

**ZARZADZENIE Nr 13/2015**  
**DYREKTORA GENERALNEGO**  
**BIURA RZECZNIKA PRAW PACJENTA**  
z dnia *27.05*.....2015 r.

*w sprawie określenia sposobu funkcjonowania infolinii w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta oraz sposobu rejestrowanie wizyt osobistych w siedzibie Biura.*

Na podstawie art. 25 ust. 4 pkt 4 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2014 r. poz. 1111 z późn zm.) oraz upoważnienia Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 5 sierpnia 2011 roku (sygn. RzPP - ZPR -0124-31/ED/2011) zarządza się, co następuje:

**§ 1.**

1. W Biurze Rzecznika Praw Pacjenta funkcjonuje bezpłatna ogólnopolska infolinia, którą obsługują pracownicy:
  - 1) Wydziału Interwencyjno – Poradniczego – zwanego dalej „WIP”;
  - 2) Wydziału do Spraw Zdrowia Psychicznego – zwanego dalej” WZP”;
  - 3) Wydziału Prawnego – zwanego dalej „WPR”.
2. Infolinia działa pod numerem 800-190-590 i jest bezpłatna dla osób telefonujących do Biura za pomocą telefonów stacjonarnych oraz komórkowych.
3. Opis sposobu połączenia z Wydziałami Biura jest zawarty w Komunikacie stanowiącym załącznik nr 1.
4. W celu utrzymania prawidłowej organizacji pracy infolinii prowadzony jest Grafiki dyżurów stanowiący załącznik nr 2.
5. Grafiki dyżurów ustalany jest na okresy dwóch tygodni, przez wyznaczonego pracownika WIP. Wszelkie zmiany w Grafiku dyżurów wymagają niezwłocznego uzgodnienia i przekazania stosownej informacji do wyznaczonego pracownika WIP w celu dokonania korekty.
6. Grafiki każdorazowo akceptuje Dyrektor Wydziału Interwencyjno-Poradniczego.

7. Grafik udostępniany jest za pośrednictwem EZD sekretariatom i za ich pośrednictwem udostępniany pracownikom obsługującym bezpłatną ogólnopolską infolinię, a także pracownikom sekretariatu głównego i Wydziału Spraw Osobowych i Wynagrodzeń.
8. W sytuacjach wyjątkowych Dyrektor Generalny we współpracy z Rzecznikiem Praw Pacjenta może zarządzić zwiększenie lub zmniejszenie obsady pracowników do obsługi infolinii.

## §2.

1. Wszystkie rozmowy przychodzące na infolinię są nagrywane, a nagranie rozmowy jest poprzedzone komunikatem, którego treść stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.
2. Urządzenia do rejestrowania rozmów wykonywanych na numerze 800-190-590 są umiejscowione w pomieszczeniu centrali telefonicznej Biura Rzecznika Praw Pacjenta, a za prawidłowe działanie sieci telefonicznej jest odpowiedzialne Wieloosobowe Stanowisko Pracy ds. Informatyzacji.
3. W przypadku jakichkolwiek problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem infolinii (w tym przerywanie rozmów, zanikanie głosu itp.) pracownik obsługujący infolinię ma obowiązek zgłosić Dyrektorowi Wydziału lub osobie go zastępującej, a ten niezwłocznie zgłasza problem Koordynatorowi Wieloosobowego Stanowiska Pracy ds. Informatyzacji lub osobie go zastępującej.
4. Aplikacja do obsługi nagrań z infolinii, jest zainstalowana na stacjach roboczych dyrektorów komórek organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust. 1.
5. Dyrektorzy komórek organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust. 1 są upoważnieni do dostępu do nagrań rozmów z infolinii, przeprowadzonych przez podległych im pracowników.
6. W przypadku, gdy do Biura Rzecznika Praw Pacjenta wpłynię wnioski o udostępnienie nagrania rozmowy, zostaje on skierowany do Dyrektora Wydziału Interwencyjno-Poradniczego, jeśli rozmowa została przeprowadzona przez pracownika innego wydziału, wniosek zostaje przekazany w EZD do Dyrektora komórki właściwej.

7. Administrator Bezpieczeństwa Informacji, zwany dalej: „ABI”, na wniosek Dyrektora komórki prowadzącej sprawę wydaje pisemną zgodę lub odmowę udostępnienia nagrania.
8. W przypadku wydania zgody, Dyrektor komórki organizacyjnej ustala termin odsłuchu nagrania oraz zawiadamia o tym osobę wnioskującą. W przypadku wydania odmowy udostępnienia nagrania, Dyrektor komórki organizacyjnej zawiadamia o tym osobę wnioskującą.
9. Odsłuch nagrania odbywa się w obecności Dyrektora odpowiedzialnej komórki organizacyjnej, pracownika prowadzącego sprawę, ABI oraz wnioskodawcy.
10. Z wszystkich czynności podjętych podczas udostępnienia nagrania, pracownik prowadzący sprawę podczas przesłuchiwania nagrania sporządza pisemną notatkę, która zostaje dołączona do całości sprawy.
11. Czas przechowywania, archiwizacja oraz przetwarzanie nagrań zgromadzonych w systemie komputerowym, odbywa się zgodnie z Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym. Pliki z nagranych rozmów są przechowywane nie dłużej, niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.

### § 3.

1. Każdy pracownik rozpoczynający dyżur jest zobowiązany do zalogowania się do sieci dyżurnej infolinii, a po jego zakończeniu do wylogowania.
2. Dyrektorzy komórek organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust. 1 oraz osoby ich zastępujące na wyświetlaczach aparatów systemowych, mają uruchomiony monitor połączeń dla właściwej sobie komórki organizacyjnej, wskazujący aktualne parametry m.in. ilość połączeń aktywnych, ilość połączeń oczekujących, ilość zalogowanych pracowników.
3. Dyrektor komórki organizacyjnej lub podczas jej nieobecności osoba zastępująca ma obowiązek kontroli obciążenia linii telefonicznej i na bieżąco dostosowywania odpowiedniej ilości osób obsługujących infolinię w wydziale. Kontroluje również ilość osób zalogowanych zgodnie z grafikiem dyżurów.
4. W przypadku żądania przez osobę dzwoniącą połączenia z konkretnym pracownikiem prowadzącym sprawę rozmówcy, połączenie następuje w każdej chwili, niezależnie od zapisów grafiku dyżurów, z zastrzeżeniem obecności pracownika na stanowisku pracy. W przypadku, gdy połączenie jest niemożliwe, pracownik Biura wskazuje dzwoniącemu terminy, w których ten pracownik jest dostępny.

