

Dostęp do świadczeń zdrowotnych powinien być równy, realny i wolny od barier – niezależnie od wieku, sprawności czy sposobu komunikacji pacjenta. W praktyce jednak to właśnie osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami, wciąż zbyt często napotykały przeszkody, które utrudniają lub wręcz uniemożliwiają korzystanie z opieki medycznej. Bariery architektoniczne, informacyjne, komunikacyjne i mentalne nadal występują w placówkach ochrony zdrowia, mimo że prawo gwarantuje pacjentom niedyskryminujący dostęp do leczenia.

Odpowiedzią na tę lukę pomiędzy przepisami a codzienną praktyką ma być nowy dokument opracowany przez Rzecznika Praw Pacjenta. We współpracy z ekspertami resortu zdrowia, instytucji publicznych, pracownikami podmiotów leczniczych oraz środowiskiem organizacji pozarządowych powstał materiał pt. „Krok po kroku – dostępność świadczeń zdrowotnych w podmiotach leczniczych dla osób ze szczególnymi potrzebami”. Jest to zestaw dobrych praktyk, które mają pomóc placówkom medycznym w uporządkowany sposób wdrażać rozwiązania zwiększające dostępność – od rejestracji po kontakt z personelem i realizację świadczenia.

W polskim systemie prawnym nie brakuje zapisów gwarantujących równe traktowanie pacjentów. Zarówno ustawa o prawach pacjenta, jak i międzynarodowe zobowiązania wynikające z Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych jasno wskazują, że pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych zgodnych z aktualną wiedzą medyczną, a także do dostępu wolnego od dyskryminacji. Problem polega jednak na tym, że nawet najlepsze regulacje nie rozwiązują automatycznie trudności, które pojawiają się w kontakcie z pacjentem o szczególnych potrzebach.

W wielu placówkach wciąż brakuje jasnych procedur, a personel – nawet przy najlepszych intencjach – odczuwa niepewność w sytuacjach niestandardowych. W efekcie pacjent bywa pozostawiony sam sobie, zmuszony do tłumaczenia podstawowych kwestii, dopasowywania się do sztywnej organizacji pracy lub rezygnowania z wizyty z powodu barier, których nie powinno być w miejscu udzielania pomocy.

Nowy dokument nie zastępuje przepisów prawa ani wytycznych Ministerstwa Zdrowia. Ma jednak inną, bardzo potrzebną rolę: przekłada obowiązki i standardy na praktyczne działania, możliwe do wdrożenia w codziennym funkcjonowaniu placówki. To właśnie ten pragmatyczny wymiar – „krok po kroku” – stanowi największą wartość opracowania.

Wskazano w nim podstawowe rozwiązania, które powinny stać się standardem w podmiotach wykonujących działalność leczniczą, jeśli mają one realnie zapewniać równy dostęp do świadczeń. Chodzi zarówno o organizację procesu udzielania pomocy, jak i sposób komunikacji, przygotowanie personelu oraz tworzenie środowiska przyjaznego pacjentowi, niezależnie od jego ograniczeń.

W przestrzeni publicznej najczęściej mówi się o barierach fizycznych: braku wind, podjazdów, dostosowanych toalet czy odpowiednich oznaczeń. To problemy widoczne i mierzalne. Jednak w ochronie zdrowia równie istotna – a czasem nawet poważniejsza – okazuje się bariera mentalna i komunikacyjna.

Kontakt z pacjentem z niepełnosprawnością bywa obciążony stereotypami, nieświadomymi uproszczeniami, a czasem zwykłą nieporadnością wynikającą z braku doświadczenia. Dlatego wśród rekomendacji mocno akcentuje się konieczność szkoleń: rozwijania kompetencji komunikacyjnych, znajomości zasad *savoir-vivre*’u, umiejętności reagowania w sytuacjach trudnych oraz budowania postawy otwartości. Pacjent z niepełnosprawnością nie jest „innym pacjentem” – jest pacjentem z takimi

samymi prawami jak każdy inny.

W dokumencie podkreślono także potrzebę elastyczności w działaniu. Standardy organizacyjne w placówkach medycznych są ważne, ale nie mogą działać jak mur. W przypadku pacjentów ze szczególnymi potrzebami konieczne bywa odejście od rutyny – po to, aby leczenie było skuteczne i bezpieczne, a kontakt z systemem ochrony zdrowia nie stawał się dodatkowym źródłem stresu.

Otwarta postawa personelu, gotowość do dostosowania formy komunikacji czy organizacji wizyty, a także umiejętność spojrzenia na sytuację „z perspektywy pacjenta” mogą przesądzić o tym, czy osoba potrzebująca pomocy otrzyma ją na czas. A w ochronie zdrowia czas bywa wartością krytyczną.

Dokument „Krok po kroku” jest kolejnym sygnałem, że dostępność w ochronie zdrowia przestaje być tematem pobocznym. Coraz wyraźniej widać, że nie chodzi wyłącznie o spełnianie formalnych obowiązków, lecz o budowanie systemu, w którym każdy pacjent – niezależnie od ograniczeń – może bez przeszkód skorzystać z przysługujących mu praw.

Ostatecznie to właśnie edukacja personelu, konsekwentne wdrażanie dobrych praktyk i eliminowanie barier w codziennej pracy mogą sprawić, że „równość w dostępie do leczenia” przestanie być hasłem, a stanie się standardem. Dokument dostępny jest [TUTAJ](#).

*Źródło: RPP*