



INPRIS



Bezpieczni seniorzy poradnik prawny

Niniejsza publikacja powstała w ramach projektu „Bezpieczny senior - w urzędzie, banku, sklepie i Internecie”. Projekt dofinansowany ze środków programu wieloletniego na rzecz Osób Starszych „Aktywni+” na lata 2021–2025.



Publikację opracował zespół autorów:

Dagmara Woźniakowska-Fajst (rozdział I i II),

Jarosław Gwizdak (rozdział IV i V),

Grzegorz Wiaderek (rozdział III i VI).

Opracowanie graficzne i skład: Grzegorz Kowal | www.grzegorzkowal.pl

Redakcja: KorektArt Adam Osiński | korektart.pl

Wydawca:

INPRIS – Instytut Prawa i Społeczeństwa,

02-605 Warszawa, ul. Ursynowska 20/4

inpris.pl, inpris@inpris.pl

Druk: TYRSA sp. z o.o. | tyrsa.pl

ISBN 978-83-941391-5-5

Publikacja jest rozpowszechniana bezpłatnie.

Wersja elektroniczna znajduje się na stronie inpris.pl

Publikacja dostępna jest na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe (CC BY-NC-SA 4.0)



Bezpieczni seniorzy poradnik prawny



Warszawa | 2022

Spis treści



ROZDZIAŁ I.
SENIOR W URZĘDZIE
str. 6

ROZDZIAŁ II.
PRZYCHODZI BABA (FACET) DO LEKARZA, czyli SENIOR JAKO PACJENT
str. 13

ROZDZIAŁ III.
BEZPIECZEŃSTWO FINANSOWE SENIORÓW W CYFROWYM ŚWIECIE
str. 21

ROZDZIAŁ IV.
JAK SOBIE RADZIĆ Z DŁUGAMI?
str. 26

ROZDZIAŁ V.
UPORZĄDKUJ SWOJE (I NIE TYLKO) SPRAWY
str. 32

RODZIAL VI.
DOSTĘPNOŚĆ TEŻ DLA SENIORÓW
str. 38



Szanowna Czytelniczko, Szanowny Czytelniku,

zapraszamy do lektury naszej broszury.

Jest ona przeznaczona dla seniorek i seniorów. Oparta na konkretnych i życiowych przykładach. Chcemy, aby seniorki i seniorzy bogatsi w wiedzę czuli się bardziej bezpieczni i bardziej odważni w dbaniu o swoje prawa.

Z publikacji można dowiedzieć się, jak sprawnie i skutecznie załatwić swoje sprawy w urzędach oraz jak zadbać o swoje prawa pacjenta. Napisaliśmy o problemie oszustw finansowych w Internecie i jak się przed nimi chronić. Omawiamy problem długów i jak sobie z nimi radzić. Zwracamy uwagę na to, aby zawniczasu zadbać o sprawy swoje i swojej rodziny. Na zakończenie omawiamy nowe możliwości dla seniorów i seniorek związane z przepisami o dostępności podmiotów publicznych.

Niniejsza publikacja z wydanym w ubiegłym roku poradniku „Bezpieczni Seniorzy - w sądzie i w życiu” stanowią wspólną całość. Życzymy dobrej lektury, a przede wszystkim poczucia bezpieczeństwa i spokoju!

Autorzy



ROZDZIAŁ I. SENIOR W URZĘDZIE

ROZDZIAŁ I. SENIOR W URZĘDZIE

Kiedy i po co do urzędu?

Pan Stanisław kupił właśnie nowy, czerwony samochód. Radość z zakupu mąci mu jedynie konieczność załatwienia spraw urzędowych związanych z nabyciem auta. Pan Stanisław nie jest pewny, jakie dokumenty powinien załatwić i gdzie.

Najważniejsza wiadomość jest taka, że wcale nie musisz wiedzieć wszystkiego. Jeśli nie jesteś pewny(-na), dokąd udać się ze swoją sprawą urzędową, możesz zapytać dowolnego urzędnika (np. w urzędzie gminy) lub skorzystać z wyszukiwarki internetowej.

Poza tym warto wiedzieć, że większość spraw urzędowych załatwisz na poziomie samorządu terytorialnego, czyli w urzędzie gminy, powiatu lub województwa.

Jednostka samorządu terytorialnego	Co tam załatwisz (między innymi) ?
Urząd gminy	Dowód osobisty, PESEL, akt urodzenia, akt ślubu, akt zgonu, zawarcie związku małżeńskiego, zaświadczenie, które daje prawo do głosowania poza miejscem zamieszkania
Urząd powiatowy	Prawo jazdy, dokumenty związane z nabyciem i rejestracją pojazdu, dokumenty geodezyjno-budowlane (np. pozwolenie na budowę), karta wędkarska
Urząd wojewódzki	paszport, legalizacja pobytu cudzoziemca

Uwaga!
Jeśli mieszkasz w mieście na prawach powiatu, to wszystkie sprawy, które normalnie załatwia się w urzędzie gminy i urzędzie powiatowym, załatwiasz w urzędzie miejskim

Postępowanie administracyjne

Załatwiając sprawę w urzędzie, bierzesz udział w postępowaniu administracyjnym, które rządzi się swoimi prawami. Jeżeli jesteś stroną postępowania administracyjnego, przysługuje Ci szereg praw:

1. Możesz być w swojej sprawie aktywny(-na): wypowiadać się na temat całego materiału dowodowego zebranego w sprawie, a także zgłaszać wnioski dowodowe, np. dokumenty czy świadków.
2. Masz prawo do obejrzenia akt sprawy w każdym momencie oraz sporządzania z nich notatek i odpisów. Możesz poprosić również, by ktoś w urzędzie uwierzyłelniał Twoje ksero lub notatkę.
3. Możesz brać udział we wszystkich czynnościach dowodowych, zadawać pytania świadkom, biegłym i stronom oraz składać wyjaśnienia. Organ administracji ma obowiązek zawiadomić Cię o miejscu i terminie przeprowadzania dowodu, np. kiedy będzie przeprowadzał wizję lokalną.
4. Masz prawo do zwrotu kosztów osobistego stawienia się, jeśli postępowanie zostało wszczęte przez urząd.

Stroną postępowania administracyjnego jesteś wtedy, gdy postępowanie dotyczy Twoich interesów lub obowiązków.