#### § 4.

1. Wszystkie rozmowy przeprowadzone za pośrednictwem infolinii podlegają obowiązkowi rejestracji w programie rejestrowym *ITM Rzecznik*.
2. Obowiązkiem każdego pracownika obsługującego infolinię jest uzyskanie niezbędnych informacji istotnych z punktu widzenia tematyki prowadzonej rozmowy i odnotowanie uzyskanych informacji w programie rejestracyjnym w formularzu.
3. Instrukcja prowadzenia rozmowy oraz wypełniania formularza sprawy zgłoszonej za pośrednictwem infolinii stanowi załącznik nr 3 do zarządzenia.

#### § 5.

1. Wszystkie sprawy zgłoszone osobiście przez petenta podlegają obowiązkowi rejestracji w programie rejestracyjnym *ITM Rzecznik*.
2. W przypadku wizyty dotyczącej udostępnienia akt sprawy na podstawie kodeksu postępowania administracyjnego w związku z prowadzonym postępowaniem wizyta powinna być odnotowana w programie rejestrowym *ITM Rzecznik* z adnotacją wydano / nie wydano kopi akt.
3. W sytuacji podjęcia interwencji tryb dalszego postępowania w sprawie zgłoszonej osobiście przez petenta jest analogiczny do postępowania w sprawie zgłoszenia sprawy za pośrednictwem infolinii.

#### § 6.

Za prawidłowe działanie w programie rejestracyjnym *ITM Rzecznik* odpowiedzialny jest wyznaczony przez Dyrektora Generalnego Koordynator Wieloosobowego Stanowiska Pracy ds. Informatyzacji.

#### § 7.

Pracownicy obsługujący infolinię oraz przyjmujący interesantów w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta są zobowiązani do wykorzystywania uzyskanych informacji w sposób zgodny z przepisami prawa, w tym w szczególności ustawy *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* i ustawy *o służbie cywilnej*. Procedurę wykorzystywania informacji zebranych za pośrednictwem infolinii stanowi załącznik nr 4 do zarządzenia.

**§ 8.**

We wszystkich sprawach spornych dotyczących funkcjonowania infolinii w Biurze rozstrzyga Dyrektor Generalny Biura w uzgodnieniu z Rzecznikiem Praw Pacjenta i przekazuje wytyczne do stosowania Dyrektorom Komórek Organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust.1.

**§ 9.**

Traci moc Zarządzenie nr 19/2012 Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 12 października 2012 r. w sprawie *określenia sposobu funkcjonowania infolinii w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta.*

**§ 10.**

Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia podpisania.

DYREKTOR GENERALNY  
  
Jarosław Wiks



Załącznik nr 1 do Zarządzenia  
Nr 13 Dyrektora Generalnego  
Biura Rzecznika Praw Pacjenta  
z dnia.....2015 r.

## TREŚĆ KOMUNIKATU

„Dodzwonili się Państwo na bezpłatną infolinię Biura Rzecznika Praw Pacjenta czynną od poniedziałku do piątku w godzinach od 9<sup>00</sup> do 21<sup>00</sup>. Informujemy, że w celu zapewnienia jak najlepszej jakości obsługi rozmowa będzie nagrywana. Jeśli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie rozmowy, prosimy o przerwanie połączenia i kontakt listowny lub osobisty w siedzibie Biura w Warszawie przy ul. Młynarskiej 46, od poniedziałku do piątku w godzinach od 9<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup>. Informujemy, że Państwa dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z prawem. Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne. Będą one przetwarzane w naszym biurze. Państwu przysługuje wgląd do swoich danych oraz ich poprawianie.”

A następnie :

„Jeżeli chcą Państwo, połączyć się z Wydziałem Interwencyjno –Poradniczym, proszę wybrać jeden, połączyć się z Wydziałem do Spraw Zdrowia Psychicznego, proszę wybrać dwa, połączyć się z Wydziałem Prawnym, proszę wybrać trzy”

albo

„Jeżeli chcą Państwo, połączyć się z Wydziałem Interwencyjno –Poradniczym, proszę wybrać jeden, połączyć się z Wydziałem Prawnym, proszę wybrać trzy”





**ZARZADZENIE Nr 13/2015**  
**DYREKTORA GENERALNEGO**  
**BIURA RZECZNIKA PRAW PACJENTA**  
z dnia *27.05*.....2015 r.

*w sprawie określenia sposobu funkcjonowania infolinii w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta oraz sposobu rejestrowanie wizyt osobistych w siedzibie Biura.*

Na podstawie art. 25 ust. 4 pkt 4 ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o służbie cywilnej (Dz. U. z 2014 r. poz. 1111 z późn zm.) oraz upoważnienia Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 5 sierpnia 2011 roku (sygn. RzPP - ZPR -0124-31/ED/2011) zarządza się, co następuje:

**§ 1.**

1. W Biurze Rzecznika Praw Pacjenta funkcjonuje bezpłatna ogólnopolska infolinia, którą obsługują pracownicy:
  - 1) Wydziału Interwencyjno – Poradniczego – zwanego dalej „WIP”;
  - 2) Wydziału do Spraw Zdrowia Psychicznego – zwanego dalej” WZP”;
  - 3) Wydziału Prawnego – zwanego dalej „WPR”.
2. Infolinia działa pod numerem 800-190-590 i jest bezpłatna dla osób telefonujących do Biura za pomocą telefonów stacjonarnych oraz komórkowych.
3. Opis sposobu połączenia z Wydziałami Biura jest zawarty w Komunikacie stanowiącym załącznik nr 1.
4. W celu utrzymania prawidłowej organizacji pracy infolinii prowadzony jest Grafiki dyżurów stanowiący załącznik nr 2.
5. Grafiki dyżurów ustalany jest na okresy dwóch tygodni, przez wyznaczonego pracownika WIP. Wszelkie zmiany w Grafiku dyżurów wymagają niezwłocznego uzgodnienia i przekazania stosownej informacji do wyznaczonego pracownika WIP w celu dokonania korekty.
6. Grafiki każdorazowo akceptuje Dyrektor Wydziału Interwencyjno-Poradniczego.

