



# Minister Zdrowia

Warszawa, 10 kwietnia 2020

ZPG.051.16.2020.JK

Pan  
Adam Bodnar  
Rzecznik Praw Obywatelskich

*Szanowny Panie Rzeczniku,*

W nawiązaniu do pisma Polskiego Związku Głuchych (PZG) z dnia 9 marca 2020 r. (data wpływu 13 marca 2020 r.), pisma PZG z dnia 16 i 19 marca 2020 r., pisma Pana Ministra Pawła Wdówika, Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, poselskiej interwencji Pani Poseł Joanny Senyszyn oraz licznych zgłoszeń w zakresie dostępności do informacji o pandemii COVID-19 dla osób z niepełnosprawnością słuchu, zwracam się z uprzejmą prośbą o przyjęcie poniższych informacji.

W wymienionych powyżej pismach wskazano na kilka problematycznych obszarów takich jak:

- dostosowanie systemu ochrony zdrowia do udzielania świadczeń osobom z niepełnosprawnością słuchu;
- dostosowanie infolinii NFZ do potrzeb tej grupy;
- dostępność materiałów informacyjnych w internecie i telewizji;
- tłumaczenie konferencji i wystąpień na Polski Język Migowy (PJM);
- dostosowanie systemu komunikacji w podstawowej opiece zdrowotnej (POZ).

## **Przygotowanie podmiotów leczniczych**

W pierwszej kolejności należy podkreślić, że przygotowanie podmiotów leczniczych do udzielania świadczeń opieki zdrowotnej osobom z niepełnosprawnością słuchu oparte jest m.in. na przepisach *ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym*

*i innych środkach komunikowania się* (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824). Podmiotami zobowiązanymi do realizowania przepisów tejże ustawy są m.in. podmioty lecznicze, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2020 r. poz. 295).

Każdy podmiot leczniczy jest zobowiązany do spełnienia wymogów wynikających z ustawy o języku migowym, za co odpowiedzialny jest kierownik danego podmiotu. Podmiot leczniczy nie może zabronić osobie z niepełnosprawnością słuchu korzystania z pomocy wybranego tłumacza ani osoby przybranej. Podmiot może również korzystać z innych środków wspierających komunikowanie się (w tym z pomocy wideo-tłumacza).

Podmiot zobowiązany zapewnia możliwość korzystania przez osoby uprawnione z pomocy wybranego tłumacza języka migowego.

Te zasady obowiązują niezależnie od tego, czy świadczenie udzielane jest w związku z diagnozowaniem zakażenia koronawirusem lub leczenia wywołanej przez to zakażenie choroby czy też wynika z innych potrzeb. Każdy lekarz czy pielęgniarka są zobowiązani do dołożenia starań, aby skomunikować się z pacjentem potrzebującym pomocy.

### **Dostępność infolinii**

Telefoniczna Informacja Pacjenta (TIP – wspólna infolinia Narodowego Funduszu Zdrowia oraz Rzecznika Praw Pacjenta), działająca pod numerem 800-190-590, dostępna jest także dla osób z niepełnosprawnością słuchu.

Konsultantka, która posługuje się językiem migowym jest dostępna we wszystkie dni robocze od godz. 8.00 do 16.00. Rozmowa odbywa się poprzez wideo-czat. Poza wskazanymi powyżej godzinami oraz w dni inne niż robocze, kontakt z TIP możliwy jest drogą mailową ([tip@nfz.gov.pl](mailto:tip@nfz.gov.pl)) lub ewentualnie poprzez czat tekstowy z konsultantem TIP – kontakt dostępny pod adresem - <https://www.nfz.gov.pl/kontakt/telefoniczna-informacja-pacjenta/>.

Zgodnie z danymi przekazanymi przez NFZ, należy wskazać, że w okresie od 2 września 2019 r. do 20 marca 2020 r. z usług tłumacza języka migowego skorzystała 1 osoba. Jednakże, zgodnie z aktualizacją przekazaną w dniu 1 kwietnia 2020 r. wzrosło zainteresowanie tą formą usługi - 33 próby połączenia i 14 odbytych rozmów. Część połączeń odrzuconych odbyło się poza godzinami 8.00-16.00.

Jednocześnie w celu ustalenia możliwości współpracy i usprawnienia funkcjonowania infolinii NFZ, Narodowy Fundusz Zdrowia przekazał prośbę o bezpośredni kontakt

do Pani Iwony Gajewskiej-Polak (Kierownika Działu Standardów i Usług dla Pacjentów Departamentu Obsługi Pacjenta NFZ) – [i.gajewska@nfz.gov.pl](mailto:i.gajewska@nfz.gov.pl) .

