

## **Pacjenci głuchoniemi a prawa pacjenta - szczegółowa analiza problemu.**

Według informacji ze Sprawozdania z działalności statutowej Polskiego Związku Głuchych za 2013 r. (sporządzonego w czerwcu 2014 r.) wynika, że liczba podopiecznych PZG wynosi 35.558 (w tym 15046 członkowie i 20512 osoby niezrzeszone). Przedstawione powyżej liczby odnoszą się jedynie do osób korzystających z pomocy PZG natomiast osób dotkniętych tego rodzaju niepełnosprawnością jest znacznie więcej. Brak wyodrębnionej kategorii orzeczniczej osób głuchoniemych uniemożliwia na dokładne oszacowanie ich ilości. Nie ulega jednak wątpliwości, że osoby głuchonieme funkcjonują w naszym społeczeństwie i spotykają się z wieloma barierami m.in. w kontakcie z pracownikami podmiotów leczniczych.

Zapisy ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* obejmują szereg praw pacjenta. Pacjentem jest każda osoba zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych lub osobę wykonującą zawód medyczny – także osoba głuchoniema. Niemniej jednak aby możliwa była realizacja prawa pacjenta do informacji oraz prawa pacjenta do wyrażenia zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego niezbędna jest komunikacja między lekarzem a pacjentem. Brak przepisów zabezpieczających pacjentów głuchoniemych przed nieporozumieniami wynikającymi z niedokładności językowej stwarza zagrożenie które może mieć wpływ na decyzje terapeutyczne a co za tym idzie na zdrowie pacjenta głuchoniemego.

Do Biura Rzecznika Praw Pacjenta wpływają wnioski pacjentów głuchoniemych jak również kontaktują się z nami telefonicznie opiekunowie oraz członkowie rodzin osób głuchoniemych zgłaszając problemy w komunikacji pomiędzy pracownikami podmiotów udzielających świadczeń zdrowotnych, a głuchoniemymi pacjentami. Problemy głównie dotyczą braku możliwości porozumienia się z pacjentem takich jak:

- brak chęci ze strony świadczeniodawcy porozumienia na piśmie,
- problem z uzyskaniem przez pacjenta informacji o swoim stanie zdrowia,
- problem z wyrażeniem zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego,
- odmowa przyjęcia pacjenta bez asysty tłumacza języka migowego,
- brak chęci zrozumienia pacjenta, irytacja pracownika, traktowanie pacjenta z góry (odmowa rejestracji pacjenta, odmowa udzielenia świadczenia).

Artykuł 32 ustawy z dnia 2 kwietnia 1997 r. – Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej stanowi, że 1. Wszyscy są wobec prawa równi. Wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne. 2. Nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiegokolwiek przyczyny. Ponadto art. 68 Konstytucji stanowi, że każdy ma prawo do ochrony zdrowia a art. 69 Konstytucji wskazuje, że osobom niepełnosprawnym władze publiczne udzielają, zgodnie z ustawą, pomocy w zabezpieczeniu egzystencji, przysposobieniu do pracy oraz komunikacji społecznej.

Istnieje szereg przepisów, dotyczących m.in. wymagań sanitarnych w zakresie ułatwienia dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej osobom dotkniętym niepełnosprawnością fizyczną natomiast brak jest odpowiednich unormowań prawnych, dotyczących osób niesłyszących i niedosłyszących.

Jedynym aktem prawnym, dotyczącym niepełnosprawności w zakresie słuchu jest ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. *o języku migowym i innych środkach komunikowania się*. Ustawa ta określa m.in. zasady 1. Korzystania przez osoby uprawnione z pomocy osoby przybranej w kontaktach z organami administracji publicznej, jednostkami systemu, podmiotami leczniczymi, jednostkami Policji, Państwowej Straży Pożarnej i straży gminnych oraz jednostkami ochotniczymi działającymi w tych obszarach. 2. Obsługi osób uprawnionych w kontaktach z organami administracji publicznej. Osoba przybrana (zgodnie z ww. ustawą) jest to osoba, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę uprawnioną w celu ułatwienia porozumienia z osobą uprawnioną i udzielenia jej pomocy w załatwieniu spraw m.in. w podmiotach leczniczych. Zgodnie z art. 11 ww. ustawy organy administracji publicznej mają obowiązek zapewnić dostęp do świadczenia usług tłumacza migowego (PJM, SJM i SKONG). Natomiast w pozostałych wymienionych wyżej instytucjach to na głuchoniemym pacjencie spoczywa obowiązek organizacji tłumacza. Podmioty zobowiązane (poza organami administracji publicznej) mają jedynie obowiązek umożliwić pacjentowi skorzystanie z pomocy osoby przybranej.

Mając powyższe na uwadze Rzecznik Praw Pacjenta zwrócił się do wszystkich prezesów Oddziałów Wojewódzkich Polskiego Związku Głuchych z zapytaniem:

1. Czy osoby niesłyszące mogą korzystać z pomocy pracowników Polskiego Związku Głuchych podczas komunikowania się z pracownikami placówek udzielających świadczeń zdrowotnych (w tym podczas leczenia szpitalnego w czasie udzielania pacjentowi informacji o stanie jego zdrowia)?

