

Warszawa, dnia 27 marca 2020 r.

DSO.ZAN.571.358.2020.AC(9)

Pan
Krzysztof Kotyniewicz
Prezes Zarządu Głównego Polskiego
Związku Głuchych

Szanowny Panie,

w odpowiedzi na Pana wystąpienie z dnia 19 marca 2020 r. w sprawie związanej z przeciwdziałaniem i zwalczaniem pandemii COVID-19, a dotyczącej problemu dostępu do informacji wszystkich osób głuchych, proszę o przyjęcie poniższych wyjaśnień.

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów dąży do tego, by wszyscy nasi obywatele, w tym także osoby z niepełnosprawnościami mieli równe szanse w dostępie do informacji. Dlatego też konferencje prasowe odbywające się w Kancelarii są obecnie tłumaczone na język migowy. Tłumacza zapewnia również Telewizja Polska S.A.

Również kierując się najwyższą troską o dostępność informacji dla osób głuchych od 24 marca na stronach KPRM, Ministerstwa Zdrowia, Ministerstwa Cyfryzacji, a co najważniejsze na stronie gov.pl/koronawirus, uruchomiliśmy usługę tłumacza polskiego języka migowego on-line. Niebawem uaktywnimy tę usługę dla wszystkich ministerstw.

Ponadto informuję, że wychodząc naprzeciw oczekiwaniom osób głuchych trwają prace nad upowszechnieniem tłumaczeń migowych z innych wydarzeń, w których biorą udział Członkowie Rady Ministrów.

Zdajemy sobie sprawę ze znaczenia dostępu do rzetelnych i sprawdzonych informacji dla wszystkich naszych obywateli. Obecna sytuacja w szczególny sposób uwidoczniała konieczność podjęcia działań zmierzających do zagwarantowania tego dostępu. Dziękuję za wkład w ten proces.

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW

DEPARTAMENT SPRAW OBYWATELSKICH

Jednocześnie wyjaśniam, że odrębnym pismem przekazałem Pana wystąpienie do wszystkich ministerstw z prośbą o rozważenie możliwości wprowadzenia proponowanych zmian, mających na celu zwiększenie dostępności do istotnych informacji dla osób z niepełnosprawnościami.

Z poważaniem

Kacper Halski

Dyrektor Departamentu Spraw obywatelskich

/podpisano cyfrowo/

MINISTERSTWO RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ
BIURO PEŁNOMOCNIKA RZĄDU DO SPRAW OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

ul. Nowogrodzka 1/3/5, 00-513 Warszawa, tel. +48 22 461 60 00, fax +48 22 461 60 02
www.gov.pl/rodzina; www.niepelnosprawni.gov.pl; E-Mail: sekretariat.bon@mrpips.gov.pl

BON-VI.070.16.2020.BC

Warszawa, 19 marca 2020 r.

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
kontakt@kprm.gov.pl

Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji
skargi@krrit.gov.pl

Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych przekazuje, zgodnie z właściwością i oczekiwaniami Zarządu Głównego Polskiego Związku Głuchych, list otwarty dotyczący konieczności dostosowania przekazu medialnego do możliwości i oczekiwań osób z różnymi ograniczeniami, w tym osób głuchych, także dostosowania zawartości stron internetowych instytucji rządowych do odbioru przez osoby głuche, w związku z rozprzestrzenianiem się COVID-19, z prośbą o podjęcie stosownych działań.

Z poważaniem

Małgorzata Paprota

Zastępca Dyrektora Biura
Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych
/podpisano cyfrowo/

Do wiadomości:

-PZG-biuro@pzg.org.pl

niepodległa

POLEKA
STULECIE ODZYSKANIA
NIEPODLEGŁOŚCI



Minister Zdrowia

Warszawa, 10 kwietnia 2020

ZPG.051.16.2020.JK oraz ZPG.051.10.2020

Pan
Krzysztof Kotyniewicz
Prezes Zarządu Głównego
Polski Związek Głuchych
biuro@pzg.org.pl

Szanowny Panie Prezesie,

W nawiązaniu do pisma Polskiego Związku Głuchych (PZG) z dnia 9 marca 2020 r. (data wpływu 13 marca 2020 r.), pisma PZG z dnia 16 i 19 marca 2020 r., pisma Pana Ministra Pawła Wdówika, Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, poselskiej interwencji Pani Poseł Joanny Senyszyn oraz licznych zgłoszeń w zakresie dostępności do informacji o pandemii COVID-19 dla osób z niepełnosprawnością słuchu, zwracam się z uprzejmą prośbą o przyjęcie poniższych informacji.

