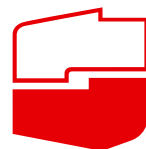


# **KSIĘGA POTRZEB POLSKICH PACJENTÓW**



**Sojusz Lewicy  
Demokratycznej**



Pomysł przygotowania **Księgi Potrzeb Polskich Pacjentów** zrodził się po przeczytaniu raportu Najwyższej Izby Kontroli\*, którego celem było zidentyfikowanie barier utrudniających dostęp pacjentów do wybranych specjalistycznych świadczeń opieki zdrowotnej.

Dodatkowym impulsem była również zapowiedź ofensywy legislacyjnej rządu, która ma zreformować opiekę zdrowotną w Polsce. Przedmiotem zapowiadanych zmian jest organizacja systemu ochrony zdrowia, którego podmiotem jest pacjent.

\* [www.nik.gov.pl/plik/id,1980,vp,2416.pdf](http://www.nik.gov.pl/plik/id,1980,vp,2416.pdf)

To pacjentów zatem postanowiłam zapytać, jak oceniają funkcjonowanie obecnego systemu i czego oczekują od niego w przyszłości. Wiedziałam, że wnioski jakie sformułowano w raporcie NIK to tylko mała część problemów, z którymi borykają się pacjenci.

Jakie są zatem pozostałe problemy? O to postanowiłam zapytać ludzi, bowiem w mojej pracy i działalności zawsze uważałam, że nie mogę opierać się jedynie na liczbach, raportach, analizach i sprawozdaniach. Prawdziwe życie je weryfikuje, prawdziwe emocje obnażają prawdę.



Cykl spotkań, w których brałam udział, miał różny charakter. Rozmawiałam z osobami chorymi i zdrowymi, z pacjentami szpitali, poradni specjalistycznych i poradni tzw. lekarzy rodzinnych; także z pracownikami i dyrektorami zakładów opieki zdrowotnej. Swoje uwagi i spostrzeżenia wpisywali na tablicach. Wystarczyło kilkanaście minut, by te tablice się zapełniły.

Największym oczekiwaniem pacjentów jest powrót do zdrowia. Każdy z nas lub naszych najbliższych był, jest lub będzie pacjentem.

Chorzy często przy mnie płakali. Jedna z kobiet w Częstochowie mówiła, że nie stać jej na kolejną chemię, wydała już wszystkie pieniądze i żyje w ciągłym strachu, że choroba znów uderzy. Starsze osoby w Łodzi z przerażeniem w oczach pytały, czy nie są już nikomu potrzebne. Twierdziły, że lekarze nie chcą już leczyć staruszków, że są jedynie ciężarem dla wszystkich.

Spotkania te były jednak zdominowane krytycznymi uwagami dotyczącymi dostępu do lekarzy specjalistów. We wszystkich miastach, mężczyźni i kobiety,

młodzi i starzy, mówili, prosili, żądali  
**„zróbcie coś z tymi kolejkami,  
pozwólcie nam się leczyć, dajcie  
nam lekarzy specjalistów”**.

Czy naprawdę tak trudno  
to zmienić? Czy naprawdę tak  
trudno zapewnić Polakom poczucie  
bezpieczeństwa zdrowotnego?

Ja już nigdy nie chciałam  
usłyszeć od młodego mężczyzny:  
**„muszę się leczyć, ale nie wiem  
czy zdążę spotkać się z lekarzem.  
Umieram”**. Chcę aby emeryci  
i renciści uwierzyli, że nikt ich nie  
lekceważy, że służba zdrowia jest  
również dla nich.

Zanim podejmiemy decyzję  
dotyczącą zmian ustawowych,  
odpowiedzmy sobie na pytanie,  
czy idą w dobrym kierunku,  
czy odpowiadają na potrzeby  
polskich pacjentów. Poznajmy  
opinie i emocje, jakie wyrażali moi  
rozmówcy. Bo przecież system  
opieki zdrowotnej musi dobrze  
funkcjonować właśnie dla nich, a nie  
dla samego siebie.