7. Grafik udostępniany jest za pośrednictwem EZD sekretariatom i za ich pośrednictwem udostępniany pracownikom obsługującym bezpłatną ogólnopolską infolinię, a także pracownikom sekretariatu głównego i Wydziału Spraw Osobowych i Wynagrodzeń.
8. W sytuacjach wyjątkowych Dyrektor Generalny we współpracy z Rzecznikiem Praw Pacjenta może zarządzić zwiększenie lub zmniejszenie obsady pracowników do obsługi infolinii.

## §2.

1. Wszystkie rozmowy przychodzące na infolinię są nagrywane, a nagranie rozmowy jest poprzedzone komunikatem, którego treść stanowi załącznik nr 1 do zarządzenia.
2. Urządzenia do rejestrowania rozmów wykonywanych na numerze 800-190-590 są umiejscowione w pomieszczeniu centrali telefonicznej Biura Rzecznika Praw Pacjenta, a za prawidłowe działanie sieci telefonicznej jest odpowiedzialne Wieloosobowe Stanowisko Pracy ds. Informatyzacji.
3. W przypadku jakichkolwiek problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem infolinii (w tym przerywanie rozmów, zanikanie głosu itp.) pracownik obsługujący infolinię ma obowiązek zgłosić Dyrektorowi Wydziału lub osobie go zastępującej, a ten niezwłocznie zgłasza problem Koordynatorowi Wieloosobowego Stanowiska Pracy ds. Informatyzacji lub osobie go zastępującej.
4. Aplikacja do obsługi nagrań z infolinii, jest zainstalowana na stacjach roboczych dyrektorów komórek organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust. 1.
5. Dyrektorzy komórek organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust. 1 są upoważnieni do dostępu do nagrań rozmów z infolinii, przeprowadzonych przez podległych im pracowników.
6. W przypadku, gdy do Biura Rzecznika Praw Pacjenta wpłynie wnioski o udostępnienie nagrania rozmowy, zostaje on skierowany do Dyrektora Wydziału Interwencyjno-Poradniczego, jeśli rozmowa została przeprowadzona przez pracownika innego wydziału, wniosek zostaje przekazany w EZD do Dyrektora komórki właściwej.

7. Administrator Bezpieczeństwa Informacji, zwany dalej: „ABI”, na wniosek Dyrektora komórki prowadzącej sprawę wydaje pisemną zgodę lub odmowę udostępnienia nagrania.
8. W przypadku wydania zgody, Dyrektor komórki organizacyjnej ustala termin odsłuchu nagrania oraz zawiadamia o tym osobę wnioskującą. W przypadku wydania odmowy udostępnienia nagrania, Dyrektor komórki organizacyjnej zawiadamia o tym osobę wnioskującą.
9. Odsłuch nagrania odbywa się w obecności Dyrektora odpowiedzialnej komórki organizacyjnej, pracownika prowadzącego sprawę, ABI oraz wnioskodawcy.
10. Z wszystkich czynności podjętych podczas udostępnienia nagrania, pracownik prowadzący sprawę podczas przesłuchiwania nagrania sporządza pisemną notatkę, która zostaje dołączona do całości sprawy.
11. Czas przechowywania, archiwizacja oraz przetwarzanie nagrań zgromadzonych w systemie komputerowym, odbywa się zgodnie z Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym. Pliki z nagranych rozmów są przechowywane nie dłużej, niż jest to niezbędne do osiągnięcia celu przetwarzania.

### § 3.

1. Każdy pracownik rozpoczynający dyżur jest zobowiązany do zalogowania się do sieci dyżurnej infolinii, a po jego zakończeniu do wylogowania.
2. Dyrektorzy komórek organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust. 1 oraz osoby ich zastępujące na wyświetlaczach aparatów systemowych, mają uruchomiony monitor połączeń dla właściwej sobie komórki organizacyjnej, wskazujący aktualne parametry m.in. ilość połączeń aktywnych, ilość połączeń oczekujących, ilość zalogowanych pracowników.
3. Dyrektor komórki organizacyjnej lub podczas jej nieobecności osoba zastępująca ma obowiązek kontroli obciążenia linii telefonicznej i na bieżąco dostosowywania odpowiedniej ilości osób obsługujących infolinię w wydziale. Kontroluje również ilość osób zalogowanych zgodnie z grafikiem dyżurów.
4. W przypadku żądania przez osobę dzwoniącą połączenia z konkretnym pracownikiem prowadzącym sprawę rozmówcy, połączenie następuje w każdej chwili, niezależnie od zapisów grafiku dyżurów, z zastrzeżeniem obecności pracownika na stanowisku pracy. W przypadku, gdy połączenie jest niemożliwe, pracownik Biura wskazuje dzwoniącemu terminy, w których ten pracownik jest dostępny.

#### § 4.

1. Wszystkie rozmowy przeprowadzone za pośrednictwem infolinii podlegają obowiązkowi rejestracji w programie rejestrowym *ITM Rzecznik*.
2. Obowiązkiem każdego pracownika obsługującego infolinię jest uzyskanie niezbędnych informacji istotnych z punktu widzenia tematyki prowadzonej rozmowy i odnotowanie uzyskanych informacji w programie rejestracyjnym w formularzu.
3. Instrukcja prowadzenia rozmowy oraz wypełniania formularza sprawy zgłoszonej za pośrednictwem infolinii stanowi załącznik nr 3 do zarządzenia.