Stajesz się stroną, gdy:

- 1) sam(a) żądasz wszczęcia postępowania administracyjnego (np. występujesz o zarejestrowanie samochodu),
- 2) postępowanie zostało wszczęte z urzędu (np. urząd skarbowy żąda od Ciebie zapłacenia podatku),
- 3) postępowanie zostało wszczęte przez inną osobę, ale dotyczy Twoich interesów (np. sąsiad złożył wniosek o odnowienie granic między Waszymi działkami).

Decyzja administracyjna i odwołanie

Pani Marta wystąpiła o pozwolenie na wybudowanie na swojej działce ogromnego basenu ze zjeżdżalniami. Niestety urząd odmówił wydania zgody, twierdząc, że zaplanowany przez nią basen jest za duży w stosunku do rozmiarów działki. Pani Marta jest bardzo niezadowolona z tej decyzji, ponieważ już zaprosiła koleżanki na wspólną kąpiel.

Decyzja to akt prawny wydany przez organ administracji (burmistrza, starostę, rektora uczelni, dyrektora szkoły, ministra), który nakłada na Ciebie obowiązki, przychyła się do jakiejś Twojej prośby bądź odmawia zgody na coś, czego żądałeś(-łaś).

W decyzji powinny zostać wyjaśnione jej powody (zwłaszcza gdy jest odmowna lub nakłada na Ciebie obowiązki). **Odwołanie od decyzji** musisz złożyć w ciągu **14 dni od jej doręczenia** do organu, który decyzję wydał, ale adresując je do organu odwoławczego

(w samej decyzji będzie informacja, do kogo zaadresować odwołanie). Teoretycznie nie musisz swojego odwołania uzasadniać. Wystarczy, że napiszesz, że jesteś z decyzji niezadowolony(-na). Jednak we własnym interesie dobrze jest podać powody swojego odwołania.

Przy wszelkiego rodzaju pismach urzędowych bardzo ważne jest **dochowanie terminów** i odbieranie doręczanych Ci dokumentów. Od daty doręczenia liczy się terminy do wniesienia odwołania czy zażalenia (w innych sprawach niż te zakończone decyzją, np. gdy prosisz o zwolnienie z kosztów postępowania). Pisma najczęściej są doręczane przez pocztę, ale mogą zostać przekazane także przez np. pracowników organu administracji. Gdy dostajesz pismo, musisz potwierdzić, że je otrzymałeś(-łaś). W przypadku gdy nie ma Cię w domu, pismo może w Twoim imieniu odebrać dorosły domownik. Jeżeli jednak nie ma w domu nikogo, to listonosz powinien pozostawić informację, tzw. awizo, że list taki jest na poczcie. Tam pismo będzie czekało na odbiór 14 dni. Jeżeli wiedząc o przesyłce, nie odbierzesz listu w terminie, to nadawca pisma uzna, że po upływie tego okresu decyzja została doręczona i od tego momentu będą biec terminy, np. odwołania. W dzisiejszych czasach (jeśli wyrazisz na to zgodę) doręczenie pism może odbywać się także drogą elektroniczną (np. w wiadomości e-mailowej lub przez portale służące do załatwiania spraw urzędowych).



Uwaga! Nigdy nie unikaj odbierania pism z urzędów, nawet gdy przeczuwasz, że są w nich niemiłe wiadomości! Zawsze jednak lepiej je poznać i zaważać o swoje prawa (np. poprzez odwołanie), niż biernie czekać na dalszy rozwój wypadków.

Z tego samego powodu nie warto także odmawiać przyjęcia pisma. Jeśli to zrobisz, wróci ono do nadawcy z adnotacją o odmowie przyjęcia. Uznaje się wtedy, że pismo zostało doręczone w dniu odmowy jego przyjęcia.

Pan Witold otrzymał 30 stycznia pismo z urzędu. Musi się ustosunkować do jego treści w ciągu miesiąca. Nie jest jednak pewny, kiedy ten termin upływa, skoro luty ma jedynie 28 dni.

Żeby termin był zachowany, Twoje pismo nie musi przed jego upływem znaleźć się w urzędzie. Wystarczy, że przed końcem terminu nadasz je na pocztę.

Obliczanie terminów:

- Jeżeli termin jest określony w dniach, to przy jego obliczaniu nie uwzględnia się dnia, w którym nastąpiło zdarzenie, np. dnia, w którym doręczono decyzję. Za koniec terminu uważa się upływanie ostatniego dnia z wyznaczonej liczby dni – np. pismo doręczono 10 stycznia, masz 14 dni na odwołanie, a więc termin upływa 24 stycznia o godz. 24.00.
- Terminy oznaczone w tygodniach kończą się z upływem tego dnia w ostatnim tygodniu, który nazwą odpowiada dniu początkowemu – np. jeżeli odebrałeś(-łaś) postanowienie we wtorek i w ciągu dwóch tygodni masz dokonać jakiejś czynności, to termin upływa za dwa tygodnie we wtorek o godz. 24.00.
- Terminy określone w miesiącach kończą się wraz z upływem tego dnia w miesiącu, który odpowiada dniu, od którego liczymy termin, a jeżeli nie ma takiego dnia w tym miesiącu, kończy się on z upływem ostatniego dnia miesiąca – np. termin miesięczny od 30 stycznia upływa 28 lub 29 lutego.
- Jeżeli koniec terminu przypada na dzień wolny od pracy, to za ostatni dzień terminu uważa się najbliższy dzień powszedni. Jednakże zdaniem Naczelnego Sądu Administracyjnego (NSA) wolne soboty nie są dniami wolnymi w rozumieniu tego przepisu.

Skargi i wnioski

Gdy organy administracji wykonują swoje zadania nieprawidłowo bądź wcale, a ich pracownicy naruszają Twoje interesy, sprawy są załatwiane długo i w biurokratyczny sposób – możesz złożyć **skargę**. Jest ona wolna od opłat i może zostać złożona w dowolnej formie – pisemnej, ustnej do protokołu. Skargę można złożyć na bezczynność administracji, złe zachowanie się urzędników, zbyt długie załatwianie sprawy etc.