**Elżbieta  
Streker-Dembinska**

# KILKA OPINII O AKCJI POTRZEBY POLSKICH PACJENTÓW



*Akcja bardzo potrzebna. Mam nadzieję, że jej efektem będzie taka zmiana prawa, aby podopieczni domów pomocy społecznej mieli zapewnioną ciągłą, całodobową opiekę pielęgniarzką w ramach opieki długoterminowej.*

**Halina Wójcik,**  
Dyrektor DPS w Ślesinie

*Jesteśmy potrzebni naszym Pacjentom, ale również bardzo ważny jest fakt, że nasz szpital jest w dobrej kondycji finansowej, bez długów oraz dysponuje znacznym majątkiem własnym.*

*W czasie 3 tygodni zebraliśmy blisko 24 tysiące podpisów w proteście przeciwko likwidacji szpitala. Wszystkie dotychczasowe działania nie przyniosły rezultatu. Postanowiliśmy walczyć dalej. Opinie pacjentów w czasie dzisiejszej akcji tylko nas w tym utwierdzają.*

**Dr n. med. Ewa Kralkowska**

Przewodnicząca Rady Pracowników Szpitala im. M. Madurowicza w Łodzi

*Komu to potrzebne? Przecież wszyscy wiemy jakie są potrzeby pacjentów. Jak zorganizować system, aby był przyjazny dla ludzi, to jest pytanie, chyba retoryczne.*

**Dziennikarz lokalnej gazety**

*Prowadzona akcja Potrzeby Polskich Pacjentów potwierdza ocenę sytuacji w opiece zdrowotnej. Ograniczoną dostępność do świadczeń medycznych z powodu niedostatecznego finansowania, „dziury” w kształceniu specjalistycznych kadr medycznych. Wymagania NFZ w stosunku do świadczeniodawców sprzeczne niejednokrotnie z logiką i potrzebami.*

**Maria Tyrawska**

zastępca dyrektora Wojewódzkiego Szpitala Zespołowego w Koninie

# CZY PACJENCI ZNAJĄ SWOJE PRAWA?

USTAWA Z DNIA 6 LISTOPADA 2008 R. O PRAWACH PACJENTA I RZECZNIKU PRAW PACJENTA

(Dz. U. z 2009 r. Nr 52, poz. 417), która obowiązuje od 5 czerwca 2009 r.

1. Prawo pacjenta do świadczeń zdrowotnych
2. Prawa pacjenta do informacji
3. Prawo pacjenta do tajemnicy informacji z nim związanych
4. Prawo pacjenta do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych
5. Prawo poszanowania intymności i godności osobistej pacjenta
6. Prawo pacjenta do dokumentacji medycznej
7. Prawo pacjenta do zgłoszenia sprzeciwu od orzeczenia lekarza
8. Prawo pacjenta do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego
9. Prawo pacjenta do opieki duszpasterskiej
10. Prawo pacjenta do przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie



Ustawa wprowadziła również instytucję Rzecznika Praw Pacjenta poprzez wprowadzenie zmian funkcjonalnych w dotychczasowym Biurze Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia.

Stanowisko Rzecznika Praw Pacjenta objęła 2 października 2009 roku Krystyna Barbara Kozłowska, powołana na to stanowisko przez premiera.

Biuro Rzecznika Praw Pacjenta nie jest jedynym miejscem gdzie pacjenci mogą dochodzić swoich praw. W dalszym ciągu mogą korzystać z biur skarg w oddziałach NFZ, pomocy można również szukać w organizacjach pozarządowych, a informacji na platformach internetowych.

**PYTALIŚMY NASZYCH ROZMÓWCÓW, CZY WIEDZĄ, JAKIE SĄ ICH PRAWA, JAKO PACJENTÓW I CZY ZDARZA IM SIĘ TYCH PRAW DOCHODZIĆ.**

**Najczęściej wskazywali na:**

- brak dostępu do świadczeń zdrowotnych,
- brak możliwości zarejestrowania się do lekarza w rozsądnym terminie,
- odsyłanie od lekarza do lekarza w celu postawienia diagnozy, która w końcu stawiana jest w szpitalu,
- lekceważący stosunek lekarzy do pacjentów w podeszłym wieku.

Syntetycznie ujmując te odpowiedzi można stwierdzić, że wiedza na temat praw pacjentów jest znikoma, a wobec obawy o życzliwe potraktowanie, pacjenci nie dopominają się respektowania swoich praw.