W wymienionych powyżej pismach wskazano na kilka problematycznych obszarów takich jak:

- dostosowanie systemu ochrony zdrowia do udzielania świadczeń osobom z niepełnosprawnością słuchu;
- dostosowanie infolinii NFZ do potrzeb tej grupy;
- dostępność materiałów informacyjnych w internecie i telewizji;
- tłumaczenie konferencji i wystąpień na Polski Język Migowy (PJM);
- dostosowanie systemu komunikacji w podstawowej opiece zdrowotnej (POZ).

Przygotowanie podmiotów leczniczych

W pierwszej kolejności należy podkreślić, że przygotowanie podmiotów leczniczych do udzielania świadczeń opieki zdrowotnej osobom z niepełnosprawnością słuchu oparte jest m.in. na przepisach *ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym*

i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824). Podmiotami zobowiązanymi do realizowania przepisów tejże ustawy są m.in. podmioty lecznicze, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2020 r. poz. 295).

Każdy podmiot leczniczy jest zobowiązany do spełnienia wymogów wynikających z ustawy o języku migowym, za co odpowiedzialny jest kierownik danego podmiotu. Podmiot leczniczy nie może zabronić osobie z niepełnosprawnością słuchu korzystania z pomocy wybranego tłumacza ani osoby przybranej. Podmiot może również korzystać z innych środków wspierających komunikowanie się (w tym z pomocy wideo-tłumacza).

Podmiot zobowiązany zapewnia możliwość korzystania przez osoby uprawnione z pomocy wybranego tłumacza języka migowego.

Te zasady obowiązują niezależnie od tego, czy świadczenie udzielane jest w związku z diagnozowaniem zakażenia koronawirusem lub leczenia wywołanej przez to zakażenie choroby czy też wynika z innych potrzeb. Każdy lekarz czy pielęgniarka są zobowiązani do dołożenia starań, aby skomunikować się z pacjentem potrzebującym pomocy.

Dostępność infolinii

Telefoniczna Informacja Pacjenta (TIP – wspólna infolinia Narodowego Funduszu Zdrowia oraz Rzecznika Praw Pacjenta), działająca pod numerem 800-190-590, dostępna jest także dla osób z niepełnosprawnością słuchu.

Konsultantka, która posługuje się językiem migowym jest dostępna we wszystkie dni robocze od godz. 8.00 do 16.00. Rozmowa odbywa się poprzez wideo-czat. Poza wskazanymi powyżej godzinami oraz w dni inne niż robocze, kontakt z TIP możliwy jest drogą mailową (tip@nfz.gov.pl) lub ewentualnie poprzez czat tekstowy z konsultantem TIP – kontakt dostępny pod adresem - <https://www.nfz.gov.pl/kontakt/telefoniczna-informacja-pacjenta/>.

Zgodnie z danymi przekazanymi przez NFZ, należy wskazać, że w okresie od 2 września 2019 r. do 20 marca 2020 r. z usług tłumacza języka migowego skorzystała 1 osoba. Jednakże, zgodnie z aktualizacją przekazaną w dniu 1 kwietnia 2020 r. wzrosło zainteresowanie tą formą usługi - 33 próby połączenia i 14 odbytych rozmów. Część połączeń odrzuconych odbyło się poza godzinami 8.00-16.00.

Jednocześnie w celu ustalenia możliwości współpracy i usprawnienia funkcjonowania infolinii NFZ, Narodowy Fundusz Zdrowia przekazał prośbę o bezpośredni kontakt

do Pani Iwony Gajewskiej-Polak (Kierownika Działu Standardów i Usług dla Pacjentów Departamentu Obsługi Pacjenta NFZ) – i.gajewska@nfz.gov.pl.

NFZ informuje, że mogą występować czasowe problemy z dostępem do infolinii w związku z ogromnym zainteresowaniem osób dzwoniących. Narodowy Fundusz Zdrowia stara się reagować na takie zgłoszenia na bieżąco.

Jednocześnie, Ministerstwo pozyskało informacje o stworzeniu przez Polski Związek Głuchych całodobowego wsparcia tłumacza języka migowego (dzięki środkom otrzymanym z Fundacji PGNiG im. Ignacego Łukasiewicza). Zwracam się zatem z uprzejmą prośbą o przybliżenie informacji o sposobie działania infolinii, w tym możliwości jej wykorzystania w kontakcie/współpracy z POZ.

