

# *Raport z seminariów regionalnych w ramach projektu:*

## *„Razem Zrobimy Więcej”*

---

*Przygotowany przez:*

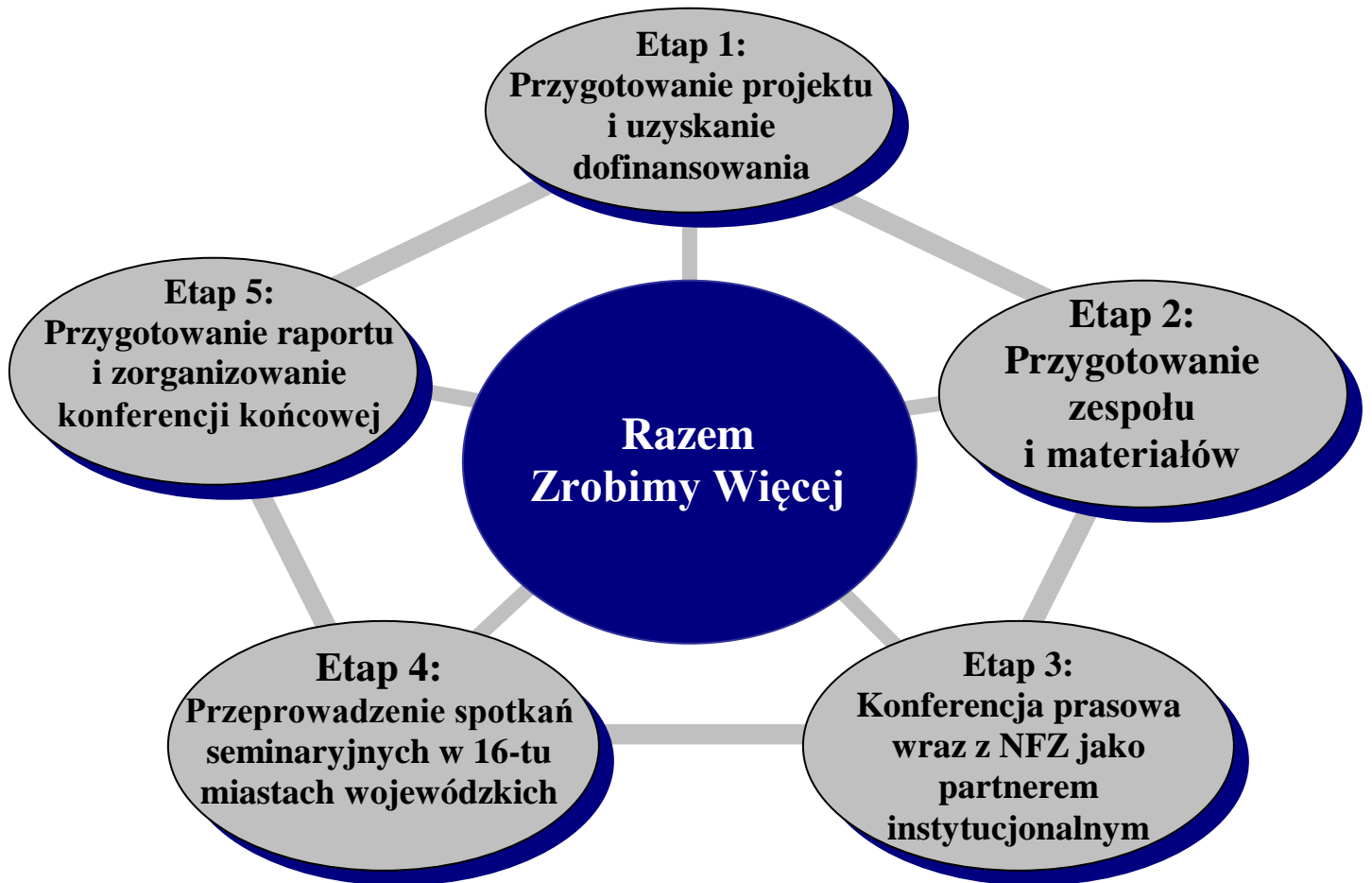
**Tomasz Szelański**  
Dyrektor Generalny  
Federacji Pacjentów Polskich

*Zespół redakcyjny:*

**Emilia Pawlak, Marta Bukowska** studentki Wydziału Zdrowia Publicznego WUM.  
**Monika Kierzkowska** studentka Wydziału Filozoficzno-Historycznego,  
Instytut Etnologii i Antropologii Kulturowej UŁ

Warszawa, 23 listopada 2009 r.