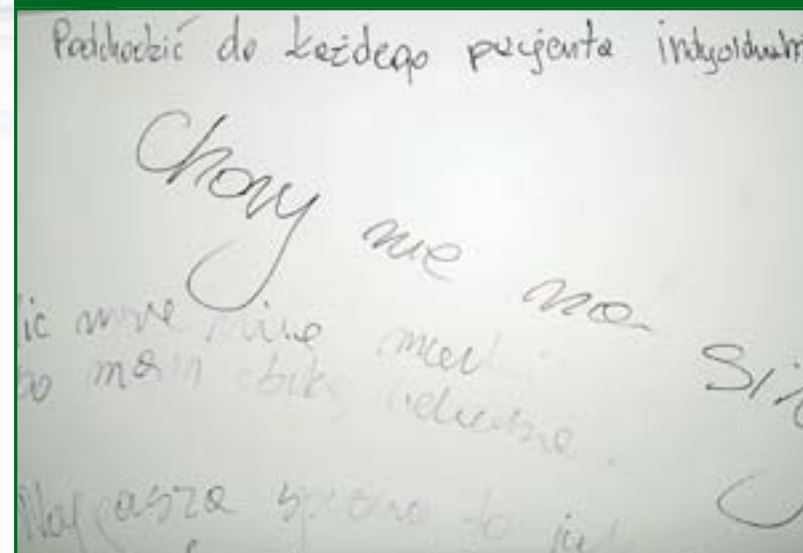
**Żadna z pytanych osób nie składała skargi i nie kontaktowała się z Rzecznikiem Praw Pacjentów lub organizacją pacjenczką, w przekonaniu że nie przyniesie to oczekiwanego rezultatu, a wręcz spowoduje restrykcje.**



# OPINIE I UWAGI PACJENTÓW W POLSKICH MIASTACH



## CZĘSTOCHOWA



Dlaczego muszę stać  
w kolejce do kolejki  
do zapisów do specjalisty?

Moje zdanie nic  
nie znaczy i mówienie  
o potrzebach nie ma sensu.

Sojusz tu coś powie? Chce się  
tylko dopchać do władzy.

Lepszy dostęp do specjalistów.

Nie ma gastrologa. Jest  
trudny dostęp do badań.

Trudny dostęp do rehabilitacji.

Służba zdrowia powinna  
się od nowa narodzić.

Godzimy się na powolną śmierć,  
bo na leczenie nas nie stać

Czemu służą kolejki pacjentów?

Jedzenie w szpitalach jest  
gorsze niż w więzieniu.

Nie wierzę, że uda się  
uzdrowić służbę zdrowia.

Mam 78 lat i ciągle  
szczęście, że nie korzystam  
ze służby zdrowia.

Nie odsyłać od lekarza  
do lekarza.

Podstawowa opieka  
zdrowotna jest dobra.

Służba zdrowia to dno. Nie  
spełnia moich oczekiwań.

Dlaczego czekam  
na operację tak długo?

Chcę by w szpitalu było czysto  
i była sympatyczna obsługa.

Pierwszy plan to pacjent,  
nie pieniądze.

Mam szczęście,  
bo nie jestem pacjentem.

Nikogo nie interesują  
moje potrzeby.

Odkąd Częstochowa  
straciła województwo  
jest gorzej.

Aby być leczonym trzeba  
mieć worek pieniędzy.

Potrzebna jest refundacja  
większości leków.

Chory nie ma siły na kolejki.

Kobiety w ciąży, dzieci  
i osoby starsze powinny mieć  
pierwszeństwo, a tak nie jest.

Chemia nieinwazyjna  
to 3000 złotych  
za jedną dawkę.

Podchodzić do każdego  
pacjenta indywidualnie.

Nic nie muszę robić,  
bo moja córka jest lekarzem.

Połączyli nam szpitale  
i polikwidowali oddziały  
i łóżka.

Najgorsza sprawa, to jak  
się dostać do specjalisty.

Godne traktowanie  
pacjenta.

Unikać szpitali, żyć w ciągłym  
ruchu – to jest zdrowie!

Jedzenie powinno być ciepłe.

Trzeba być zdrowym,  
żeby chorować.

Szkoda mówić o służbie  
zdrowia. To się już dawno  
powinno zawalić.



# OPINIE I UWAGI



## SZCZECIN



Lekarz na kontrakcie to nie człowiek. Pracuje trzy dyżury pod rząd.

Krótsze kolejki do lekarzy rodzinnych.

Równy dostęp do informacji o stanie zdrowia dziecka dla obojga rodziców.

Zmniejszenie kolejek do lekarzy specjalistów np. do ortopedy lub kardiologa będą czekać ponad trzy miesiące.

Pewne badania, czasem podstawowe, nie są zlecane ze względu na koszty i oszczędności.

Długi czas oczekiwania na badania specjalistyczne.

Poprawić żywienie w szpitalu. Dziś nakład dzienny na jednego pacjenta wynosi tylko 5 zł, a jest to śniadanie, obiad i kolacja.