#### § 5.

1. Wszystkie sprawy zgłoszone osobiście przez petenta podlegają obowiązkowi rejestracji w programie rejestracyjnym *ITM Rzecznik*.
2. W przypadku wizyty dotyczącej udostępnienia akt sprawy na podstawie kodeksu postępowania administracyjnego w związku z prowadzonym postępowaniem wizyta powinna być odnotowana w programie rejestrowym *ITM Rzecznik* z adnotacją wydano / nie wydano kopi akt.
3. W sytuacji podjęcia interwencji tryb dalszego postępowania w sprawie zgłoszonej osobiście przez petenta jest analogiczny do postępowania w sprawie zgłoszenia sprawy za pośrednictwem infolinii.

#### § 6.

Za prawidłowe działanie w programie rejestracyjnym *ITM Rzecznik* odpowiedzialny jest wyznaczony przez Dyrektora Generalnego Koordynator Wieloosobowego Stanowiska Pracy ds. Informatyzacji.

#### § 7.

Pracownicy obsługujący infolinię oraz przyjmujący interesantów w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta są zobowiązani do wykorzystywania uzyskanych informacji w sposób zgodny z przepisami prawa, w tym w szczególności ustawy o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* i ustawy o *służbie cywilnej*. Procedurę wykorzystywania informacji zebranych za pośrednictwem infolinii stanowi załącznik nr 4 do zarządzenia.

**§ 8.**

We wszystkich sprawach spornych dotyczących funkcjonowania infolinii w Biurze rozstrzyga Dyrektor Generalny Biura w uzgodnieniu z Rzecznikiem Praw Pacjenta i przekazuje wytyczne do stosowania Dyrektorom Komórek Organizacyjnych, o których mowa w § 1 ust.1.

**§ 9.**

Traci moc Zarządzenie nr 19/2012 Dyrektora Generalnego Biura Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 12 października 2012 r. *w sprawie określenia sposobu funkcjonowania infolinii w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta.*

**§ 10.**

Zarządzenie wchodzi w życie po upływie 7 dni od dnia podpisania.

DYREKTOR GENERALNY  
  
Jarosław Fiks



**Wzór Grafiku Dyżurów**

	Lp.	GRAFIK PRACY	nr wew.	Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	So	N	Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	So
WIP	1															
	2															
	3															
	4															
	5															
	6															
	7															
WPR	1															
	2															
	3															
	4															
	5															
	6															
	7															
WZP	1															
	2															
	3															
	4															

Legenda:

- P** Popołudnie
- R** Rano
- OI** Obsługa Interesantów
- U** Urlop
- Szk** Szkolenie/Sąd

DYREKTOR GENERALNY  
  
 Jarosław Pihs





## **INSTRUKCJA PROWADZENIA ROZMOWY ORAZ SPOSOBU WYPEŁNIANIA FORMULARZA SPRAWY ZGŁOSZONEJ ZA POŚREDNICTWEM INFOLINII I OSOBIŚCIE W SIEDZIBIE BIURA**

1. Osoba przyjmująca interesariusza za pośrednictwem infolinii lub osobiście w siedzibie Biura Rzecznika Praw Pacjenta jest zobowiązana do podania interesariuszowi:
  - a. *imię, nazwisko,*
  - b. *stanowisko,*
  - c. *nazwę komórki organizacyjnej której jest pracownikiem.*
2. Osoba przeprowadzająca rozmowę za pośrednictwem infolinii lub podczas wizyty osobistej, na podstawie uzyskanych informacji jest obowiązana do wypełnienia wszystkich pól formularza zgłoszeniowego w systemie rejestrowym *ITM Rzecznik*
3. Rejestrując rozmowę należy w szczególności uzupełnić:
  - miejscowość / województwo, z której dzwoni rozmówca,
  - płeć i wiek rozmówcy,
  - określić prawo pacjenta,
  - określić miejsca zdarzenia (rodzaj podmiotu leczniczego),
  - rodzaj i zakres świadczeń zdrowotnych,
  - wskazanie nazwy i adresu świadczeniodawcy oraz krótkiego opisu problemu / zdarzenia i sposobu jego rozwiązania.
  - w przypadku braku podmiotu w bazie danych, pracownik odnotowuje ten fakt oraz wpisuje nazwę podana przez osobę dzwoniącą bądź ustala we własnym zakresie.
  - uzyskać informację, czy interesariusz kontaktujący się z Biurem uzyskał informację, o którą wnioskował.

4. Pracownik prowadząc rozmowę za pośrednictwem infolinii oraz przyjmując interesariusza w siedzibie Biura powinien zachować się zgodnie Kodeksem Etyki, Zachowania i Wizerunku w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta.
5. W polach formularza rejestracyjnego, należy korzystać przede wszystkim ze słowników znajdujących się w systemie rejestrowym *ITM Rzecznik*, zaś w przypadku braku danych zamieszczonych w słowniku, dokonać odpowiedniego wpisu.
6. Jeśli osoba telefonująca odmawia podania szczegółowych informacji – pracownik wypełnia w formularzu zgłoszeniowym odpowiednią adnotację np. odmowa przekazania szczegółowych danych.
7. Jeśli sprawa zgłaszana telefonicznie wymaga przekazania do Biura pisemnego wniosku, pracownik prowadzący rozmowę obowiązany jest poinformować osobę telefonującą o:
  - a. o adresie korespondencyjnym do Biura Rzecznika Praw Pacjenta;
  - b. danych jakie powinien zawierać wniosek skierowany do Biura, aby spełnić wymogi ustawowe;
  - c. konieczności przekazania dokumentacji (*tj. dokumentacji medycznej, odmowy udzielenia świadczenia lub innych*).
8. W wyjątkowych przypadkach kiedy osoba dzwoniąca zachowuje się niezgodnie z przyjętymi zasadami kontaktów międzyludzkich, ubliża pracownikowi używając niecenzuralnych słów, pracownik po trzykrotnym poinformowaniu osoby dzwoniącej, że w przypadku kontynuowania rozmowy w tym tonie zakończy rozmowę, może to uczynić.