## **Etapy Projektu:**



## **Etap 1: Przygotowanie projektu**

Głównym celem projektu jest wzmocnienie oraz rozwój sieci pozarządowych organizacji pacjentów na terenie całego kraju, a poprzez to wzmocnienie ochrony praw pacjentów w Polsce.

Cele szczegółowe projektu to:

- podniesienie poziomu kompetencji przedstawicieli organizacji pozarządowych działających w regionach
- poprawa poziomu umiejętności współpracy organizacji pacjentów zrzeszonych w ramach Federacji
- poprawa skuteczności i szybkości komunikowania pomiędzy organizacjami zrzeszonymi w Federacji
- dostęp członków sieci do zintegrowanego systemu komunikacji (vortal informatyczny),
- poprawa relacji organizacji pozarządowych z pacjentami,
- wzmocnienie członków organizacji pozarządowych w umiejętności komunikacji z rynkiem zewnętrznym (mediami).

Zadanie spełnia kryteria horyzontalne PO FIO, tj. innowacyjność, partnerstwo, zrównoważony rozwój i zasadę równych szans.

## **Etap 2: Przygotowanie zespołu i materiałów**

Praca realizatorów projektu bezpośrednio w poszczególnych regionach ma kluczowe znaczenie dla efektywności projektu. Umożliwi bowiem lepsze i efektywniejsze dotarcie do organizacji lokalnych poprzez znajomość lokalnego rynku i jego problemów.

Rekrutacja przeprowadzona będzie także przez trenerów i instruktorów FPP (osoby, które będą pełniły funkcje trenerów w projekcie) oraz inne osoby z organizacji współpracujących z Beneficjentem w ramach zawartych porozumień.

Przygotowane zostały dwa wydawnictwa: przetłumaczony folder Manifest Pacjentów oraz Vademecum – poradnik dla pacjentów o usługach i świadczeniach medycznych w ramach składki na powszechne ubezpieczenie zdrowotne.

## **Etap 3: Konferencja prasowa wraz z NFZ jako partnerem instytucjonalnym**

Na podstawie przyjętego zaproszenia do współpracy, Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ) wytypował osoby funkcyjne w oddziałach, które współpracowały przy realizacji projektu. Regionalne urzędy administracji publicznej, odpowiedzialne za promocję zdrowia udostępniły swoje bazy danych kontaktów z lokalnymi NGO. Nabór uczestników odbywał się z zachowaniem zasady równości dostępu do sieci oraz równości płci. Posiadany potencjał beneficjenta wypracowane programy i profesjonalna kadra szkoleniowa oraz dotychczasowe doświadczenie w organizacji tego typu działań dają podstawę do stwierdzenia, że zakładane cele zostały osiągnięte. Przy realizacji projektu przewidywana była współpraca z różnymi instytucjami zajmującymi się ochroną zdrowia i profilaktyką oraz wszystkimi osobami, dla których problem systemu opieki zdrowotnej i praw pacjenta jest rzeczą istotną

NFZ

- Wojewódzkie Centra Promocji
- Sygnatariusze „Porozumienia”
- Organizacje członkowskie FPP i inne

## **Etap 4: Seminaria regionalne**

### **Inauguracyjna konferencja prasowa**

**18. 08. 2009**

Godz. 11:30 **Warszawa**

Centrala NFZ ul. Grójecka 186

### **Pierwsza tura**

**25. 08. 2009**

Godz. 13:00

**Lublin**

Lubelski Oddział Wojewódzki NFZ, ul. Szkolna 16  
(81) 531-05-00, -01, -02

**26. 08. 2009**

Godz. 13:00

**Rzeszów**

Podkarpacki Oddział Wojewódzki NFZ, ul. Zamkowa 8, tel. (17) 852-81-24,  
852-86-18