Już gorzej być nie może. W kolejkach człowiek prędzej umrze niż doczeka się wizyty.

Opieka w szpitalach jest beznadziejna.

Potrzeba więcej kampanii profilaktycznych.

Nie przekazujcie tego szpitala Kościołowi.

Drogie leki, brak informacji o tańszych zamiennikach.

Czekałem dwa miesiące na wizytę u lekarza od nerek.

Staram się nie korzystać i dlatego jest ok.

Krótsze kolejki  
do specjalistów.

Więcej specjalistów  
ortopedii.

Szerszy dostęp  
do diagnostyki.

Rehabilitacja po zdjęciu  
gipsu – termin za rok!

Nie likwidować szpitali,  
które są w centrum miasta.

Często brak godnych  
warunków pobytu w szpitalu.

Za dużo antybiotyków,  
a brak profilaktyki.

Kolejki i brak miejsc  
do specjalistów.

Ludzie potrzebują  
nowoczesnej medycyny,  
czyli nowych szpitali.

Brak refundacji niektórych  
leków.

Rezonans i tomografia  
– dlaczego trzeba tak  
długo czekać?

Kolejki i czas oczekiwania  
do specjalistów.

Dyspozytorzy pogotowia nie  
wiedzą w jakich szpitalach  
są jakie oddziały.



# OPINIE I UWAGI



## OLSZTYN



Lepszy dostęp do specjalistów.

Bardziej kompetentni lekarze rodzinni.

Dostęp do nowych metod leczenia, żeby dłużej żyć. Życie to znaczy przeżyć.

Zbyt długie rejestracje.

Mało kompetentni lekarze.

Mało korzystam, dlatego jestem zadowolona.



Już teraz nic mi się nie podoba,  
a przede wszystkim kolejki.

Szybsza droga do rehabilitacji.

Służba zdrowia potrzebuje  
gruntownej reformy.

Zmniejszenie kolejek,  
nastawienie się  
na potrzeby pacjentów.

Kolejki, kolejki, kolejki  
to podstawowy problem.

Wykształconych  
i kompetentnych lekarzy.

Nie mam zdrowia, żeby  
korzystać z publicznej  
służby zdrowia.

Dobry lekarz rodzinny,  
do którego pacjent będzie  
miał zaufanie i nie będzie  
poszukiwał od razu specjalisty.

Refundacja leków  
i drogich zabiegów.

Ani dobrze, ani źle jest  
z polską służbą zdrowia.

Długie oczekiwanie  
do specjalisty, nawet pół roku.

Lekarze powinni przyjmować więcej pacjentów.

Refundacja metody in-vitro.

Refundacja środków antykoncepcyjnych.

Lekarz z powołania podstawą leczenia.

# OPINIE I UWAGI



**LUBLIN**



Skuteczne leczenie.

Życzliwość personelu szpitala.

Perspektywy na przyszłość,  
skuteczność i życzliwość.

Zmniejszyć kolejki.

Endokrynolog – sześć miesięcy.

Trudno powiedzieć co jest  
źle, ale niestety jest źle.

Profilaktyka medyczna  
i stomatologiczna  
we wszystkich szkołach.

Higienista i dentysta  
w każdej szkole.

Symboliczna opłata za każdą  
wizytę zgoda na dodatkowe  
ubezpieczenia.

Znaleźć lekarza. Chciałbym się  
leczyć, ale chyba nie doczekam.

Aby służba zdrowia  
była zdrowa.

Turystka lekowa – pacjenci,  
głównie emeryci poszukują  
aptek, które oferują  
najniższe ceny leków.

Ministrami powinni być ludzie, którzy przeszli ciężką chorobę, aby zrozumieć chorych i biednych.

Leki bezpłatne dla emerytów i rencistów.

Lepsza opieka nad osobami starszymi.

Pielęgniarki środowiskowe.  
Nie każdy musi leżeć w szpitalu lub w domu opieki.

Zmienić prawie wszystko.

Lepsza opieka nad emerytami. Leki bezpłatne. Bezpłatne sanatorium.

Odbierajcie telefony w rejestracji.

Prywatne przyjęcie od ręki. W pozostałych przychodniach pacjent jest traktowany jak powietrze.

Kogo stać niech płaci. Bezpłatna opieka dla pozostałych.

Polska służba zdrowia to katastrofa.

Korzystam z opieki lekarskiej.  
Jestem zadowolona i nie mam  
problemów ze służbą zdrowia.