Gdy chcesz zwrócić władzom na coś uwagę lub podsunąć jakiś pomysł, powinieneś/ powinięś złożyć **wniosek**. Jego przedmiotem mogą być w szczególności: sprawy ulepszenia organizacji, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom oraz lepszego zaspokajania potrzeb ludności. Skargi i wnioski można także składać online (zob. Senior[ka] online). Zarówno skarga, jak i wniosek muszą zostać rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, najdalej w ciągu miesiąca.

Senior(ka) online

Pani Zofia jest niesłychanie zajęta. Od jakiegoś czasu wie, że powinna wymienić prawo jazdy, które zostało pogryzione przez szczeniaka wnucząt. Jednak ciągle brakuje jej czasu, żeby pojechać do urzędu, stanąć w kolejce i załatwić sprawę wydania wtórnika prawa jazdy.

Pani Zofia może wnioskować o wydanie tego dokumentu bez wychodzenia z domu, szybko i prosto. W ogóle bardzo dużo formalności opisanych wyżej można obecnie załatwić przez Internet (online). Będą to np. sprawy w urzędzie stanu cywilnego, urzędzie skarbowym, Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych czy też urzędzie gminy. W ten sposób można również zgłaszać skargi i wnioski.

Aby rozpocząć przygodę z administracją internetową, musisz założyć **profil zaufany**. Być może brzmi to skomplikowanie, ale po pierwsze wcale nie jest to trudne, a po drugie znacznie ułatwi Ci życie w przyszłości.

Trzeba wejść na stronę: <https://www.gov.pl/web/gov/zaloz-profil-zaufany>, a następnie, odpowiadając na kilka pytań, ustalić, jaka droga jest dla Ciebie najłatwiejsza. Najprościej mają klienci takich banków jak PKO Bank, Inteligo, Santander, Bank Pekao, mBank, ING, Millennium Bank, Alior Bank, niektórych banków spółdzielczych, BNP Paribas, BOŚ Bank, Bank Credit Agricole i Getin Bank, ponieważ banki te pośredniczą przy założeniu profilu zaufanego. Inne osoby będą musiały złożyć wniosek przez Internet, a potem potwierdzić swoją tożsamość w urzędzie (np. urzędzie gminy, ZUS-ie czy urzędzie skarbowym). Masz na to 14 dni od złożenia wniosku. Obecnie tożsamość można potwierdzić także w rozmowie online z urzędnikiem.

Osoby posługujące się profilem zaufanym mogą składać przez platformę ePUAP wiele wniosków, jak chociażby o wydanie dokumentów, wyrejestrowanie i przerejestrowanie pojazdu, zawiadomienia o nabyciu pojazdu, a także skargi i zażalenia. Niektóre czynności trzeba wykonać w urzędzie osobiście (np. odbiór dowodu osobistego), ale samo elektroniczne złożenie wniosku ogranicza liczbę wizyt w urzędzie.

Kiedy otrzymasz już profil zaufany (czyli w praktyce login do serwisu i hasło), możesz podpisywać różne dokumenty **podpisem zaufanym**. Ten rodzaj podpisu jest honorowany przez wszystkie urzędy w Polsce i zastępuje tradycyjny podpis (choć nie wszystkie sprawy urzędowe można tak załatwić, np. korzystając z podpisu zaufanego, nie można rozliczyć

Na tych portalach załatwisz sprawę, korzystając z profilu zaufanego:

[gov.pl](https://www.gov.pl)

[biznes.gov.pl](https://www.biznes.gov.pl)

[ePUAP.gov.pl](https://www.ePUAP.gov.pl)

[empatia.mpips.gov.pl](https://www.empatia.mpips.gov.pl)

[zus.pl](https://www.zus.pl)

Portal Podatkowy

podatków; do tego służy inne narzędzie internetowe – na stronie <https://e-deklaracje.eu>). Dodatkowo uznaje go także wiele innych podmiotów, więc niekiedy podpisem zaufanym będziesz mógł/mogła podpisać też np. umowę z usługodawcą lub umowę sprzedaży (w przypadku podmiotów prywatnych uznanie podpisu zaufanego jest wyłącznie wyrazem ich dobrej woli, a nie obowiązkiem). Do podpisywania wszelkiego typu dokumentów (urzędowych i prywatnych) służy **podpis elektroniczny**, który kupuje się od profesjonalnych firm.

Gdzie szukać pomocy?

Najważniejsza wiadomość jest taka, że nie musisz stawać na głowie, by dowiedzieć się, gdzie i jak załatwić sprawę urzędową. Prawo (konkretnie art. 9 Kodeksu postępowania administracyjnego) mówi, że organ administracji (np. gmina, ZUS, urząd skarbowy) musi udzielić Ci niezbędnych wyjaśnień i wskazówek. W praktyce oznacza to, że możesz oczekiwać od urzędnika, że wyjaśni Ci, dokąd masz się udać ze swoją sprawą i jakie musisz mieć dokumenty, żeby ją załatwić. Urzędnik powinien też poinformować Cię o wszystkich okolicznościach, które mogą wpłynąć na rozstrzygnięcie Twojej sprawy urzędowej. Jeśli urzędnik, którego zapytałeś(-łaś), nie ma odpowiedniej wiedzy w Twojej sprawie, powinien wskazać w urzędzie inną osobę, która będzie umiała odpowiedzieć na Twoje pytania.

Możesz sprawdzić, gdzie musisz się udać, by załatwić konkretną sprawę urzędową.

Najłatwiej to zrobić za pomocą wyszukiwarki:

<https://www.gov.pl/web/gov/sprawdz-gdzie-zalatwisz-swoja-sprawe>.

Wybierz z listy instytucję, której szukasz i wpisz swój adres zamieszkania.

System podpowie Ci, dokąd się udać.

Jeśli masz trudności z założeniem profilu zaufanego, pomoc znajdziesz tutaj:

tel.: 42 253 54 50 (od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00–18.00),

e-mail: pz-pomoc@coi.gov.pl.



ROZDZIAŁ II. PRZYCHODZI BABA (FACET) DO LEKARZA, czyli SENIOR JAKO PACJENT

ROZDZIAŁ II. PRZYCHODZI BABA (FACET) DO LEKARZA, czyli SENIOR JAKO PACJENT



Zdrowie na co dzień

W Polsce osoba pobierająca emeryturę lub rentę jest osobą ubezpieczoną, a więc może korzystać bezpłatnie z usług świadczonych przez Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ).