**27. 08. 2009**

Godz. 13:00

**Kraków**

Małopolski Oddział Wojewódzki NFZ, ul. Ciemna 6, tel. (12) 298-81-00  
ul. Batorego 24, tel. (12) 298-83-00  
ul. Raclawicka, tel. (12) 298-84-50

### **Druga tura**

**8. 09. 2009**

Godz. 11:00

**Katowice**

Śląski Oddział Wojewódzki NFZ, ul. Kossutha 13, tel. (32) 735-17-00

**9. 09. 2009**

Godz. 13:00

**Opole**

Opolski Oddział Wojewódzki NFZ, ul. Głogowska 37 tel. (77) 402-01-00,

**10. 09. 2009**

Godz. 13:00

**Wrocław**

Dolnośląski Oddział Wojewódzki NFZ, ul. Joannitów 6, tel. (71) 797-91-00

### **Trzecia tura**

**15. 09. 2009**

Godz. 12:00

**Zielona Góra**

Lubuski Oddział Wojewódzki NFZ, ul. Podgórna 9b, tel. (68) 328 76 00, fax  
(68) 328 76 57

**16. 09. 2009**

Godz. 12:00

**Poznań**

Wielkopolski Oddział Wojewódzki NFZ, ul. Piekary 14/15, tel.(61) 850 60 00

**17. 09. 2009**

Godz. 11:00

**Bydgoszcz**

Kujawsko-Pomorski Oddział Wojewódzki NFZ, Al. Mickiewicza 15, tel. (52)  
325-27-00

**18. 09. 2009**

Godz. 13:00

**Szczecin**

Zachodnio-Pomorski Oddział Wojewódzki NFZ, ul. Arkońska 45, tel.  
(91) 425 10 00

## Czwarta tura

**29. 09. 2009**

**Godz. 13:00**

**Białystok**

**Podlaski Oddział Wojewódzki NFZ**, ul. Pałacowa 3  
tel. (85) 745-95-00

**30. 09. 2009**

**Godz. 13:00**

**Olsztyn**

**Warmińsko Mazurski Oddział Wojewódzki NFZ**, ul. Żołnierska 16  
(89) 532-74-14

## Piąta tura

**6. 10. 2009**

**Godz. 13:00**

**Gdańsk**

**Pomorski Oddział Wojewódzki NFZ**, ul. Marynarki Polskiej 148,  
(58) 321-86-98, 321-86-35

**9. 10. 2009**

**Godz. 13:00**

**Łódź**

**Łódzki Oddział Wojewódzki NFZ**, ul. Kopcińskiego 58  
(42) 94-88, 275-40-30

**8. 10. 2009**

**Godz. 13:00**

**Kielce**

**Świętokrzyski Oddział Wojewódzki NFZ**, ul. Jana Pawła II 9  
(41) 343-03-24, 343-06-14

**20. 10. 2009**

**Godz. 12:00**

**Warszawa**

**Mazowiecki Oddział Wojewódzki NFZ**, ul. Chałbińskiego,

## Konferencja Centralna

# I Forum Pacjentów „Razem zrobimy więcej”

**Udział pacjenta w podejmowaniu decyzji**

**Warszawa, 23 listopada 2009 r. godzina 10:30,**  
**Centrum Partnerstwa Społecznego „Dialog”, ul. Limanowskiego 23.**

## **Najczęściej powtarzające się zagadnienia ze spotkań regionalnych.**

- Zdecydowana większość skarg do Rzeczników Praw Pacjenta Oddziałów Narodowego Funduszu Zdrowia dotyczy trudności z dostępem do świadczeń w systemie opieki zdrowotnej.
- Niewystarczająca ilość lekarzy specjalistów w niektórych regionach.
- Potrzeba usystematyzowania kontaktów przedstawicieli organizacji pacjentów z Narodowym Funduszem Zdrowia. Większe wykorzystanie strony internetowej do przekazywania informacji. Założenie specjalnej infolinii.
  
