



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Pacjenta
Krystyna Barbara Kozłowska

Warszawa, 17 maja 2013 r.

RzPP-ZZP-076-66-1/AGU/2013

Pani
Magdalena Gaj
Prezes
Urzędu Komunikacji Elektroniczej
ul. Kasprzaka 18/20
01-211 Warszawa

Szanowna Pani Prezes

Działając na podstawie art. 47 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*¹, w związku z otrzymanymi niepokojącymi sygnałami od Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego – będących pracownikami Biura Rzecznika Praw Pacjenta² – w przedmiocie planowanej likwidacji aparatów publicznych³ przez Telekomunikację Polską w szpitalach psychiatrycznych uprzejmie informuję, co następuje:

Na wstępie należy zaznaczyć, iż zgodnie z art. 33 ust. 1 ustawy *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* pacjent podmiotu leczniczego wykonującego działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej ma prawo do kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z innymi osobami. Ponadto należy przywołać treść art. 13 ustawy z dnia 19 sierpnia 1994 r. *o ochronie zdrowia psychicznego*⁴, zgodnie z którym osoba

¹ Tj. Dz. U. z 2012 r. poz. 159, poz. 742.

² Art. 56 ustawy *o prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

³ W rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.), tj. publicznie dostępnych telefonów, w których połączenie opłacane jest automatycznie, w szczególności za pomocą monety, żetonu, karty telefonicznej lub karty płatniczej.

⁴ Tj. Dz. U. z 2011 r. Nr 231, poz. 1375.

z zaburzeniami psychicznymi przebywająca w szpitalu psychiatrycznym lub w domu pomocy społecznej ma prawo do porozumiewania się bez ograniczeń z rodziną i innymi osobami (...).

Do dnia 8 maja 2011 r. realizacja ww. praw pacjenta była zapewniona na skutek decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej nakładającej na Telekomunikację Polską obowiązek świadczenia usługi powszechnej, obejmującej m.in. usługi telefoniczne. Mając na uwadze fakt, iż w chwili obecnej usługi wchodzące w skład usługi powszechnej są świadczone na warunkach komercyjnych/rynkowych i żaden przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ma obowiązku ich świadczenia⁵ oraz odwołując się do wyrażonego przez Panią w piśmie z dnia 26 marca 2012 r., znak: DDRT-WUD-0602-2/12(7) stwierdzenia, iż „Prezes UKE na bieżąco monitoruje proces świadczenia usług wchodzących w skład usługi powszechnej i w przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości w ich funkcjonowaniu – kierując się wymogiem efektywnego wykonywania tych usług i mając na względzie dobro użytkowników – podejmuje stosowne interwencje”, zasadnym wydaje się być zwrócenie szczególnej uwagi na potrzebę wyznaczenia przedsiębiorcy do świadczenia usługi powszechnej, obejmującej m.in. usługi telefoniczne.

Z informacji uzyskanych od Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego⁶ wynika, że w 18 podmiotach leczniczych wykonujących całodobowe świadczenia zdrowotne w rodzaju: *opieka psychiatryczna i leczenie uzależnień* Telekomunikacja Polska planuje demontaż automatów telefonicznych. Powyższe argumentowane jest przez wskazanego operatora niewielkim zainteresowaniem usługą łączności telefonicznej świadczoną za pomocą aparatu publicznego oraz jej niedochodowym charakterem.

Podkreślenia wymaga fakt, iż z automatów telefonicznych w szpitalach psychiatrycznych korzystają przede wszystkim osoby pozbawione innej możliwości kontaktu z bliskimi. Likwidacja istniejących w oddziałach szpitalnych telefonów *de facto* uniemożliwi realizację przywołanych na wstępie praw pacjenta, tym bardziej że w większości oddziałów psychiatrycznych obowiązuje zakaz posiadania i używania telefonów komórkowych. W opinii Pana dra n. med. Macieja Kuligowskiego, Konsultanta Wojewódzkiego w Dziedzinie Psychiatrii dla Województwa Podkarpackiego, ww. ograniczenie jest w pełni uzasadnione i wynika z faktu, iż „większość telefonów ma możliwość nagrywania audio i wideo oraz można nimi robić zdjęcia. Oddział psychiatryczny powinien być miejscem, gdzie

⁵ <http://www.cik.uke.gov.pl/najczesciej-zadawane-pytania/telefon-stacjonarny/114-usuga-powszechna>.

⁶ Wg stanu na dzień 13.05.2013 r. w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta zatrudnionych jest 40 osób pełniących funkcję Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego w 81 podmiotach leczniczych na terenie 16 województw.

*intymność powinna być szczególnie chroniona*⁷. Zapewnienie pacjentom dostępu do aparatów stacjonarnych stanowi zatem jedyną możliwą formę realizacji prawa do kontaktu telefonicznego z innymi osobami. Tym samym, na skutek sfinalizowania przez Telekomunikację Polską zaplanowanych działań w zakresie likwidacji zamontowanych aktualnie automatów publicznych pacjenci zostaną całkowicie pozbawieni ww. praw.

