

Grażyna Kowalik

Zakład Pielęgniarstwa Społecznego
Instytut Pielęgniarstwa i Położnictwa
Wydział Nauk o Zdrowiu Akademii Świętokrzyskiej w Kielcach
Kierownik: prof. dr hab. n. med. S. Zabielski
Dyrektor: prof. zw. dr hab. W. Dutkiewicz

PRAWA PACJENTÓW ORAZ ROLA RZECZNIKÓW NA WĘGRZECH*

STRESZCZENIE

Jeszcze niedawno nikt nie wspominał o prawach człowieka czy pacjenta na Węgrzech. Warto przyjrzeć się, jak wygląda sprawa funkcjonowania praw pacjentów w kraju, gdzie demokracja zaczęła się rozwijać. Zaznajomienie pacjentów z ich prawami jest ważnym elementem pracy rzeczników. Rzecznicy praw pacjenta podjęli działalność na Węgrzech w 2000 r. Wydaje się, że każda sprawa, z jaką pacjenci trafiają do rzecznika, jest ważna, ponieważ wiąże się ona z problemem konkretnego człowieka. Często ludzie są nieporadni i bezbronni wobec służby zdrowia. Przewodnikiem dla wielu osób jest rzecznik praw pacjenta.

Słowa kluczowe: prawa pacjentów, rzecznik, Węgry.

SUMMARY

Until recently nobody has even mentioned human or patients' rights in Hungary. It is worth seeing how patients' rights prevail in a country where democracy is just developing. Making patients aware of their rights, is one of the main ombudsman's tasks. Patients' ombudsmen in Hungary started their activity in the year 2000. It seems that every patient's problem, with which ombudsman deals, is equally important, because it is a real problem for those who complain. As people often feel completely lost and helpless, it is the role of an ombudsman to provide them with adequate help.

Key words: patients' rights, ombudsmen, Hungary.

Przez wiele lat walkę o uznanie praw pacjentów na Węgrzech prowadziły organizacje społeczne. Jedną z nich jest Fundacja Obrony Praw Pacjentów. W fundacji działają: etycy medycyny, lekarze, prawnicy, socjologowie. W roku 1997 z inicjatywy tej fundacji została wydana „nowa” węgierska ustawa o ochronie zdrowia. Zawarto w niej następujące prawa pacjentów:

- prawo do podstawowej opieki zdrowotnej,
- prawo do wyboru lekarza,

* Opracowano na podstawie: Sprawozdanie rzecznika dr B. Blasszner. Institute of Families Medicine University of Pecs. Biuletin of Medical Ethics (January 2005).

- prawo do poszanowania godności osobistej,
- prawo do informacji,
- prawo do wyrażania zgody na leczenie,
- prawo do odmowy zgody na leczenie,
- prawo do rezygnacji z leczenia w placówkach opieki zdrowotnej,
- prawo do samodzielnego podejmowania decyzji,
- prawo do godnej śmierci,
- prawo do skargi,
- prawo do pomocy rzecznika.

Na terenie 10 mln kraju, jakim są Węgry, pracuje 48 rzeczników praw pacjenta. Działają oni od 2000 r. nie jako urzędnicy państwowi, reprezentujący Rzecznika Praw Obywatelskich, lecz w ramach organizacji społecznej. Rzecznik legitymuje się wyższym wykształceniem oraz doświadczeniem w zakresie prawa i opieki zdrowotnej. Za wykonaną pracę otrzymuje bardzo niskie wynagrodzenie, stąd też rzecznicy podejmują się dodatkowych zajęć.

Na terenie zachodniej części Węgier, w rejonie Veszprem, niedaleko jeziora Balaton, funkcjonuje 12 placówek opieki zdrowotnej, na które przypada jeden rzecznik. Odwiedzenie wszystkich placówek w ciągu miesiąca wymaga przejechania 1000 km. Praca rzecznika dotyczy głównie szpitali, w których znajduje się 1637 łóżek.

Większość skarg pochodzi z tych placówek. Zwykle w szpitalu usytuowane jest biuro rzecznika, gdzie przyjmuje on w wyznaczonych godzinach pacjentów hospitalizowanych lub też ich krewnych. Od bliskich chorych pochodzi 80% wszystkich skarg. 90% spośród skarżących wnosi skargę po zakończeniu leczenia. Łatwo zauważyć, że liczba rzeczników na tym terenie jest zbyt mała.