Tłumaczenie konferencji i wystąpień oraz dostępność materiałów

Uprzejmie informuję, że Ministerstwo Zdrowia podpisało umowę z Fundacją Świat Głuchych, której przedmiotem jest:

- świadczenie usług tłumaczeń z języka polskiego na Polski Język Migowy lub System Językowo-Migowy oraz z języka migowego na język polski wraz z weryfikacją merytoryczną i językową native speakera lub innego tłumacza;
- świadczenia usług tłumacza języka migowego w miejscu i czasie wskazanym przez Zamawiającego.

W związku powyższym Ministerstwo będzie korzystało z usług tłumacza podczas organizowanych przez siebie konferencji prasowych czy briefingów.

Natomiast na stronie internetowej oraz na kanałach społecznościowych Ministerstwa Zdrowia (Twitter, Facebook oraz YouTube) zostały zamieszczone filmy dotyczące koronawirusa z tłumaczem języka migowego.

Niezależnie od powyższego, MZ oraz NFZ zachęca PZG do współpracy i pomocy w dystrybucji materiałów informacyjnych dot. koronawirusa oraz do rozważenia umieszczania materiałów opracowanych przez PZG w mediach społecznościowych Ministerstwa Zdrowia, po wcześniejszym ich zaakceptowaniu przez Biuro Komunikacji MZ.

Kwestia dostosowania systemu komunikacji z osobami z niepełnosprawnością słuchu w podstawowej opiece zdrowotnej (POZ).

Wsparcie systemu komunikacji w POZ podlega obecnie analizie, jednakże – mając na względzie kilka tysięcy podmiotów udzielających świadczeń z tego zakresu,

prowadzonych w formie podmiotów leczniczych lub podmiotów wykonujących działalność leczniczą (odpowiedzialnych indywidualnie za organizację przyjęć oraz za umożliwienie pacjentom kontaktu z konkretną placówką) – trudno zakładać możliwość utworzenia proponowanego w pismach – centralnego systemu umożliwiającego korzystanie pacjentom z niepełnosprawnością słuchu ze świadczeń POZ, bez wcześniejszych znaczących zmian prawnych i organizacyjnych (mając na względzie także obowiązujące deklaracje wyboru).

Jednocześnie zwracam się z uprzejmą prośbą o informację, czy rozważane były także inne formy kontaktu osób z niepełnosprawnością słuchu z POZ, np. z wykorzystaniem poczty elektronicznej? Czy komunikacja pisemna, która często bywa utrudniona dla osób z niepełnosprawnością słuchu, nie powinna zostać oparta na określonych standardach/wytycznych czy skryptach?

Należy wskazać, że zaistniała sytuacja jest bardzo trudna dla wielu grup społecznych i osób indywidualnych, dlatego wymusza ona symultaniczne działania dostosowawcze przygotowujące cały system ochrony zdrowia do udzielania świadczeń w okresie pandemii, a także sposób informowania o bieżącej sytuacji. W związku z powyższym, uprzejmie sugeruję desygnowanie stałego przedstawiciela do kontaktów roboczych i zgłaszania uwag z Państwa strony. Ze strony Ministerstwa Zdrowia pośrednikiem może być Jakub Kubacki – główny specjalista w Departamencie Zdrowia Publicznego i Rodziny – adres mailowy: j.kubacki@mz.gov.pl. Stały kontakt roboczy ułatwi dalsze koordynowanie rozpatrywania wniosków w ramach Ministerstwa Zdrowia.

Z poważaniem
z upoważnienia Ministra Zdrowia
Józefa Szczurek-Żelazko
Sekretarz Stanu
/dokument podpisany elektronicznie/



Ministerstwo Zdrowia
Departament Analiz i Strategii

Warszawa, 23 kwietnia 2020

IK 2013133.2020.IJ

Pan
Krzysztof Kotyniewicz
Prezes
ZG Polskiego Związku
Głuchych

Szanowny Panie Prezesie,

odpowiadając na pismo z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie możliwości wykonywania świadczeń za pośrednictwem systemów teleinformatycznych w okresie epidemii, uprzejmie informuję, że rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 10 kwietnia 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu rehabilitacji leczniczej (Dz. U z 2020 r. poz. 660) daje możliwość wykonywania świadczeń gwarantowanych realizowanych w warunkach ambulatoryjnych, domowych oraz oddziału dziennego z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych, pod warunkiem zapewnienia dostępności personelu wymaganego do ich realizacji, określonego w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 6 listopada 2013 r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu rehabilitacji leczniczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 465 z późn.zm.).