Ponadto warto zaznaczyć, iż do Rzecznika Praw Pacjenta docierają informacje o zapowiadanej likwidacji aparatów publicznych również w innych niż psychiatryczne podmiotach leczniczych. Zaniepokojenie budzi fakt, iż takie aparaty znajdują się również w szpitalach/oddziałach dziecięcych.

Mając na uwadze charakter przedstawionego w niniejszym piśmie zagadnienia uprzejmie proszę o podjęcie niezwłocznych działań w przedmiotowym zakresie zgodnie z kompetencjami i poinformowanie Rzecznika Praw Pacjenta o poczynionych w sprawie ustaleniach.

2 powołaniem
J. Jankowski,

Załącznik:

Wykaz podmiotów leczniczych, w których Telekomunikacja Polska planuje demontaż/likwidację automatów telefonicznych.

Do wiadomości:

- 1) Pan Bartosz Arłukowicz, Minister Zdrowia; ul. Miodowa 15, 00-952 Warszawa.
- 2) Pan Marek Michalak, Rzecznik Praw Dziecka; ul. Przemysłowa 30/32, 00-450 Warszawa.
- 3) Pan Prof. dr hab. med. Marek Jarema, Konsultant krajowy w dziedzinie psychiatrii; Instytut Psychiatrii i Neurologii, ul. Sobieskiego 9, 02-957 Warszawa.
- 4) Pan Prof. dr hab. med. Tomasz Wolańczyk, Konsultant krajowy w dziedzinie psychiatrii dzieci i młodzieży; Klinika Psychiatrii Wieków Rozwojowego Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego, ul. Marszałkowska 24, 00-576 Warszawa.

⁷ Pismo Pana dra n. med. Macieja Kuligowskiego, Konsultanta Wojewódzkiego w Dziedzinie Psychiatrii dla Województwa Podkarpackiego, z dnia 20.06.2012 r. skierowane do Pana Artura Maziarza, Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego.

Wykaz podmiotów leczniczych, w których Telekomunikacja Polska planuje demontaż/likwidację automatów telefonicznych:

- 1) Samodzielny Publiczny Zespół Zakładów Opieki Zdrowotnej Powiatowy Szpital Specjalistyczny w Stalowej Woli; ul. Staszica 4, 37-450 Stalowa Wola;
- 2) Wojewódzki Szpital Specjalistyczny dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Ciborzu; Cibórz, 66-213 Skąpe;
- 3) Zakład Opiekuńczo-Lecznicy Psychiatryczny w Rudziszkach; Rudziszki 5, 11-600 Węgorzewo;
- 4) Szpital Neuropsychiatryczny im. prof. M. Kaczyńskiego Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Lublinie; ul. Abramowicka 2, 20-442 Lublin;
- 5) Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych im. Aleksandra Piotrowskiego "Dziekanka" w Gnieźnie; ul. Poznańska 15, 62-200 Gniezno;
- 6) Uniwersyteckie Centrum Kliniczne w Gdańsku; ul. Dębny 7, 80-952 Gdańsk;
- 7) Specjalistyczny Psychiatryczny Zespół Opieki Zdrowotnej Szpital im. dr J. Babińskiego; ul. Aleksandrowska 159, 91-229 Łódź;
- 8) Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Zdroje”; ul. Mączna 4, 70-780 Szczecin;
- 9) Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny Nr 1 im. prof. Tadeusza Sokołowskiego Pomorskiego Uniwersytetu Medycznego w Szczecinie; ul. Unii Lubelskiej 1, 71-252 Szczecin;
- 10) Centrum Psychiatrii w Katowicach; ul. Korczaka 27, 40-340 Katowice;
- 11) Samodzielny Wojewódzki Zespół Publicznych Zakładów Psychiatrycznej Opieki Zdrowotnej w Warszawie; ul. Nowowiejska 27, 00-665 Warszawa;
- 12) Wojewódzki Szpital Neuropsychiatryczny im. Oskara Bielawskiego w Kościanie; Plac Paderewskiego 1A, 64-000 Kościan;
- 13) Mazowieckie Specjalistyczne Centrum Zdrowia im. prof. Jana Mazurkiewicza; ul. Partyzantów 2/4, 05-802 Pruszków;
- 14) Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej „Zespołu Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku; ul. Szpitalna 1a, 57-300 Kłodzko;
- 15) Wojewódzkie Centrum Psychiatrii Długoterminowej w Stroniu Śląskim; ul. Morawka 1, 57-550 Stronie Śląskie;

- 16) Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych „Drewnica” w Ząbkach
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej; ul. Rychlińskiego 1, 05-091
Ząbki;
- 17) Samodzielny Wojewódzki Zespół Zakładów Psychiatrycznej Opieki Zdrowotnej
im. dr Barbary Borzym; ul. Krychnowicka 1, 26-607 Radom;
- 18) Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych im. dr. Józefa Bednarza
w Świeciu; ul. Sądowa 18, 86-100 Świecie.