Pan Jan, zwycięzca ubiegłorocznego konkursu śpiewu w Klubie Aktywnego Seniora, spostrzegł ostatnio, że jego słuch nie jest już tak dobry jak kiedyś. Zdaje sobie sprawę, że powinien spotkać się z laryngologiem, ale zupełnie nie wie, jak się za to zabrać.

Jeżeli potrzebujesz porady lekarskiej, powinieneś/powinnaś: 1) sprawdzić, czy potrzebujesz skierowania od lekarza pierwszego kontaktu; 2) jeśli tak – zdobyć to skierowanie; 3) umówić się do lekarza specjalisty.



Nie potrzebujesz skierowania od lekarza pierwszego kontaktu, gdy chcesz skorzystać z porady:

- ginekologa i położnika,
- onkologa,
- dentysty,
- okulisty,
- dermatologa,
- psychiatry.
- wenerologa,

Ponieważ laryngologa nie ma na powyższej liście, pan Jan musi najpierw pójść do lekarza pierwszego kontaktu po skierowanie.

Lekarz pierwszego kontaktu to medyk, z którym spotykasz się w bieżących sprawach dotyczących Twojego zdrowia. To on na ogół przeprowadza badania profilaktyczne (warto o nich pamiętać!), wypisuje recepty na leki, które bierzesz na stałe (np. na nadciśnienie), i takie, które potrzebne są doraźnie, udziela porad w razie przeziębienia, a kiedy widzi, że potrzebna Ci pomoc specjalisty, wystawia do niego **skierowanie**. Lekarza rodzinnego wybierasz sobie sam, niekoniecznie z przychodni najbliższej domu, ale np. takiej, do której masz dogodny dojazd albo o której wiesz, że są krótsze kolejki. Możesz go bezpłatnie zmienić dwa razy w roku. Do lekarza pierwszego kontaktu zapisujesz się poprzez przychodnię (telefonicznie lub osobiście). To właśnie lekarz rodzinny wystawi panu Janowi skierowanie do laryngologa.

Do lekarza specjalisty trzeba się zapisać, kontaktując się bezpośrednio z wybraną placówką medyczną. Najlepiej zacząć od strony internetowej <https://pacjent.gov.pl/terminy-leczenia>. Znajdziesz tam informację, w której placówce najszybciej otrzymasz pomoc. Gdy wybierzesz konkretną przychodnię, skontaktuj się z nią telefonicznie lub osobiście. Pamiętaj, żeby mieć przygotowany numer skierowania.



WAŻNE! Skierowanie nie jest wymagane w przypadku nagłego zagrożenia zdrowia i życia! Jeżeli odczuwasz silny ból albo dyskomfort, udaj się do szpitala lub zadzwoń po karetkę (tel. 112 lub 999).

Jeżeli nie czujesz się zbyt pewnie sam(a) u lekarza, bo np. bardzo się denerwujesz albo gorzej słyszysz, pamiętaj, że może Ci tam towarzyszyć wybrana przez Ciebie bliska osoba. Jej obecności nie może się sprzeciwić osoba udzielająca świadczenia medycznego (lekarz, pielęgniarka, ale też np. technik robiący zdjęcie rentgenowskie).

Senior(ka) w szpitalu

Pani Anna w sobotni poranek mknęła na rowerze na plażę, by spotkać się z przyjaciółkami. Niestety na swojej drodze spotkała Krzysia Niefrasobliwego, który nie zapanował nad deskorolką i wpadł na panią Annę, przewracając ją wraz z rowerem. Pani Anna doznała skomplikowanego złamania ręki i już wie, że przyjdzie jej spędzić kilka dni w szpitalu.

Pobyt w szpitalu jest niezwykle stresującą sytuacją zarówno dla pacjentów, jak i ich rodzin, ale może poczujesz się nieco pewniej, znając swoje prawa.

Na wszystkie zabiegi, jakim będziesz poddawany(-na) w szpitalu, musisz wyrazić zgodę. **Ta zgoda musi być świadoma**, więc zanim cokolwiek podpiszesz, zapytaj o wszystko, co chciał(a)byś wiedzieć i co Cię niepokoi. Będziesz musiał(a) wyrazić oddzielne zgody na pobyt w szpitalu, operację (zawsze na piśmie), badania i świadczenia medyczne.

Masz prawo wyrazić zgodę na konkretne świadczenie medyczne lub też odmówić zgody i zażądać zaprzestania udzielania świadczenia. Szpital to nie więzienie! **Zawsze możesz wypisać się ze szpitala na własne żądanie** (trzeba wtedy złożyć pisemne oświadczenie). Lekarz poinformuje Cię o możliwych następstwach zaprzestania leczenia.

Kiedy pacjent nie może wyrazić zgody samodzielnie, decyzję podejmuje sąd opiekuńczy. W sytuacji gdy chodzi o ratowanie życia i zdrowia pacjenta, decyzję podejmuje lekarz. Gdy przebywasz w szpitalu lub innym zakładzie opieki zdrowotnej (np. rehabilitacyjnym), masz prawo do kontaktu osobistego, telefonicznego i korespondencyjnego z innymi osobami (na własny koszt). Niestety, w związku z epidemią COVID-19 prawo do osobistego kontaktu jest obecnie ograniczone. Nie znaczy to, że nie ma zupełnie takiej możliwości, ale kontakt ten może być krótszy, rzadszy bądź limitowany do mniejszej liczby osób odwiedzających. Pamiętaj, że na dłuższe i częstsze wizyty mogą liczyć pacjenci z ważnym szczepieniem na COVID-19 oraz gdy ważne szczepienie mają odwiedzający ich goście.

Będąc w szpitalu, masz także prawo do **dodatkowej opieki pielęgnacyjnej**: w czynnościach opiekuńczych i higienicznych mogą pomagać Ci najbliżsi lub inne osoby (np. opłacone przez Twoją rodzinę). Jednakta pomoc osób trzecich nie zwalnia personelu szpitala z dbałości o Ciebie.

Osoba przebywająca w szpitalu ma prawo do **opieki duszpasterskiej**, a w sytuacji pogorszenia się stanu zdrowia lub zagrożenia życia szpital wręcz musi umożliwić pacjentowi kontakt z duchownym jego wyznania (na koszt pacjenta). Masz również prawo zdecydowanie odmówić kontaktu z osobą duchowną na terenie szpitala – możesz żądać, żeby np. ksiądz nie niepokoił Cię i nie podejmował prób nawiązania kontaktu.