Jestem pracownikiem  
służby zdrowia i moim  
zdaniem wszystko jest źle.

Największym problemem  
jest kontakt i wizyta u specjalisty.

Obojętność lekarzy,  
nie wszystkich.

Hasła – kobiety badajcie się –  
bez realizacji. Brak informacji  
i dostępności do profilaktyki.

Opłata za cytologię  
po 60. roku życia.

Rutyna lekarzy. Onkolodzy  
– totalna obojętność  
i ignorują pacjentów.

Pacjenci są traktowani  
jak intruzi.

Pieniądze dla zdrowia.  
Zdrowie jako wartość  
jest ważne.

Nie można się dostać  
do specjalisty. Lekarze rodzinni  
nie chcą dawać skierowań.



Mniej biurokracji dla lekarzy.

Za mało jest personelu,  
salowych, pielęgniarek.

Jestem lekarzem i uważam,  
że w Lublinie jest wszystko okej.

Pacjent jest ogłupiały. Nie  
wie do kogo się zwrócić.

Żebyśmy byli zdrowi  
i nie musieli korzystać  
ze szpitali i przychodni.

# OPINIE I UWAGI



**POZNAŃ**



Na zdjęciach: spotkania w Turku i Koninie

Brak refundacji kosztów osób chorych na SM ludzi po 40 roku życia, lek TYSABRI.

Długi okres diagnozowania chorych na bezdech (5 miesięcy oczekiwania).

Likwidacja instytucji lekarza rodzinnego – brak całkowitej realizacji w stosunku do początkowych założeń.

Długie oczekiwanie na wizytę u specjalisty.

Fachowość lekarzy – wybiórcze traktowanie pacjentów, niechęć do wydawania skierowań.

Eutanazja pod „beretem” w Polsce buszuje!!!

Brak opieki w placówkach oświatowych.

Ograniczyć administrację w lecznictwie np. NFZ.

Ustalić realne normy (finansowe i liczba pacjentów) dla lekarzy rodzinnych i specjalistów.

Ograniczyć prowadzenie publicznych jednostek zdrowotnych przez specjalistów prowadzących własne poradnie.

Czy w ogóle NFZ jest potrzebny?

Dostęp do usług dentystycznych w ramach UBEZPIECZENIA.

Przywrócenie opieki lekarskiej w szkołach.

Lekarz rodzinny powinien być lepiej przygotowany do swojej pracy.

Dostęp do specjalistycznych badań medycznych bez ograniczeń wprowadzanych przez lekarza rodzinnego.

Brak poszanowania praw człowieka (krzyże w szpitalach),

Łatwiejszy dostęp do rehabilitacji. Co z tego, że lekarz zaleci zabiegi, skoro nie można z nich skorzystać; zbyt długi okres oczekiwania.

Leki są za drogie.  
Emeryta na nie nie stać.

Dobrze wykształcony lekarz pierwszego kontaktu, czas dla pacjenta, dostępność do badań i fizjoterapii,

Obecnie profilaktyka to fikcja.

Czas pracy lekarzy systemowo ograniczyć. Dla wielu doba ma 48 godzin oczywiście za duże pieniądze.

Mój lekarz pierwszego kontaktu to bardzo dobry diagnosta i lekarz.

Nie wolno likwidować stanowisk lekarza tzw. domowego. Leczy i urzęduje.

Zmienić system finansowania pacjentów w czasie pobytu w szpitalu.

Refundować przez Państwo wszystkie lekarstwa podawane pacjentom i pobyt w szpitalu.

Nie życzę sobie skrócenia czasu kształcenia studentów Akademii Medycznej poprzez skrócenie odbywania stażu.

Zaopiekować się bardziej chorymi na ZZSK

Dostępność i krótszy czas oczekiwania do lekarza specjalisty i badań specjalistycznych,

Głęboka profilaktyka zapobiegawcza,

Badania informatyczne, aby przygotować służbę zdrowia pod potrzeby następnych pokoleń 40, 50, 60, 70 latków, aby zapewnić im lepszą opiekę.

Przeprowadzić raport w kierunku ustalenia stanu zdrowia Polaków,

Ocenić ile to ma kosztować i wykazać ile Państwo może, czy jest w stanie przekazać środków.

Wyliczyć ilu Polaków zostanie bez opieki zdrowotnej i pozbawionych specjalistów.

Ograniczyć zakupy leków z importu – bardzo wysoka marża od producenta do pacjenta.



# SPOTKANIE W ŁODZI