DYREKTOR GENERALNY



Jarosław PMS

**PROCEDURA PODJĘCIA PRZEZ PRACOWNIKA TELEFONICZNEJ  
INTERWENCJI WYJAŚNIAJĄCEJ OBSŁUGUJĄCEGO BEZPŁATNĄ  
INFOLINIĘ LUB PRZYJMUJĄCĄ INTRESARIUSZA W SIEDZIBIE  
BIURA RZECZNIKA PRAW PACJENTA**

**§ 1.**

Każda sprawa zgłoszona za pośrednictwem infolinii lub też zgłoszona osobiście w siedzibie Biura, a dotycząca możliwego naruszenia praw pacjenta powinna być wnikliwie przeanalizowana przez pracownika, który prowadził rozmowę pod kątem jej zgodności i kompletności co najmniej z art. 50 i art. 54 ustawy o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

**§ 2.**

Informacje uzyskiwane za pośrednictwem infolinii powinny być wykorzystywane do realizacji ustawowych zadań Rzecznika Praw Pacjenta w oparciu o obowiązujące przepisy prawa. Mogą one stanowić, w szczególności:

- 1) sygnały - do dalszego wykorzystania - w celu późniejszego wszczęcia postępowań wyjaśniających na wniosek.
- 2) sygnał do wszczęcia postępowania wyjaśniającego z własnej inicjatywy podstawie art. 50 ust. 3 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

**§ 3.**

1. W przypadku uzyskania informacji w wysokim stopniu uprawdopodobniającej naruszenie prawa pacjenta i uzasadniającej wszczęcie postępowania z własnej inicjatywy, pracownik, który prowadził rozmowę za pośrednictwem infolinii, niezwłocznie ustala, które prawo pacjenta mogło zostać naruszone i przesłankach do wszczęcia postępowania z urzędu.

2. Przesłanką uzasadniającą wszczęcie postępowania wyjaśniającego z własnej inicjatywy jest m. in. uprawdopodobnienie naruszenia prawa pacjenta oraz istnienie szczególnie ważnego interesu strony albo interesu publicznego.
3. Pracownik, który przyjął zgłoszenie za pośrednictwem infolinii lub też podczas rozmowy z interesariuszem w siedzibie Biura zobowiązany jest przeprowadzić wyjaśnienie telefonicznie sprawy, tj. przeprowadzenie rozmowy telefonicznej, która powinna być udokumentowana adnotacją, zawierającą dane osoby wykonującej telefon, dane rozmówcy, przedmiot i ustalenia rozmowy oraz wyjaśnienie przyczyn, dla których wykonanie rozmowy telefonicznej było niezbędne.
4. Przy przeprowadzeniu rozmowy pracownik zobowiązany jest nagrać przedmiotową rozmowę informując rozmówcę, że rozmowa jest nagrywana.
5. Po dokonaniu wyjaśnienia sprawy, pracownik zobowiązany jest poinformować o poczynionych wyjaśnieniach Dyrektora Wydziału wraz ze sporządzonym w tej sprawie zapisem w programie rejestrowym *ITM Rzecznik* z uwzględnieniem czasu rozmowy oraz krótkim jej opisem i poczynionych ustaleniach.
6. Jeżeli sprawa wymaga podjęcia natychmiastowych działań, czyli wszczęcia postępowania wyjaśniającego z urzędu, koszulka, która zawiera wszystkie posiadane dokumenty w tej sprawie, zostaje w systemie Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją dalej EZD przekazana do Dyrektora Wydziału.
7. Dyrektor przekazuje sprawę w EZD do Rzecznika Praw Pacjenta, który podejmuje decyzję o wszczęciu postępowania wyjaśniającego na podstawie art. 50 ust 3 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

#### § 4.

Każde postępowanie wyjaśniające powinno być zakończone w formie pisemnej, zgodnie z regulacją art. 53 ustawy o prawach pacjenta. Wykonanie rozmowy telefonicznej i jej udokumentowanie w formie adnotacji/notatki służbowej nie stanowi zakończenia postępowania.

DYREKTOR GENERALNY  
  
Jarosław Fiks

**PRZYKŁADOWE SCENARIUSZE ZAKOŃCZENIA ROZMOWY  
Z TRUDNYM INTERESANTEM PODCZAS KONTAKTU ZA  
POŚREDNICTWEM INFOLINII LUB PODCZAS WIZYTY OSOBISTEJ  
W SIEDZIBIE BIURA**

**I Rozmowa telefoniczna prowadzona za pośrednictwem infolinii.**

**Przykład 1. *Osoba dzwoniąca nie chce ujawnić jakichkolwiek danych dotyczących zdarzenia.***

**Identyfikacja problemu:** brak danych uniemożliwia prawidłowe zakwalifikowanie tematu rozmowy, aby prawidłowo wypełnić wymagane pola w programie rejestrowym *ITM Rzecznik*.

**Rozwiązanie problemu:** wyjaśnienie, że dane osobowe odnoszą się do konkretnej osoby i zachowują one prawo do nieujawniania co do imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, telefonu, a także imion i nazwisk osób, które udzielały świadczenia zdrowotnego. Natomiast miejsce zdarzenia (*przychodnia, szpital w określonej miejscowości*) nie są danymi chronionymi ustawowo. W wyjaśnieniu należy zaakcentować, że pełna informacja o problemie (*rodzaj i zakres świadczenia, rodzaj placówki udzielającej świadczeń oraz opis problemu*) – warunkuje udzielenie właściwej informacji lub porady odnoszącej zdarzenia opisywanego przez pacjenta. Należy uświadomić osobie dzwoniącej, że opisywanie różnych hipotetycznych sytuacji bez wiedzy odnoszącej się do problematyki przyczyny połączenia telefonicznego nie pozwala na udzielenie jasnej, przejrzystej i merytorycznej odpowiedzi.