Innym problemem na Węgrzech jest duże zróżnicowanie pod względem społecznym, religijnym, etnicznym i gospodarczym. W omawianym kraju znajdują się okręgi zacofane i szybko rozwijające się, głównie dzięki turystyce. 6% mieszkańców małych osad nie ma dostępu do lekarza rodzinnego. W odniesieniu do społeczności cygańskiej liczba ta wynosi 20%. Niski statut opieki zdrowotnej dotyczy ok. 100 tys. Cyganów, ok. 130 tys. starszych Cyganów mieszkających na wsi w ogóle nie korzysta z opieki zdrowotnej. Wszystkie te uwarunkowania znacząco wpływają na charakter skarg kierowanych do rzecznika, a także na jego pracę.

Każdy pacjent ma prawo do otrzymania pomocy rzecznika. Zadaniem rzecznika jest poinformowanie pacjenta lub jego rodziny o przysługujących mu prawach i o sposobach ich egzekwowania. Rzecznik doradza, jak napisać skargę, jakie przygotować potrzebne dokumenty, a po otrzymaniu upoważnienia od pacjenta – przedstawia je stosownym władzom lub urzędowi. Może on również pełnić rolę mediatora pomiędzy stronami konfliktu.

Obowiązkiem rzecznika jest poświęcenie szczególnej uwagi mniejszościom etnicznym, ludziom w podeszłym wieku, niepełnosprawnym, ubogim, obłożnie chorym.

Rzecznik powinien również z własnej inicjatywy i bez upoważnienia pacjentów przekazywać ich skargi w sytuacjach naruszania praw pacjentów. Do obowiązków

rzecznika należy też szerzenie informacji o prawach pacjentów wśród pracowników służby zdrowia.

Na początku działalności rzeczników personel medyczny niechętnie odnosił się do ich obowiązków wobec pacjentów w placówkach służby zdrowia. Przekonano się jednak, że osoby te często łagodzą napięcia, stając się mediatorami pomiędzy stronami konfliktu. Wydaje się jednak, że na Węgrzech ciągle jest jeszcze wiele do zrobienia na drodze do pełnego uznania wartości pracy rzeczników przez pracowników systemu opieki zdrowotnej.

Stałym problemem na terenie Węgier jest brak lub niedostateczny przekaz informacji pacjentom.

Większość skarg wiąże się z nieodpowiednią informacją, jaką pacjent uzyskał. Zdarza się, że pacjenci otrzymują informacje zdawkowe lub w ogóle ich nie otrzymują i w związku z tym nic nie wiedzą o swoim stanie zdrowia, rokowaniu. Stąd też informacje medyczne dla pacjentów, które przekazuje rzecznik, są bardzo przydatne.

Do najczęstszych przyczyn skarg pacjentów na Węgrzech trzeba zaliczyć postępowanie niezgodne z etyką lekarską, brak poszanowania prywatności pacjenta, błędy jatrogenne.

Każdego roku w tym kraju rzecznik otrzymuje ok. 200-500 skarg dotyczących praw pacjentów. Zwykle 5 lub 6 przypadków wymaga skierowania na drogę sądową.

Rolą rzecznika jest zachęcanie pacjentów do szczerych wypowiedzi, uspokajanie, wyjaśnianie spornych kwestii. Często rzecznicy udzielają pomocy w problemach socjalnych, takich jak np.: miejsce pobytu w Domu Opieki Społecznej, uzyskanie orzeczenia o niepełnosprawności, zwolnienie od opłat.

Dużym utrudnieniem w pracy rzecznika jest limit czasu, jaki przysługuje mu w szpitalu. Jest on niewystarczający nawet do dokładnego wysłuchania wszystkich skarg, nie mówiąc już o nadaniu dalszej drogi postępowania. Należy mieć nadzieję, że prawa pacjentów wejdą na stałe do kultury opieki zdrowotnej na Węgrzech i będą gwarancją znacznie większego szacunku i niezależności pacjentów. Wydaje się, że dzięki pracy rzeczników znacznie wzrasta świadomość pacjentów dotycząca ich praw.