- Potrzeba lepszej jakości świadczeń medycznych. Zmiana mentalności świadczeniodawców w kierunku skoncentrowanej na pacjencie opieki zdrowotnej.
- Przekazanie do publicznej wiadomości jasnych standardów opieki i kryteriów ich oceny. Potrzeba stworzenia otwartego systemu oceny jakości świadczeń i usług medycznych.
- Częste przypadki braku wiedzy pacjentów o konieczności przedstawiania dowodu ubezpieczenia zdrowotnego.
  
- Niedostateczne wykorzystanie profilaktyki zdrowotnej, do poprawy jakości świadczeń.
- Potrzeba zwiększenia wykonalności programów profilaktycznych. Podniesienie skuteczności sposobów dotarcia do pacjenta z informacją o programie. Przygotowanie systemu motywacyjnego dla pacjentów.
- Częste przypadki braku wcześniejszego informowania świadczeniodawcy przez pacjentów o swojej nieobecności na umówionej wizycie czy zabiegu.
- Profilaktyka zdrowotna redukuje koszty w systemie opieki zdrowotnej.

- Świadczeniodawcy nie prowadzą list oczekujących zgodnie z ustawowymi zasadami.
- Potrzeba systemowej edukacji pacjenta. Świadomy pacjent jako menedżer własnego zdrowia.
- Głos pacjentów jako istotny element w kształtowaniu systemu opieki zdrowotnej.
- Badanie zadowolenia pacjentów z systemu. Możliwość oceny funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej przez osoby najbardziej zainteresowane.
- Mała świadomość społeczeństwa odnośnie działalności organizacji pacjentów. Potrzeba poprawy świadomości pacjentów o organizacjach pozarządowych.
- Pozytywna inicjatywa spotkań regionalnych organizacji pacjentów. Możliwość wymiany poglądów między reprezentantami organizacji pacjentów.
- Kampanie edukacyjne i programy szkoleniowe organizowane wspólnie ze środowiskami: lekarskim, pielęgniarskim, aptekarskim.
- Wspólne projekty organizacji pacjentów z podmiotami rynkowymi w ramach Społecznej Odpowiedzialności Biznesu – CSR.
- Finansowanie świadczeń publicznej opieki zdrowotnej ze względu na liczbę pacjentów w regionie, zdrowotność społeczeństwa i epidemiologie. Problem algorytmu w finansowaniu systemu ochrony zdrowia.
- Małe wydatki na ochronę zdrowia w skali kraju 4% Produktu Krajowego Brutto

## **Etap 5: Wnioski i rekomendacje końcowe**

Budowanie aktywności pacjentów i wzmocnienie ich praw.

- Pacjenci mają prawo być zaangażowani wszędzie tam, gdzie podejmowane są decyzje dotyczące reformy Systemu Opieki Zdrowotnej.
- Przedstawiciele pacjentów powinni mieć większy wpływ na decyzje NFZ podejmowane we wszystkich aspektach opieki zdrowotnej
- Pacjenci powinni mieć dostęp do rzetelnej informacji.
- Profesjonaliści medyczni powinni stać się partnerami w procesie zwiększania zaangażowania pacjentów.
- Pełna uczciwość powinna obowiązywać w przypadkach, w których pacjent nie może podejmować decyzji.
- Transparentność i otwartość musi obowiązywać w procedurach określających zaangażowanie pacjentów.
- Mechanizmy angażujące pacjentów powinny być sprawdzone pod względem efektywności.
- Pacjenci powinni mieć dostęp do szkoleń i środków pozwalających im na pełne zaangażowanie.
- Głos pacjenta powinien być reprezentowany jako efekt porozumienia zróżnicowanej obszarowo i zintegrowanej grupy a nie przez poszczególne grupy pacjentów.

Organizacje pacjentów, budując świadomość pacjentów, powinny pomagać im w:

- Udostępnianiu pacjentom wszelkich możliwych środków.
- Angażować pacjentów do projektowania i wdrażania usług systemu opieki zdr.
- Budować system, który zakłada pełne poinformowanie i umocowanie pacjenta i zabezpieczyć środki wszędzie tam gdzie są potrzebne.
- Obserwować rynek i reagować w interesach pacjenta.
- Pomóc lekarzom i innym profesjonalistom stać się bardziej pomocnym.