**Zagrożenie:** przekazana na podstawie niejasnego opisu sytuacji informacja może być niewłaściwie odczytana przez dzwoniącego. Stanowić może przyczynę skargi na pracownika lub też wprowadzenie w błąd dzwoniącego na skutek braku wiedzy o przedstawionym konkretnie problemie.

**Przykład 2. Osoba dzwoniąca przejęła wraz z uzyskaniem połączenia inicjatywę kierowania rozmową.**

**Identyfikacja problemu:** dzwoniący opowiada o zdarzeniu unikając przekazania informacji koniecznej do prawidłowej oceny sytuacji lub też mając świadomość, że sprawa nie należy do kompetencji Rzecznika Praw Pacjenta chce wymusić od pracownika obsługującego infolinię deklaracji zainteresowania sprawą.

**Rozwiązanie problemu:** w pierwszej nadarzającej się okazji podczas monologu interesariusza wtrącenie się do rozmowy poprzez wykorzystanie momentu pomiędzy „oddechami” (*krótka chwila przerwy uczyniona przez rozmówcę w celu doboru słów itp.*). Warto w tym miejscu zaproponować uporządkowanie zgłaszanej sprawy zaczynając od przedstawienia się oraz krótkiej informacji o sposobie przekazania istoty problemu. W trakcie rozmowy można posiłkować się szybko zadawanymi skrótowymi pytaniami, np. *pacjent: „lekarza w przychodni...” konsultant „gdzie”, lub „w jakiej”; pacjent: „lekarz w szpitalu...” konsultant: „co to za szpital? Itp.* Rodzaj i zakres świadczeń można ustalić poprzez uważne słuchanie dzwoniącego w tym np. przyczyny zgłoszenia się do lekarza, rodzaj dolegliwości, określenie specjalizacji lekarza i wiele innych.

**Zagrożenie:** podczas rozmowy należy unikać głośniejszego tonu. Jeśli osoba dzwoniąca narzuca głośny ton pracownik powinien zniżyć tembr głosu. Bardzo ważnym jest aby starać się nie przerywać wypowiedzi w początkowej fazie rozmowy. Podniesiony przez pracownika głos może stanowić podstawę złożenia skargi na pracownika.

**Przykład 3. Osoba dzwoniąca narzuca pracownikowi Biura udzielającemu informacji za pośrednictwem infolinii tryb i formę działania**

**Identyfikacja problemu:** osoba dzwoniąca przekazuje zwykle adres podmiotu, w którym spotkał się z działaniem przez niego nieakceptowanym i żąda natychmiastowej interwencji. Najczęściej wszystkie dane są do ustalenia od dzwoniącego.

**Rozwiązanie problemu:** przede wszystkim w takim przypadku należy ustalić okoliczności pozwalające na kwalifikacje możliwego nieprawidłowego działania pracownika podmiotu. Jeśli istotnie może na to wskazywać, należy przekazać osobie dzwoniącej, aby w pierwszej kolejności zgłosiła zdarzenie do kierownika/dyrektora lub osoby przez nich upoważnionej np. *pełnomocnika*

*ds. pacjenta* do rozstrzygnięcia sporów. Należy zawsze poinformować osobę kontaktującą się z Biurem, że jeśli zgłoszenie nie zostanie podjęte i nastąpi odmowa uporządkowania sprawy, dzwoniący ponownie powinien zwrócić się do Biura, który podejmie decyzję o dalszym wyjaśnieniu sprawy.

**Zagrożenie:** należy unikać przerywania wypowiedzi rozmówcy w początkowej fazie rozmowy oraz unikać zjawiska „*podania pacjenta dalej*” poprzez skierowanie go tylko do kierownika podmiotu. Należy zawsze wskazać możliwość kontaktu z Biurem po raz kolejny.

**Przykład 4: Przekazanie przez anonimowego rozmówcę informacji i żądanie działania (dzwoniący podczas rozmowy wykazuje postawę roszczeniową)**

**Identyfikacja problemu:** anonimowy rozmówca zwykle informuje o czymś przekazując adres oraz żąda by w tej sprawie RPP podjął stosowne działania.

**Rozwiązanie problemu:** poza ustaleniem adresu podmiotu, rodzaju i zakresu świadczeń zdrowotnych (*co nie jest trudne*), należy zdobyć jak najwięcej przesłanek stanowiących przyczynę niezadowolenia dzwoniącego. Następnie warto z ostrożności proceduralnej zapewnić dzwoniącego, że sporządzona została notatka. Kończąc można zasugerować złożenie formalnej pisemnej skargi do kierownika podmiotu a w razie braku skuteczności do organów nadzoru z załączeniem kopii dokumentów (skargi i uzyskanej odpowiedzi).

**Zagrożenie :** pracownik Biura nie może całkowicie odmówić zainteresowania sprawą.

**Przykład 5 Rozmowa o charakterze roszczeniowym z używaniem przez osobę kontaktującą się z Biurem za pośrednictwem infolinii obraźliwych słów, wulgaryzmów dotyczących pracowników podmiotu leczniczego.**

**Identyfikacja problemu:** osoba dzwoniąca (*niekoniecznie anonimowa*) żąda by pracownik obsługujący infolinię podjął działania zmierzające do zapewnienia mu świadczenia zdrowotnego wskazując na problemy jakie robią mu pracownicy podmiotu leczniczego. W toku rozmowy uszczegóławiającej dzwoniący nadużywa słów wulgarnych, kierowanych głównie pod adresem pracowników podmiotu.

**Rozwiązanie problemu:** niezależnie od racji dzwoniącego wskazane jest wtrącenie uwagi o konieczności prowadzenia rozmowy w sposób niezakłócający poczucia taktu dzwoniącego i pracownika Biura, akcentując, by dzwoniący powstrzymał się od tego sposobu wyrażania uczuć. W przypadku powrotu do niekonwencjonalnego

prowadzenia rozmowy. Warto jest uprzedzić, że prowadzenie rozmowy przy stosowaniu niewłaściwych słów mogących obrażać kogokolwiek, pracownik obsługujący infolinię będzie zmuszony przerwać rozmowę. Natomiast jeśli dzwoniący nie okaże zainteresowania dla tej uwagi, należy poinformować, o rozłączeniu i zaproszeniu na kolejne połączenie z zachowaniem zasad prowadzenia rozmowy telefonicznej. Wskazane też jest pouczenie o możliwości skierowania skargi lub też zgłoszenie sprawy do kierownika podmiotu i Rzecznika Praw Pacjenta.