Prawo do informacji

Alicja martwi się o zdrowie swojej mamy. Wydaje jej się, że mama nie mówi jej o wszystkim. Postanowiła udać się do przychodni, w której mama ma lekarza pierwszego kontaktu, i uzyskać informację o jej stanie zdrowia. Uważa, że ma do tego prawo, będąc osobą najbliższą.

Alicja nie ma racji. **Prawo do informacji jest prawem pacjenta, a nie rodziny!** Tylko pacjent może zdecydować, komu i jakie informacje o stanie jego zdrowia mogą być przekazywane. Natomiast jeśli chcesz, żeby osoba Ci bliska miała możliwość odebrania za Ciebie wyników badań czy recepty, warto ją do tego upoważnić. W każdej placówce leczniczej otrzymasz odpowiedni druk. Jest on jednak ważny tylko w tym miejscu, czyli jeśli dajesz upoważnienie wnuczce do wglądu w dokumentację medyczną w przychodni, to nie będzie ono potem obowiązywało w szpitalu. Na wypadek poważniejszej choroby warto zawnoczu napisać pełnomocnictwo ogólne, które będzie obowiązywało w każdej placówce.

Prawo do informacji obejmuje m.in. prawo do wszystkich informacji o stanie własnego zdrowia i wynikach badań oraz rokowaniach na przyszłość. Lekarz musi wyjaśnić Ci proponowany plan leczenia i ewentualne ryzyko. Co więcej, **informacje muszą być przekazywane w sposób zrozumiały**, więc masz prawo dopytywać się o wszystko tak długo, jak to jest potrzebne.

Jeśli jednak nie chcesz wiedzieć wszystkiego o stanie swojego zdrowia, masz do tego prawo. Musisz wtedy powiedzieć lekarzowi, jakiego rodzaju informacji nie chcesz usłyszeć (np. o niepomyślnym rokowaniu leczenia).

Masz też **prawo do wglądu w swoją dokumentację medyczną**. Możesz do tego upoważnić również inną osobę. Dokumentację medyczną możesz zawsze obejrzeć na miejscu w placówce. Możesz także poprosić o wykonanie kserokopii dokumentów. Placówka może wówczas jednak zażądać opłaty, która nie może być wygórowana.

Na wypadek śmierci



Ważne: Każdy człowiek ma prawo do umierania w spokoju i godności. Pacjent ma także prawo do leczenia bólu, a podmiot zajmujący się osobą chorą (szpital, hospicjum) musi podejmować działania polegające na określeniu stopnia natężenia bólu, leczeniu bólu oraz monitorowaniu

Osobom przewlekle i obłożnie chorym, które jednak pozostają we własnym domu, przysługuje pielęgnarska opieka długoterminowa. Opiekująca się pacjentem pielęgniarka pomaga jego rodzinie w pielęgnacji, utrzymywaniu higieny, karmieniu czy podawaniu leków. Leczy rany, zmienia opatrunki i cewniki, podłącza kroplówki, robi zastrzyki. Do pielęgnarskiej długoterminowej opieki domowej kieruje lekarz pierwszego kontaktu, pacjent musi jednak spełniać surowe kryteria dotyczące poziomu niesprawności i niesamodzielności w zakresie jedzenia, siadania, poruszania się, ubierania czy

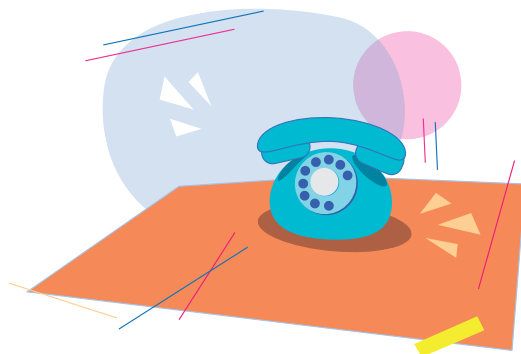
kontrolowania potrzeb fizjologicznych.

Jeżeli pacjent nie może być już dalej leczony i potrzebuje całodobowej profesjonalnej opieki, to może zostać skierowany do hospicjum. Skierowanie wystawia lekarz pierwszego kontaktu albo lekarz w szpitalu.

Przekazanie własnych narządów na potrzeby transplantologii to ostatni, wspaniały dar, który możemy po sobie zostawić. Wiek nie jest przeszkodą, aby zostać dawcą. W Polsce przyjmuje się domniemanie zgody na przekazanie narządów osobom potrzebującym. Jeżeli chcesz być dawcą, nie musisz robić nic szczególnego, ale warto poinformować o swojej woli bliskich, żeby w razie czego znali Twoje stanowisko w tej sprawie. Jeżeli natomiast nie chcesz, by Twoje narządy zostały przeszczepione innym osobom, musisz wypełnić formularz zgłoszenia sprzeciwu wobec oddania narządów i tkanek po śmierci (jest on do pobrania na stronie www.pacjent.gov.pl).



Pamiętaj! W czasie udzielania jakichkolwiek świadczeń zdrowotnych pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności. Nikt nie ma prawa traktować Cię grubiańsko, bez empatii, zwracać się do Ciebie po imieniu bez Twojej zgody czy też pomijać Cię w rozmowie (np. rozmawiając z towarzyszącą Ci osobą zamiast z Tobą). Jeżeli doszło do takich przykrych sytuacji albo czujesz, że Twoje prawa pacjenta zostały w jakiś inny sposób naruszone, możesz zwrócić się do dyrekcji placówki medycznej, Rzecznika Praw Pacjenta albo Naczelnej Izby Lekarskiej lub Naczelnej Izby Pielęgniarek i Położnych.



Co możesz zrobić w razie naruszenia praw pacjenta?