NFZ informuje, że mogą występować czasowe problemy z dostępem do infolinii w związku z ogromnym zainteresowaniem osób dzwoniących. Narodowy Fundusz Zdrowia stara się reagować na takie zgłoszenia na bieżąco.

Jednocześnie z informacji uzyskanych, Ministerstwo dowiedziało się o stworzeniu przez Polski Związek Głuchych całodobowego wsparcia tłumacza języka migowego, dzięki środkom otrzymanym z Fundacji PGNiG im. Ignacego Łukasiewicza. Ministerstwo Zdrowia zwróciło się z prośbą o przybliżenie informacji o sposobie działania infolinii, w tym przykładowo sposobie kontaktu/współpracy z POZ.

### **Tłumaczenie konferencji i wystąpień oraz dostępność materiałów**

Uprzejmie informuję, że Ministerstwo Zdrowia podpisało umowę z Fundacją Świat Głuchych, której przedmiotem jest:

- świadczenie usług tłumaczeń z języka polskiego na Polski Język Migowy lub System Językowo-Migowy oraz z języka migowego na język polski wraz z weryfikacją merytoryczną i językową native speakera lub innego tłumacza;
- świadczenia usług tłumacza języka migowego w miejscu i czasie wskazanym przez Zamawiającego.

W związku powyższym Ministerstwo będzie korzystało z usług tłumacza podczas organizowanych przez siebie konferencji prasowych czy briefingów.

Natomiast na stronie internetowej oraz na kanałach społecznościowych Ministerstwa Zdrowia (Twitter, Facebook oraz YouTube) zostały zamieszczone filmy dotyczące koronawirusa z tłumaczem języka migowego.

Niezależnie od powyższego, MZ zwróciło się do PZG odnośnie pogłębienia współpracy i pomocy w dystrybucji materiałów informacyjnych dot. koronawirusa oraz do rozważenia umieszczania materiałów opracowanych przez PZG w mediach społecznościowych Ministerstwa Zdrowia, po wcześniejszym ich zaakceptowaniu przez Biuro Komunikacji MZ.

### **Kwestia dostosowania systemu komunikacji z osobami z niepełnosprawnością słuchu w podstawowej opiece zdrowotnej (POZ).**

Wsparcie systemu komunikacji w POZ podlega obecnie analizie, jednakże – mając na względzie kilka tysięcy podmiotów udzielających świadczeń z tego zakresu, prowadzonych w formie podmiotów leczniczych lub podmiotów wykonujących działalność leczniczą (odpowiedzialnych indywidualnie za organizację przyjęć oraz za umożliwienie pacjentom kontaktu z konkretną placówką) – trudno zakładać możliwość utworzenia proponowanego w pismach – centralnego systemu umożliwiającego korzystanie pacjentom z niepełnosprawnością słuchu ze świadczeń POZ, bez wcześniejszych znaczących zmian prawnych i organizacyjnych (mając na względzie także obowiązujące deklaracje wyboru).

Dodatkowo, także w tym zakresie, celem MZ jest porozumienie się z PZG odnośnie ich nowego projektu zapewniającego wsparcie tłumaczy języka migowego w trybie 24/7 i rozważenie potencjalnych rozwiązań dla kontaktu osób z niepełnosprawnością słuchu z podstawową opieką zdrowotną (POZ), w tym rozważenie form alternatywnych.

Należy wskazać, że zaistniała sytuacja jest bardzo trudna dla wielu grup społecznych i osób indywidualnych, dlatego wymusza ona symultaniczne działania dostosowawcze przygotowujące cały system ochrony zdrowia do udzielania świadczeń w okresie pandemii, a także sposób informowania o bieżącej sytuacji. W związku z powyższym, uprzejmie sugeruję desygnowanie stałego przedstawiciela do kontaktów roboczych i zgłaszania uwag z Państwa strony. Ze strony Ministerstwa Zdrowia pośrednikiem może być Jakub Kubacki – główny specjalista w Departamencie Zdrowia Publicznego i Rodziny – adres mailowy: [j.kubacki@mz.gov.pl](mailto:j.kubacki@mz.gov.pl). Stały kontakt roboczy ułatwi dalsze koordynowanie rozpatrywania wniosków w ramach Ministerstwa Zdrowia.

Z poważaniem  
z upoważnienia Ministra Zdrowia  
Józefa Szczurek-Żelazko  
Sekretarz Stanu

/dokument podpisany elektronicznie/