



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Warszawa, 25-03-2020 r.

Adam Bodnar

XI.812.4.2020.AKB

Pan
Łukasz Szumowski
Minister Zdrowia
ul. Miodowa 15
00-952 WARSZAWA

Szanowny Panie Ministrze!

W związku z wprowadzeniem stanu zagrożenia epidemicznego do mojego Biura napływają sygnały wskazujące na **nieefektywność działań informacyjnych dotyczących rozprzestrzeniania się koronawirusa SARS-CoV-2 oraz możliwości uzyskania pomocy w przypadku zachorowania na COVID-19 przez osoby głuche i niedosłyszące**. Jako Rzecznik otrzymałem w tej sprawie liczne apele, m.in. pismo Polskiego Związku Głuchych z dnia 9 marca 2020 r. złożone na ręce Pana Ministra oraz list otwarty Fundacji Akademia Młodych z 17 marca 2020 r., który również został przekazany do Ministerstwa Zdrowia.

Wśród problemów podniesionych we wskazanej korespondencji aktualnie na pierwszy plan wysuwa się **brak dostępności infolinii Narodowego Funduszu Zdrowia dla osób z dysfunkcją słuchu**. Podkreśla się, że w przypadku zaistnienia potrzeby uzyskania pomocy podstawowym problemem jest możliwość skorzystania z usług tłumaczy języka migowego jedynie w dni powszednie w określonych godzinach, podczas gdy inni obywatele mają możliwość skontaktowania się z infolinią przez całą dobę siedem dni w tygodniu. W ocenie osób głuchych i słabosłyszących **należałoby rozszerzyć możliwość kontaktu przez infolinię z zapewnieniem wideocztatu z tłumaczem w formule 24/7**, tak aby osoby z niepełnosprawnością słuchu miały podobne szanse na uzyskanie pomocy w sytuacji zagrożenia jak osoby bez niepełnosprawności. W związku z tym, w mojej ocenie, **należałoby niezwłocznie wdrożyć propozycję Polskiego Związku Głuchych, który zaproponował Panu Ministrowi obsadę dyżurów tłumaczy języka migowego przez osoby, z którymi współpracuje**.

Jednocześnie podkreśla się, że infolinia w kształcie, w jakim dotychczas funkcjonuje, często nie spełnia swojego zadania – osoby głuche zgłaszają m.in. techniczne problemy

z połączeniem się z tłumaczem, brak możliwości uruchomienia usługi tłumaczenia on-line, jak również niedostateczne przeszkolenie dyżurujących konsultantów w zakresie form pomocy i placówek medycznych dostępnych dla osób z niepełnosprawnością słuchu.

Należy też wspomnieć, że osoby głuche i słabosłyszące podnoszą problem **braku dostępności konferencji prasowych i komunikatów wydawanych przez organy państwowe odpowiedzialne za informowanie obywateli o aktualnej sytuacji panującej w kraju w związku z rozprzestrzenianiem się COVID-19**. Przede wszystkim wciąż nie wszystkie są zaopatrzone w tłumaczenie na język migowy w czasie rzeczywistym, a tam gdzie takie tłumaczenie jest zapewnione, okienko, w którym pojawia się tłumacz jest tak małe, że często utrudnia lub uniemożliwia zapoznanie się z przekazywaną informacją seniorom oraz osobom z jednoczesną dysfunkcją wzroku i słuchu.

Pragnę zaznaczyć, że jako organ monitorujący wdrażanie postanowień Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 poz. 1169), w tym szczególnie trudnym czasie wielką wagę przykładam do zapewnienia jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa osobom w szczególności narażonym na wykluczenie, którymi niewątpliwie są osoby z niepełnosprawnościami. Ratyfikacja przez Polskę tej Konwencji potwierdziła prawo osób z niepełnosprawnościami do pełnego i równego korzystania ze wszystkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz poszanowania ich przyrodzonej godności. W kontekście aktualnej sytuacji czuję się w obowiązku przypomnieć, że **artykuł 11 Konwencji obliguje Państwa-Strony do podejmowania wszelkich niezbędnych środków w celu zapewnienia ochrony i bezpieczeństwa osobom z niepełnosprawnościami w sytuacjach zagrożenia**. W artykule 25 Konwencji podkreślono z kolei obowiązek wdrażania działań gwarantujących dostępność dla osób z niepełnosprawnościami usług opieki zdrowotnej bez dyskryminacji. Co istotne, **osoby z niepełnosprawnościami powinny mieć zapewniony dostęp do środków komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zarówno na obszarach miejskich, jak i wiejskich, na zasadzie równości z innymi osobami**. Środki podejmowane w tym celu przez państwo obejmują rozpoznanie i eliminację przeszkód i barier w zakresie dostępności informacji, komunikacji i innych usług, w tym usług elektronicznych i służb ratowniczych, co zostało wprost wskazane w artykule 9 ust. 1 lit. b Konwencji.

Jednocześnie uprzejmie informuję, że skierowałem wystąpienia w związku z rozprzestrzenianiem się SARS-CoV-2 na ręce Pana Pawła Wdówika, Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych oraz Pana Michała Dworczyka, Szefa Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, których kopie pozwalam sobie przesłać w załączeniu. Będę zobowiązany za pochylenie się przez Pana Ministra również nad opisanymi w tych pismach

zagadnieniami, które dotyczą dostępności informacji i pomocy medycznej dla osób z niepełnosprawnościami.

Biorąc powyższe pod uwagę, działając na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2018 r. poz. 2179, z późn. zm.), zwracam się do Pana Ministra z uprzejmą prośbą o podjęcie wszelkich niezbędnych działań w celu zagwarantowania osobom głuchym i słabosłyszącym realizacji ich praw, w tym prawa pozyskiwania informacji na zasadzie równości z innymi osobami, w obliczu pandemii COVID-19 oraz poinformowanie o podjętych w tym celu inicjatywach. W szczególności proszę o pilne **rozszerzenie możliwości skorzystania z usługi tłumacza języka migowego w ramach infolinii, tak aby usługa tłumaczeniowa była dostępna dla osób chcących z niej skorzystać całodobowo przez cały tydzień**. Mając na względzie trudny czas, który jako społeczeństwo powinniśmy przejść kierując się zasadą solidarności, proszę o potraktowanie sprawy jako pilnej.

Z poważaniem

Adam Bodnar

Rzecznik Praw Obywatelskich

/-podpisano elektronicznie/

Załączniki:

1. kopia wystąpienia RPO z dnia 17 marca 2020 r. do Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, znak: XI.812.1.2020
2. kopia wystąpienia RPO z dnia 20 marca 2020 r. do Szefa Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, znak: XI.812.2.2020

Do wiadomości:

1. Pan Paweł Wdówik, Pełnomocnik Rządu do spraw Osób Niepełnosprawnych
2. Pan Michał Dworczyk, Szef Kancelarii Prezesa Rady Ministrów