1. Napisać skargę bezpośrednio do dyrekcji przychodni, szpitala lub innej placówki leczniczej.

Pismo może wyglądać następująco:

Imię i nazwisko pacjenta(-tki)

Miejscowość, data

Adres zamieszkania

Ewentualnie numer telefonu lub adres e-mail

Imię i nazwisko dyrektora(-rki)

szpitala / przychodni / placówki leczniczej

Adres placówki

Chcę poinformować, że w czasie pobytu w szpitalu / placówce leczniczej / wizyty w przychodni w dniu/dniach ... zostały naruszone moje prawa pacjenta [możesz wskazać, o jakie prawo chodzi, np. prawo do informacji, prawo do poszanowania godności, prawo do obecności osoby bliskiej]. [W tym miejscu opisz krótko, na czym polegało zaniedbanie pracowników placówki medycznej].

W związku z tą sytuacją proszę o odniesienie się do opisanego przeze mnie zdarzenia oraz o wyciągnięcie prawnych i służbowych konsekwencji wobec personelu placówki.

Podpis

2. Złożyć skargę do Rzecznika Praw Pacjenta.

Możesz to zrobić na piśmie, korzystając z podanego wyżej wzoru – poprzez formularz kontaktowy albo e-mail:

- formularz kontaktowy: <https://www.gov.pl/web/rpp/napisz-do-nas>
- e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl

Możesz także zgłosić sprawę przez telefon:

- Telefoniczna Informacja Pacjenta: 800 190 590 (połączenie bezpłatne z telefonów stacjonarnych i komórkowych; czynna pn.–pt. w godz. 8.00–18.00)

3. Złożyć skargę na działanie lekarza /lekarki lub pielęgniarki /pielęgniarka do Naczelnej Izby Lekarskiej lub Naczelnej Izby Pielęgniarek i Położnych.

Złożenie skargi do tych izb może stać się podstawą do wszczęcia postępowania wyjaśniającego wobec tych osób przez Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej.

Naczelna Izba Lekarska:

ul. Sobieskiego 110

00-764 Warszawa

tel.: 22 559 13 00, 22 559 13 24

e-mail: sekretariat@nil.org.pl

formularz kontaktowy: <https://nil.org.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>

Naczelna Izba Pielęgniarek i Położnych

ul. Pory 78, lok. 10

02-757 Warszawa

tel.: 22 327 61 61

e-mail: nipip@nipip.pl

W przypadku zaniedbania lub niewłaściwego zachowania dyspozytora pogotowia lub ratownika medycznego możesz zwrócić się z wnioskiem o wyjaśnienie do wojewódzkiego lekarza koordynatora ratownictwa medycznego albo złożyć skargę do dyrektora wojewódzkiej stacji pogotowia ratunkowego, której sprawa dotyczy. Wniosek o wyjaśnienie sytuacji możesz też złożyć do wojewody właściwego ze względu na miejsce zdarzenia. W takim piśmie musisz podać: informacje o pacjencie, datę zdarzenia, numer telefonu, z jakiego wzywano pomoc oraz numer, pod jaki dzwoniło.





ROZDZIAŁ III. BEZPIECZEŃSTWO FINANSOWE SENIORÓW W CYFROWYM ŚWIECIE

ROZDZIAŁ III.

BEZPIECZEŃSTWO FINANSOWE SENIORÓW W CYFROWYM ŚWIECIE

Pani Krystyna dostała SMS-a z informacją o brakującej drobnej kwocie zapłaty za energię elektryczną. Natychmiast kliknęła w podany link. Wiadomość była fałszywa, a w wyniku kliknięcia w link pani Krystyna stała się ofiarą przestępstwa internetowego: mogły zostać wykradzione jej dane osobowe oraz mogła stracić pieniądze.

Z roku na rok coraz więcej płatności i innych operacji finansowych dokonuje się za pośrednictwem komputera i telefonu. Powoduje to nowe zagrożenia dla bezpieczeństwa naszych danych i finansów. Ofiarą takiego ataku może zostać każdy, a skutki mogą być bardzo bolesne: wyludzenie danych osobowych i utrata pieniędzy. Wyjściem jednak nie jest nieużywanie nowoczesnych technologii i aplikacji w telefonach. Ważne, aby mieć świadomość zagrożeń i wiedzę, jak dbać o swoje bezpieczeństwo w Internecie. Wówczas nie kliknie się pochopnie „zgoda” w otrzymanej wiadomości, nie poda się hasła do swojego konta, rozpozna się i skasuje SMS-a rzekomo od banku lub zakładu energetycznego, który prosi o uregulowanie zaległej faktury, oraz nie zostanie się oszukany podczas zakupów w Internecie. Natomiast gdy człowiek stanie się już ofiarą przestępstwa, warto wiedzieć, jak się zachować, jak i komu zgłosić to przestępstwo oraz gdzie szukać pomocy.

Na co szczególnie trzeba uważać?

Przestępcy internetowi znajdują wiele różnych pomysłów, żeby pozyskać nasze dane, loginy i hasła, przejąć dostęp do konta lub karty kredytowej, wyludzić na nasze dane pożyczki lub dokonać zakupów. Poniżej przedstawiamy najczęściej spotykane metody oszustw (opracowane na podstawie infografik przygotowanych przez INPRIS w ramach programu dotyczącego cyberbezpieczeństwa „HAKI na CYBERATAKI” – więcej na naszej stronie internetowej: inpris.pl i na naszym profilu na Facebooku):

1. Oszust podszywa się pod inną osobę lub instytucję w celu wyludzenia danych albo nakłonienia adresata do wskazanych działań (tzw. phishing), np. wiadomość z „banku” z prośbą o podanie hasła w celu jego weryfikacji lub z linkiem do fałszywej strony logowania czy też e-mail z danymi do zapłaty z fałszywym numerem konta.

Jak się chronić?

- Nigdy nie podawaj poufnych danych (login, hasło, numer karty) w odpowiedzi na SMS-y lub e-maile.
- Nie klikaj w linki zawarte bezpośrednio w treści takich wiadomości.
- Przy logowaniu do banku weryfikuj, czy adres strony WWW zaczyna się od liter „https”.
- W razie wątpliwości zawsze możesz skontaktować się z rzekomym nadawcą w celu potwierdzenia autentyczności wiadomości.

2. Oszust podszywa się pod inną osobę lub instytucję w celu wyłudzenia poufnych danych podczas rozmowy telefonicznej (tzw. vishing). Może to być np. telefon z „banku” z prośbą o podanie loginu czy też telefon od „ubezpieczyciela” z prośbą o podanie numeru PESEL.