Ponadto uprzejmie informuję, że na stronie internetowej Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia ukazał się Komunikat dotyczący rozliczania świadczeń w rodzaju rehabilitacja lecznicza z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych. Komunikat wskazuje odpowiednie procedury do rozliczenia.

Z poważaniem,
Dominika Janiszewska-Kajka
Zastępca Dyrektora
/dokument podpisany elektronicznie/





Warszawa, 16 kwietnia 2020 r.

RZECZNIK PRAW PACJENTA

RzPP-DSD.420.39.2020.JN

Pan

Prof. Łukasz Szumowski

Minister Zdrowia

e-PUAP

Szanowny Panie Ministrze,

uprzejmie informuję, iż wpłynęło do mnie pismo skierowane do Pana Ministra, podpisane przez Pana Krzysztofa Kotyniewicza - Prezesa Zarządu Głównego Polskiego Związku Głuchych, który podczas trwania epidemii w sposób szczególnie koncentruje swoje działania na wspieraniu osób niesłyszących. Zwraca się on z apelem o pochylenie się nad problemami tej grupy pacjentów polegającymi na ograniczonym dostępie do informacji związanych z zagrożeniem epidemiologicznym.

Z przesłanego pisma wynika, iż problemy osób niesłyszących w okresie epidemii polegają przede wszystkim na:

- całkowitym wyeliminowaniu ich z możliwości korzystania z porad lekarskich, które odbywają się obecnie za pomocą linii telefonicznych (tzw. teleporady),
- braku bezpłatnych porad psychologicznych dedykowanych osobom niesłyszącym w związku z zagrożeniem wynikającym z rozprzestrzeniającej się epidemii.
- braku bieżącego dostępu do transmisji konferencji, spotkań czy innych ważnych ogłoszeń rządowych związanych z epidemią COVID-19,
- braku bieżącego tłumaczenia na język migowy informacji umieszczanych na stronie internetowej i mediach społecznościowych instytucji państwowych;

Pan Prezes Krzysztof Kotyniewicz podkreśla, iż brak dostępu do informacji może skutkować tym, iż osoby głuche nie dostosują się do wskazywanych zaleceń, zignorują objawy choroby lub nie będą reagowały w odpowiedni sposób w przypadku kontaktu z osobą zarażoną. Tylko prawidłowy, rzetelny i podany na czas przekaz może pozwolić zapobiec panice i lękom.

Niezwykle istotną kwestią jest też zapewnienie osobom niesłyszącym bezpłatnych konsultacji psychologicznych oraz bieżącego dostępu do transmisji z konferencji, spotkań czy innych ważnych ogłoszeń rządowych związanych z epidemią COVID-19, w tym również zamieszczanych na stronach internetowych i mediach społecznościowych instytucji. Nie zawsze bowiem osoby niesłyszące mają bieżący dostęp do transmitowanych komunikatów rządowych (jak ma to miejsce w przypadku części komunikatów urzędów związanych z ochroną zdrowia). Z tego względu wartym rozważenia byłoby np. rejestrowanie nagrań z tłumaczonego wydarzenia (w postaci krótkich filmów) i zamieszczanie ich odpowiednio - na stronach internetowych, czy w mediach społecznościowych (np. Policji). Zauważyć należy, iż przede wszystkim komunikaty służb mające na celu wyjaśnienie zasad stosowania się do nowych obostrzeń (w tym interpretacja pojęcia: niezbędne potrzeby życiowe, czy określenie miejsc obowiązkowego noszenia środków ochrony osobistej) warto byłoby dostosować do tej grupy pacjentów – przykładowo formułując jedno wspólne ogłoszenie dla wszystkich instytucji państwowych z tłumaczeniem na język migowy.

Mając na uwadze powyższe, działając na podstawie art. 47 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta¹, zwracam się do Pana Ministra z uprzejmą prośbą o rozważenie postulatów zgłoszonych przez pacjentów z niepełnosprawnością słuchu w ochronie zdrowia, a także zainicjowanie w tym zakresie współpracy z innymi instytucjami i służbami państwa.

Z poważaniem

RZECZNIK PRAW PACJENTA
Bartłomiej Chmielowiec

Załącznik: List otwarty Polskiego Związku Głuchych.

Do wiadomości: Pan Krzysztofa Kotyniewicz - Prezes Zarządu Głównego Polskiego Związku Głuchych.

¹ t. j. Dz.U. z 2019 r., poz. 1127