**Zagrożenie:** unikać filozoficznych dyskusji, nie czekać aż osoba dzwoniąca wypowie wszystkie myśli. Tylko poinformować, że jeśli nie zmieni tonu rozmowa nie będzie prowadzona.

#### **Przykład 6 *Rozmówca obraża pracownika obsługującego bezpłatną infolinię***

**Identyfikacja problemu:** niezależnie czy istnieje lub nie problem do rozstrzygnięcia, dzwoniący od samego początku dezawuuje pracownika obsługującego infolinię wskazując na taką jego rolę, jaką wyznaczy mu dzwoniący. Często używa słów społecznie nieakceptowanych w powszechnym użyciu.

**Rozwiązanie problemu:** pracownik Biura ma również prawo do zachowania swojej godności i prywatności. Wszelkie uwagi dotyczące pracownika, pozycji zawodowej i innych przesłanek powinny być natychmiast przerywane z delikatną uwagą, że aspekty te nie mają żadnego znaczenia dla oceny sprawy zgłaszanej przez osobę dzwoniącą i tylko problematyka będąca przyczyną połączenia się z RPP jest w centrum zainteresowania pracownika udzielającego odpowiedzi. W przypadku ponownych uwag personalnych w stronę pracownika jak również używanie słów obraźliwych powinno napotkać na ponowne pouczenie osoby dzwoniącej o tym ,że dzwoni do urzędu w celu uzyskania konkretnej informacji i jeśli rozmowa nie zmieni tonu zapowiedzieć o konieczności przerywania rozmowy w tej retoryce. W razie braku reakcji ze strony dzwoniącego i dalsze eskalowanie obraźliwego charakteru rozmowy, włączamy komunikat o przerywaniu rozmowy i zaproszenia do jej ponowienia jednakże przy zachowaniu poszanowania wzajemnego rozmówców.

**Zagrożenie:** nie odkładamy słuchawki bez uprzedzenia, gdyż może to stanowić wyciągnięcie konsekwencji wobec pracownika jak też skargi osoby dzwoniącej.



### Przykład 7 *Osoba dzwoniąca nie jest zadowolona z uzyskanej pomocy*

*(odpowiedzi, informacji)*

**Identyfikacja problemu:** dzwoniący łącząc się z RPP oczekuje zwykle załatwienia jego sprawy. Forma telefoniczna niestety uniemożliwia choćby ze względów etycznych spełnienia oczekiwań dzwoniących. W tym sensie przejawia się niezadowolenie z faktu wskazania przysługujących środków prawnych lub też wskazanie przekazania do Rzecznika stosownego wniosku.

Oczekiwanie jest czytelne np. *zarejestrować do lekarza, zatrzymać wypis ze szpitala, zakwalifikować do leczenia szpitalnego, przyspieszyć udzielenia świadczenia zdrowotnego, zapewnić zwolnienie lekarskie i receptę na leki refundowane, zmienić termin leczenia uzdrowiskowego, przewieźć pacjenta do innego szpitala, zapewnić właściwe warunki pobytu w uzdrowisku, itd.*

**Rozwiązanie problemu:** w wyjątkowych sytuacjach zaproponować rozmowę z innym pracownikiem lub koordynatorem celem weryfikacji możliwości załatwienia spornego problemu.

**Zagrożenie:** zakaz ignorowania podobnych sygnałów.

### Przykład 8 *Osoba dzwoniąca informuje że właśnie np. zażył całe opakowanie środka psychoaktywnego (czy farmaceutycznego), próbuje popełnić samobójstwo.*

**Identyfikacja problemu:** dzwoniący wprost lub pośrednio może przekazać informacje o próbie targnięcia na swoje życie (*próba samobójcza*).

**Rozwiązanie problemu:** podjęcie próby nawiązania kontaktu słownego i równoległe spisanie (o ile jest to możliwe) nr telefonu z którego dzwoni miejscowość, którymi opis miejsca w którym się obecnie znajduje. Jeśli dzwoniący ukrywa swoje dane osobowe, adres gdzie przebywa – należy podjąć zaproponowanie oddzwonienia do niego i w tym czasie poproszenie koleżanki o nawiązanie kontaktu z Centrum Zarządzania Kryzysowego w danym województwie i przekazanie informacji wraz z ustalonym nr telefonu. Możliwa jest lokalizacja telefonu przez GPS. Osoby podejmujące telefon w innej instytucji mogą oddzwonić w celu potwierdzenia przekazanych informacji. Przy połączeniu się z Centrum Zarządzania Kryzysowego należy podać swoje dane osobowe, nazwę urzędu z którego dzwoni i koniecznie kontakt telefoniczny (wewnętrzny numer). Po ponownym połączeniu podtrzymujemy rozmowę tak długo jako to jest możliwe w celu utrzymania aktywnego stanu komórki lub telefonu stacjonarnego. Jeśli dzwoniący

szybko odłoży słuchawkę, tylko od nr telefonu zależy dalsze działanie sprawdzające. Nr telefonu o ile nie jest zastrzeżony jest zapisywany w systemie Biura i można go ustalić. Z ostrożności sygnał powinien być przekazany do odpowiednich służb celem sprawdzenia wagi zgłoszenia (policja, WCZK, PCZK, itp.).