2. Jeżeli tak to na jakich zasadach w Państwa Oddziale osoby głuchonieme mogą uzyskać wsparcie w zakresie porozumiewania się z pracownikami placówek udzielających świadczeń zdrowotnych?
3. Jakie są warunki korzystania z takiej pomocy (czy każda osoba głuchoniema może liczyć na wsparcie na terenie województwa, czy pobierane są opłaty za pomoc w komunikacji, jaki jest czas oczekiwania na taką pomoc).
4. Czy istnieje możliwość korzystania z pomocy Państwa pracowników przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych (przychodnie, szpitale) w przypadku braku możliwości porozumienia się z pacjentem głuchoniemym?
5. Czy jest jakaś procedura umożliwiająca uzyskanie pomocy w komunikowaniu się osób głuchoniemych z placówkami udzielającymi świadczeń zdrowotnych w sytuacjach nagłych (wypadek, konieczność nagłej nieplanowanej wizyty np. w szpitalu)?

Dodatkowo zwrócono się z prośbą o przekazanie danych kontaktowych umożliwiających prawidłowe pokierowanie pacjentów głuchoniemych bądź ich opiekunów w sytuacji zgłaszania problemów w komunikacji ze świadczeniodawcą.

### **Analiza materiałów uzyskanych od prezesów wojewódzkich oddziałów Polskiego Związku Głuchych.**

Polski związek Głuchych jest organizacją pozarządową zrzeszającą osoby głuche i niedosłyszące. Celem ich działania jest pomoc głuchym i niedosłyszącym we wszelkich sprawach życiowych. Głównymi źródłami finansowania organizacji są m.in. Narodowy Fundusz Zdrowia, PEFRON, Władze lokalne i samorządowe, działalność gospodarcza, Fundacje, sponsorzy prywatni.

Do Biura Rzecznika Praw Pacjenta wpłynęło 14 odpowiedzi z terenowych oddziałów Polskiego Związku Głuchych. Z treści uzyskanych odpowiedzi wynika, że:

- W 4 z 14 województwach dostęp do tłumacza migowego mają jedynie członkowie PZG i ewentualnie osoby będące uczestnikami zadań publicznych realizowanych przez PZG.
- 4 z 14 województw podpisało porozumienia/umowy z wybranymi świadczeniodawcami umożliwiające im korzystanie z pomocy tłumacza migowego podczas udzielania świadczenia zdrowotnego głuchoniemym pacjentom.

- Jedynie w dwóch województwach istnieje możliwość skorzystania z pomocy tłumacza migowego PZG w sytuacji nagłej.
- W 7 z 14 województw świadczeniodawcy nie mają możliwości korzystania z pomocy z tłumacza PZG w przypadku problemów z porozumiewaniem się z głuchoniemym pacjentem.

**Ponadto warto zwrócić uwagę na istotne problemy zgłaszane przez prezesów oddziałów PZG:**

- Problem osób głuchoniemych ze znajomością gramatyki języka polskiego utrudniający a często uniemożliwiający komunikację na piśmie.
- Sugestia możliwości korzystania z pomocy wideo-tłumacza. Jednocześnie wskazanie na brak możliwości przekazania podczas tej metody komunikacji informacji zwrotnej podczas badania.
- Zatrudnienie tłumaczy w oddziałach wojewódzkich PZG na niewielką ilość godzin z powodu braku środków. Brak ciągłości zabezpieczenia tłumacza migowego umożliwiającego swobodne korzystanie z jego pomocy podczas korzystania ze świadczeń zdrowotnych.
- Możliwość korzystania z tłumacza PZG jedynie dla członków PZG i ewentualnie dla osób będących uczestnikami zadań publicznych realizowanych przez PZG.
- Brak zgody uczestniczenia tłumacza migowego w terapii (zwłaszcza terapii uzależnień).
- Brak zainteresowania ze strony świadczeniodawców do podjęcia inicjatywy zapewnienia pacjentom możliwości zapewnienia tłumacza.

## **Wnioski**

Pacjenci głuchoniemi napotykają na barierę w komunikacji w podmiotach udzielających świadczeń zdrowotnych już na poziomie rejestracji. Brak znajomości problemu oraz wrażliwości pracowników podmiotów leczniczych często powoduje, że pacjentom głuchoniemym odmawia się udzielenia informacji o ich stanie zdrowia jak również udzielenia samego świadczenia zdrowotnego gdy nie dysponują oni wsparciem tłumacza migowego. Problem dotyczy również braku chęci ze strony pracowników placówek udzielających świadczeń zdrowotnych do komunikacji na piśmie (w przypadkach gdy pacjenci głuchoniemi posługują się polskim językiem pisanym). Istotnym problemem dla pacjentów głuchoniemych

jest również brak zauważenia przez świadczeniodawców potrzeby przekazywania pacjentom głuchoniemym czytelnej pisemnej informacji o zaleceniach (w tym czytelnej informacji o dawkowaniu leków) niezależnie od stopnia umiejętności posługiwania się przez osobę głuchoniemą polskim językiem pisanym. Przekazanie pacjentowi czytelnej informacji na piśmie znacznie ułatwi mu weryfikację uzyskanych informacji w kontakcie z osobami posługującymi się polskim językiem pisanym.

Ponadto na uwagę zasługuje fakt iż ustawa o *języku migowym i innych środkach komunikowania się* wprowadza obowiązek prowadzenia przez wojewodów rejestru tłumaczy PJM, SJM i SKONG. Szczegółowe zasady prowadzenia rejestru tłumaczy migowych określone zostały w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 czerwca 2012 r. w *sprawie rejestru tłumaczy polskiego języka migowego, systemu językowo-migowego i sposobu komunikowania się osób głuchoniemych* (Dz. U. z 2012 r., poz. 652). Powyższy rejestr jest powszechnie dostępny na stronach internetowych urzędów wojewódzkich co umożliwia wszystkim zainteresowanym na swobodne komunikowanie się z osobami świadczącymi usługi tłumacza migowego na terenie wszystkich województw.

Załącznik: Tabela z opiniami w sprawie.