienie pierwszą dawką, nie została wprowadzona do systemu, jednocześnie nie mogąc skontaktować się z punktem szczepień, przez co nie mogła Pani przyjąć 2 dawki szczepionki (w Piasecznie)*
- *Termin drugiej dawki był narzucony bez możliwości zmiany, pacjent w tym dniu miał inne plany, złożona skarga*



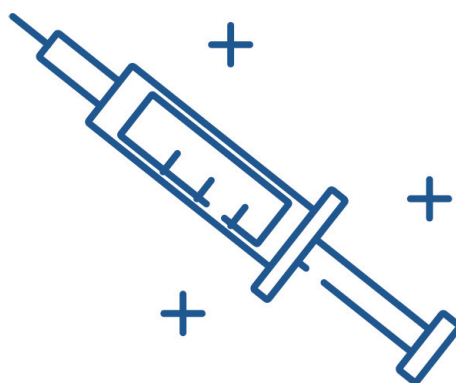
## Pytanie 6.

Co można byłoby poprawić w szczepieniach przeciwko Covid-19?

### Odpowiedzi na pytanie otwarte:

#### „Co można byłoby poprawić w szczepieniach przeciwko COVID-19?”

- Ułatwić osobom niepełnosprawnym dostęp do szczepień domowych
- Więcej artykułów naukowych nt. szczepień
- Poprawić informację we wszystkich możliwych formach przekazu (36 odpowiedzi)
- Dodatkowo Internet
- Wprowadzić Infolinię COVID
- Zbyt późno szczepienia były dostępne dla osób pracujących poza Polską
- Brak informacji dla pacjenta o podstawowych badaniach jakie powinno się wykonać przed szczepieniem, a tylko masowe wyszczepianie, to wzbudza obawy. Przy szczepieniach dziecko nie było badane przez lekarza
- Poprawienie organizacji (tym samym wejściem wprowadzani są pacjenci z kowidem, co inni chorzy; w pierwszej kolejności przyjmowani są pacjenci z kowidem a z innymi dolegliwościami odsyłani są do domów; w aptekach nie powinno być szczepień, brak intymności podczas zabiegu)
- Brak równych szans w leczeniu innych chorób
- Leczenie nie tylko COVID, ale również dostęp do leczenia innych chorób równie zagrażających życiu





## Rzecznik Praw Pacjenta

W przypadku pytań, wątpliwości lub sytuacji naruszenia praw pacjenta  
skontaktuj się z Biurem Rzecznika Praw Pacjenta

**ul. Młynarska 46  
01-171 Warszawa**

Telefoniczna Informacja Pacjenta

**800 190 590**

czynna pn.–pt. w godz. 8:00–18:00

**[kancelaria@rpp.gov.pl](mailto:kancelaria@rpp.gov.pl)  
[www.gov.pl/rpp](http://www.gov.pl/rpp)**