



Prawa pacjenta w praktyce - od przepisów do dobrych doświadczeń

Numer usługi 2025/09/14/178678/3006605

1 845,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

230,63 PLN brutto/h

187,50 PLN netto/h

MEDICINE UP
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Warszawa / mieszana (stacjonarna połączona z usługą
zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 13.10.2025 do 14.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa: personel rejestracji, administracja, kadra zarządzająca i personel medyczny, odpowiedzialni za kontakt z pacjentem i realizację jego praw.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	12-10-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnicy zdobywają usystematyzowaną wiedzę na temat praw pacjenta i obowiązków placówki medycznej. Po szkoleniu potrafią rozpoznać sytuacje wymagające zastosowania przepisów, prawidłowo informować pacjentów o ich prawach, a także stosować procedury minimalizujące ryzyko skarg. Umieją tworzyć i wykorzystywać komunikaty zgodne z prawem i jasne dla pacjenta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna podstawowe prawa pacjenta, w tym prawo do informacji, prawo do dokumentacji medycznej, prawo do poszanowania godności i intymności. Rozumie obowiązki placówki wynikające z ustawy o prawach pacjenta i RODO oraz potrafi wskazać konsekwencje ich naruszenia.	Obserwacja trenera – ocena udziału w ćwiczeniach praktycznych, symulacjach i dyskusjach (np. poprawność przekazania komunikatu pacjentowi).	Obserwacja w warunkach symulowanych

Cel biznesowy

Placówka wdraża spójne procedury i komunikaty, co zmniejsza liczbę nieporozumień i reklamacji, ogranicza ryzyko kar administracyjnych oraz podnosi poziom satysfakcji pacjentów. Dzięki przeszkolonemu personelowi zwiększa się bezpieczeństwo prawne organizacji, a pacjenci postrzegają placówkę jako bardziej profesjonalną i godną zaufania.

Efekt usługi

Wiedza:

- Uczestnik zna podstawowe prawa pacjenta, w tym prawo do informacji, prawo do dokumentacji medycznej, prawo do poszanowania godności i intymności.
- Rozumie obowiązki placówki wynikające z ustawy o prawach pacjenta i RODO oraz potrafi wskazać konsekwencje ich naruszenia.

Umiejętności:

- Potrafi zastosować odpowiednią procedurę w sytuacji żądania pacjenta (np. wglądu do dokumentacji).
- Potrafi przygotować i przekazać pacjentowi informację w sposób zrozumiały i zgodny z prawem.
- Potrafi rozpoznać sytuację konfliktową i zastosować komunikat, który ogranicza ryzyko eskalacji i formalnej skargi.

Postawy:

- Wykazuje większą uważność na przestrzeganie praw pacjenta w codziennej pracy.
- Dbą o spójność i rzetelność przekazywanych informacji, wspiera kulturę zgodności w placówce.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Ćwiczenia praktyczne i case study – sprawdzenie umiejętności zastosowania procedur w typowych sytuacjach w placówce.

Obserwacja trenera – ocena aktywności uczestników podczas symulacji i dyskusji.

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

1. Prawa pacjenta w praktyce

- Przegląd praw pacjenta w ochronie zdrowia.
- Najczęstsze nieporozumienia (np. prawo do wyboru lekarza, dostęp do świadczeń, prawo do informacji).
- Rola personelu w realizacji praw pacjenta - kto za co odpowiada.
- Analiza realnych przypadków skarg i konsekwencji dla placówki.
- Dyskusja grupowa: które prawa pacjentów są dla nas największym wyzwaniem na co dzień?
- Ćwiczenie: analiza typowych sytuacji z życia placówki (np. prośba o wydanie dokumentacji przez członka rodziny).

2. Komunikacja praw pacjenta - jak mówić, by budować zaufanie

- Język, który łagodzi napięcie - jak przekazywać odmowę lub ograniczenie.
- Tłumaczenie przepisów pacjentowi prostym językiem, bez prawniczego żargonu.
- Spójność komunikatów w różnych kanałach: telefon, rejestracja, SMS.
- Miniwarsztat: przekształcanie trudnych komunikatów w język pozytywnego wpływu.
- Praktyka empatii: „mapa emocji pacjenta” - co czuje, gdy słyszy „nie”?

3. Prawa pacjenta jako element doświadczenia (PX)

- Jak prawa pacjenta kształtują postrzeganie placówki (pozytywnie lub negatywnie).
- Identyfikacja punktów krytycznych na ścieżce pacjenta – gdzie pojawiają się napięcia.
- Tworzenie standardów komunikacji i zachowań w tych punktach.
- Rola całego zespołu w budowaniu spójnego doświadczenia pacjenta.
- Opracowanie „kodeksu dobrych praktyk” dla zespołu – lista działań do wdrożenia od jutra.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
Brak wyników.						

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 845,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	230,63 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Łempicka

Katarzyna to doświadczona trenerka, dyrektorka placówki medycznej i Inspektorka Ochrony Danych, która od 2015 roku wspiera rozwój i profesjonalizację placówek ochrony zdrowia. Specjalizuje się w tworzeniu i wdrażaniu procedur, które zapewniają zgodność działań klinik z wymogami prawnymi i standardami jakości. Jest autorką bloga rejestratorkamedyczna.pl, publikacji w serwisach Patient Experience Manager i SerwisZSZ.pl oraz książki „40 wskazówek ważnych dla kierownika rejestracji”, w których podkreśla kluczową rolę rejestracji w budowaniu wizerunku placówki.

Jako certyfikowana Audytorka Wewnętrzna Bezpieczeństwa Informacji i Systemu Zarządzania BHP pomaga przygotować się do kontroli PIP, UODO, Sanepidu oraz wdraża i monitoruje dokumentację RODO, BHP, RPWDL i GUS. Prowadzi audyty medyczne i wspiera otwieranie nowych klinik, dostosowując je do wymogów prawnych i organizacyjnych.

Jej szkolenia obejmują ochronę danych osobowych w ochronie zdrowia, prawo pacjenta i procedury sanitarno-epidemiologiczne, bezpieczeństwo i higienę pracy, obsługę pacjenta z niepełnosprawnością oraz kompetencje miękkie – komunikację, sprzedaż i obsługę trudnych sytuacji. Katarzyna tworzy procedury, ścieżki obsługi pacjenta i systemy rekrutacji, wspierając kliniki w działaniu zgodnym z najwyższymi standardami jakości i bezpieczeństwa.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma komplet autorskich materiałów szkoleniowych w formie drukowanej lub PDF, zawierających podsumowanie przepisów, praktyczne checklisty i wzory dokumentów, a także wypracowany podczas szkolenia kodeks dobrych praktyk oraz certyfikat potwierdzający udział.

Warunki techniczne

stacjonarnie, Google Meets

Adres

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Kontakt



Katarzyna Łempicka

E-mail k.lempicka@medicineup.pl

Telefon (+48) 519 487 181