Nigdy nie należy podawać przez telefon danych poufnych, takich jak login, hasło, numer karty, kod PIN, kod CVV z karty kredytowej. Zawsze trzeba weryfikować osobę, z którą się rozmawia, chociażby prosząc o telefon za chwilę w celu zweryfikowania tożsamości dzwoniącego (np. na stronie WWW banku) lub dzwoniąc na oficjalną infolinię banku lub ubezpieczyciela. W razie podejrzenia próby wyciągnięcia informacji trzeba przerwać połączenie i ewentualnie zablokować numer.

3. Oszust (haker) podszywa się pod inne urządzenie lub użytkownika sieci w celu wykradzenia poufnych danych lub zainstalowania złośliwego oprogramowania (tzw. spoofing). Przykłady: podrobienie nagłówka e-maila tak, aby wyglądał jak od konkretnej osoby, manipulacje w celu skierowania użytkownika na podrobione strony internetowe. W tych przypadkach również mogą wyciec poufne dane lub nasz komputer zostanie zainfekowany.

- Nigdy nie podawaj poufnych danych (login, hasło, numer karty) w odpowiedzi na e-maile i SMS-y.
- Sprawdzaj dokładnie, czy adres e-mail nadawcy nie jest podejrzany.
- Zwracaj uwagę, czy strona internetowa lub przeglądarka nie zachowują się dziwnie lub inaczej niż zwykle.
- Warto też korzystać z aktualnych programów antywirusowych.

4. Cyberprzestępca przechwytuje dane przekazywane przez sieć (tzw. sniffing, czyli „podśluchanie” przez sieć), np. poprzez zainstalowanie na komputerze ofiary programu służącego do „podśluchiwanie” ruchu sieciowego – jest to bardziej zaawansowana technika pozyskiwania poufnych informacji.

Jak możesz się chronić przed takim oszustwem?

- Unikaj używania publicznego i niezabezpieczonego Wi-Fi.
- Nie klikaj w podejrzane linki.
- Korzystaj wyłącznie z bezpiecznych i szyfrowanych komunikatorów i skrzynek pocztowych.

- Korzystaj z aktualnych programów antywirusowych.

Często okazją do prób oszustw finansowych w Internecie są zakupy w sklepach internetowych lub na platformach sprzedażowych.

Stosując proste zasady bezpieczeństwa, możesz się jednak ochronić przed tym zagrożeniem:

- **Uważaj na „wielkie promocje”, „wyjątkowe oferty tylko dla ciebie” i „mega okazje, które za chwilę znikną”** – dokładnie sprawdzaj każdy szczegół takich okazji. Niekiedy kryją się za nimi pułapki przygotowane przez cyberprzestępców.
- **Zawsze sprawdzaj adres i stronę internetową sklepu.** Nazwa strony powinna zaczynać się od „https://” i mieć symbol kłódki. Każdy sklep powinien umieścić na stronie regulamin oraz swoje dane.
- **Uważaj na oszustów w serwisach ogłoszeniowych** (np. OLX, Vinted). Udają kupującego lub sprzedającego i wysyłają linki za pomocą wiadomości otrzymanych poprzez serwisy ogłoszeniowe, e-mail, SMS i in., kierujące do fałszywych stron internetowych, które przypominają serwisy ogłoszeniowe lub strony bankowe.
- **Uważaj na oszustów, którzy udają pracowników serwisów zakupowych** (np. Amazon, Shopee). Nie podawaj danych płatniczych przez telefon, nie klikaj w podejrzane linki przesłane np. SMS-em lub Messengerem, nie instaluj podejrzanych aplikacji.
- **Nie zapisuj swoich danych płatniczych.** Nasze urządzenia często podpowiadają opcję zapisywania przy wpisywaniu danych karty płatniczej lub kredytowej. Nie korzystaj z tej funkcji.
- **Ostrożnie z kodami BLIK.** Nie podawaj nikomu kodu BLIK. Zawsze sprawdzaj kwotę podczas akceptacji płatności.
- **Korzystaj z programów antywirusowych na komputerach i telefonach.** Pamiętaj o aktualizacjach.
- **Sprawdzaj opinie o sklepach.** Bądź ostrożny, gdy nie ma wielu opinii lub dużo jest głosów krytycznych.

Jeśli zdarzy Ci się paść ofiarą oszustwa w Internecie, zachowaj spokój, przeanalizuj, jak do tego doszło, zbierz wszystkie dane i zwróć się po pomoc do odpowiednich instytucji.

Gdzie szukać pomocy?

- **Twój bank lub ubezpieczyciel.** Możesz tam zadzwonić lub napisać w każdej niepokojącej sytuacji, gdy chcesz dowiedzieć się, jak postępować. Kontakt znajdziesz na stronie internetowej banku, w aplikacji bankowej lub na karcie kredytowej.
- **Powiatowy rzecznik konsumentów.** Działa w każdym powiecie. Bezpłatnie udziela porad i niekiedy prowadzi sprawy w imieniu konsumentów. Zapytaj o niego w swoim urzędzie powiatowym.
- **Infolinia Konsumentka** (tel. 801 440 220). Uzyskasz poradę i zostaniesz skierowany(-na) do odpowiedniej instytucji.
- **Biuro porad prawnych lub biuro porad obywatelskich.** Działają w każdej gminie w Polsce. Porady są udzielane bezpłatnie. Zapytaj w swoim urzędzie gminy.
- **Rzecznik Finansowy** (www.rf.gov.pl). Wspiera klientów w sporach z instytucjami finansowymi: porady, interwencje oraz postępowania polubowne i sądowe.
- **CERT Polska** (www.cert.pl). Można tu zgłosić incydenty związane z bezpieczeństwem Internetu – są one sprawdzane i wyjaśniane. Na stronie www.cert.pl znajdują się również ostrzeżenia co do domen internetowych prowadzących złośliwą aktywność, a także poradniki i informatory.
- **Policja.** Gdy już wiesz, że padłeś(-łaś) ofiarą przestępstwa, powinienes/powinnaś jak najszybciej zgłosić sprawę na policję.
- **Adwokat lub radca prawny.** W przypadku ryzyka utraty dużych kwot lub potrzeby występowania w procedurach prawnych warto skontaktować się z adwokatem lub radcą prawnym.





ROZDZIAŁ IV. JAK SOBIE RADZIĆ Z DŁUGAMI?