**Zagrożenie:** bagatelizowanie takich informacji nie powinno mieć miejsca ze strony urzędnika.

## II Rozmowa z interesariuszem w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta

### Przykład 1 *Osoba niezadowolona z informacji czy porady przyjmującego pracownika*

**Identyfikacja problemu:** sytuacja często spotykana z uwagi na rozbieżność pomiędzy rzeczywistymi oczekiwaniami interesariusza, a zakresem uprawnień pracownika Biura Rzecznika Praw Pacjenta. Zwykle osoba zgłaszająca się w siedzibie Biura oczekuje bezwzględnego załatwienia sprawy z pozycji Urzędu (*dla niego nepotyzm, etyka w tym zakresie nie mają znaczenia*), a nie wskazywanie co w tej sprawie powinien uczynić jako warunek okazanie ewentualnego zainteresowania sprawą (*uprawdopodobnienie naruszenia prawa*).

**Rozwiązanie problemu:** można zaproponować sporządzenie wniosku na piśmie z zapewnieniem bezzwłocznego udzielenia odpowiedzi w sprawie. Innym rozwiązaniem jest przyjęcie zawiadomienia do protokołu i rozważenie podjęcia wyjaśnienia w trybie interwencyjnym (*telefonicznie w celu wyjaśnienia sprawy*). W takiej sytuacji pracownik może zwrócić się do innego pracownika o podjęcie sprawy lub też w sytuacjach wyjątkowych poprosić o pomoc koordynatora czy Dyrektora Wydziału.

**Przeciwwskazanie:** zawsze należy zachować spokój, nie wzbudzać agresji ale starać się załagodzić sprawę.

### Przykład 2 . *Interesant zdradza symptomy agresji wobec konsultanta.*

**Identyfikacja problemu:** osoba, która przyszła do Biura już na początku zdradza postawę agresywną, komentując okoliczność, że nie przyjmuje go sam Rzecznik.

Również w toku rozmowy może dojść do podwyższenia napięcia z uwagi na okoliczność, że uzyskuje informację, której absolutnie się nie spodziewał.

**Rozwiązanie problemu:** zachowanie ostrożności i czujności w toku prowadzonej rozmowy pozwoli na zaproponowanie obecności jeszcze jednego pracownika podczas przedstawiania sprawy.

**Przeciwwskazanie:** unikanie przerywania wypowiedzi interesanta nawet wówczas, gdy formułuje on opinie, z którymi konsultant się nie zgadza.

### **Przykład 3. *Interesant żąda napisania wniosku za niego***

**Identyfikacja problemu:** zaproponowana przez pracownika treść wniosku rodzi konsekwencje dla niego samego, bowiem w przypadku niekorzystnego dla interesanta rozstrzygnięcia sprawy, będzie on miał roszczenie wobec osoby sporządzającej wniosek jak i Biura.

**Rozwiązanie problemu:** utwierdzenie interesariusza w przekonaniu, że treść udzielanych rad jest jedynie wskazówką i sposobem oddziaływania na zmianę jego sytuacji lub też, jeśli istnieje potrzeba przygotowania pewnego wzoru wniosku, warto jest zasugerować lub wydrukować przygotowane przez Biuro formularze do sporządzania wniosku.

**Zagrożenia:** unikać przekazywania interesantowi rękopisów sporządzanych przez pracownika. Służyć tylko wskazówkami i radami, ale zrozumiałymi dla osoby zwracającej się o pomoc.

### **Przykład 4. *Interesant żąda spotkania z Rzecznikiem Praw Pacjenta***

**Identyfikacja problemu:** żądanie spotkania z RPP nie jest możliwe do spełnienia w danym momencie, choćby z powodu braku znajomości kalendarza RPP.

**Rozwiązanie problemu:** informacja o takiej możliwości z uwagi na decyzje podejmowane przez samego Rzecznika konieczne jest pozostawienie pisemnego wniosku z opisem zagadnienia do rozstrzygnięcia lub też wskazania sygnatury sprawy jeśli już była w Biurze prowadzona. Zapewnienie o udzieleniu odpowiedzi w czasie bez zbędnej zwłoki.

**Zagrożenia:** Rzecznik podejmuje decyzje w sprawie spotkań z osobami zainteresowanymi. Pracownik przyjmujący interesariusza nie może decydować o działaniu Rzecznika Praw Pacjenta. Odmowa spotkania z Rzecznikiem jest działaniem poza kompetencjami pracownika przyjmującego interesariusza.

**PRZYKŁADOWE ZWROTY , KTÓRE MOGĄ ZOSTAĆ  
WYKORZYSTANE PRZEZ PRACOWNIKA PODCZAS  
PRZEPROWADZENIA ROZMÓW Z INTERESARIUSZAMI  
(INFOLINIA / PRZYJĘCIE INTERESANTA)**

1. Podnoszone przez Pana/Panią kwestie zostały już przeze mnie omówione. Wskazałem/am możliwości wyjaśnienia sprawy i z mojej strony to wszystko. Czy ma Pan/Pani jakieś dodatkowe pytania dotyczące innych nieomówionych jeszcze spraw dotyczących praw pacjenta?
2. Jeżeli chodzi o sprawę, którą mi Pan/Pani przedstawił/a to wskazałam Panu/Pani wszystkie możliwości postępowania z których może Pan/Pani skorzystać. Czy ma Pan/Pani jakieś inne pytania, dotyczące praw pacjenta? Jeżeli nie to z mojej strony to już wszystko.
3. Proszę Pani/Pana, udzieliłam już Panu/Pani wyczerpujących informacji, dotyczących możliwości postępowania. Nie mam już nic do dodania, czy ma Pan/Pani jakieś inne pytania, dotyczące praw pacjenta?
4. Bardzo Pana/Panią proszę, aby Pan/Pani na mnie nie krzychał/a, bo trudno jest mi w takim tonie Pana/Panią zrozumieć.
5. Słyszę w rozmowie z Panią/Panem, że emocje biorą górę nad kwestiami merytorycznymi, może warto, aby rozważyła Pani/Pan możliwość przekazaniem swojej sprawy w formie pisemnej na adres Biura. Równocześnie informuję, że zawsze może Pan/Pani skontaktować się po raz kolejny z Biurem codziennie od poniedziałku do piątku pod numerem 800-190-590 w godz. 9.00-21.00.

DYREKTOR GENERALNY

  
Jacek Fiks