ROZDZIAŁ IV. JAK SOBIE RADZIĆ Z DŁUGAMI?

Pani Jadwiga ucieszyła się, że jej problemy finansowe wkrótce się skończą. Znalazła ogłoszenie firmy pożyczkowej, która oferowała „dużo pieniędzy za niewielkie raty”. Jak się okazało, z niewielkich rat rosła wielka suma do oddania, a problemy wcale się nie skończyły.

Najłatwiejsza porada, jak sobie radzić z długami: po prostu ich nie mieć. Ale to nie jest przecież takie proste. Sąsiad ma nowy samochód, a sąsiadka – nowy telefon. Często kupione na kredyt. Niektórzy mówią, że gospodarka i bogactwo są zbudowane na kredycie. Kredytów i pożyczek udziela wiele różnych podmiotów: banki, spółdzielcze kasy oszczędnościowo-pożyczkowe, ale też prywatne firmy pożyczkowe, często intensywnie promujące swoje usługi w TV czy radiu. Właśnie na oferty takich firm powinieneś/ powinnas szczególnie uważać!

Spójrzmy na ofertę jednej z nich:

Pożyczasz 2000 zł. Masz spłacać tę kwotę w 52 ratach po 90,61 zł.
Tak, dobrze widzisz: pożyczone 2000 zł kosztują Cię ponad 4500 zł.

Klient 15:59

Czyli 2000 złotych kosztuje 3100zł, tak?

Tak przyjmuję

Konsultant 16:00

Dla 2000 zł, przy standardowo zawieranim pakiecie umów w naszej firmie, rata tygodniowa wynosi 90,61 zł. czas spłaty to 52 tygodnie (52 raty)

A to i tak wyłącznie przykładowe i niewiążące zestawienie. W praktyce raty są wyższe, a co za tym idzie – więcej trzeba spłacić. Może Ci się wydawać, że te 90 zł tygodniowo to niewiele, ale jeśli spojrzysz na całą kwotę, zobaczysz różnicę.

Na stronie jednej z firm pożyczkowych można znaleźć taką informację:

Zastanów się dobrze, zanim weźmiesz pożyczkę. Szybka pożyczka przez Internet nie jest dobrym rozwiązaniem, aby spłacić inne zobowiązania lub wyjść z trudnej sytuacji finansowej.

Można się pod tym podpisać.

Trochę teorii, czyli co to jest RRSO?

Rzeczywista roczna stopa oprocentowania, czyli RRSO, określona jest w ustawie z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.

Zgodnie z nią jest to „całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym”.

Oznacza to, że wskaźnik RRSO określa wszystkie koszty, jakie poniesie kredytobiorca w związku z zaciągniętym zobowiązaniem finansowym. Na wysokość RRSO składają się:

- oprocentowanie nominalne,
- prowizja banku,
- koszty związane z rozpatrzeniem wniosku kredytowego,
- ubezpieczenie,
- opłata przygotowawcza,
- inne dodatkowe koszty.

RRSO to wyrażony w procentach koszt kredytu, który wskazuje, jaką kwotę (poza udzielonym kredytem) masz oddać kredytodawcy.

RRSO dla pożyczek bankowych wynosi obecnie około 20%, ale w firmach pożyczkowych może wynieść nawet 150%!

Czy raty 0% to naprawdę 0%?

Czasami może być tak, że pożyczką lub kredytem zechcesz sfinansować zakup potrzebnego sprzętu – np. potrzebujesz nowej lodówki lub pralki, bo stare odmówiły posłuszeństwa. Część sklepów sprzedających sprzęt AGD kusi Cię ratami 0%, ale czy zero procent to naprawdę zero?

Warto teraz wrócić do RRSO – sprzedawca sprzętu również musi podawać jego wysokość, dlatego sprawdź, czy RRSO wynosi właśnie 0%. Niekiedy w ofertach pojawiają się dodatkowe „haczyki”, np. obowiązkowe ubezpieczenie, które zwiększa kwotę do zapłaty. Bywa też tak, że sprzedawcy zachęcają Cię do zakupu karty kredytowej albo otwarcia rachunku w banku. Wtedy oferta robi się droższa – pamiętaj o tym, koniec końców to przecież Ty spłacasz całą należność.



Wniosek: Jeśli sytuacja zmusi Cię do pożyczania pieniędzy, szukaj najbardziej wiarygodnego kredytodawcy i jak najniższego RRSO. Zaczniij od sprawdzenia ofert kilku banków i porównaj je. Unikaj firm, które nie podają oprocentowania lub żądają nieproporcjonalnych zabezpieczeń pożyczki. Sprawdzaj, czy raty 0% wynoszą naprawdę 0%.

Czym jest dług?

Prawnicy mają swoją definicję długu. Dług jest składnikiem zobowiązania. Każdy z nas w ciągu dnia co najmniej kilkakrotnie staje się dłużnikiem, ale w tym samym czasie – też wierzycielem.

Gdy robisz codzienne zakupy, Twoim długiem jest ich cena, czyli kwota, jaką masz zapłacić. Długiem sprzedawcy jest obowiązek wydania Ci opłaconego towaru. Hydraulik naprawiający ciekący kran jest Twoim dłużnikiem – ma dokonać naprawy. Twój dług to z kolei jego wynagrodzenie za wykonaną naprawę.

Przy okazji: po wykonaniu różnych domowych napraw warto poprosić fachowca o rachunek lub pokwitowanie.

Długi mogą powstać w każdej chwili. Jeśli nie spłacimy naszej należności w porę, nasz wierzyciel (osoba po drugiej stronie naszej umowy, kontrahent) będzie podejmował różne działania, aby swoją należność uzyskać.

Co może grozić dłużnikowi?

Najczęściej, jeśli nie wywiązujesz się ze swojego zobowiązania w terminie, wierzyciel zaczyna od upomnienia. Może ono mieć różne formy: rozmowy (osobistej albo telefonicznej) lub pisemnego wezwania do zapłaty.

Jeśli upomnienie nie poskutkowało, kolejnym etapem może być postępowanie przed sądem. Sąd jest jedynym organem, który może wydawać wiążące obywateli nakazy zapłaty lub wyroki. Inne dokumenty, jeśli nie pochodzą od sądu, możesz zignorować. Podobnie w przypadku tzw. egzekutorów czy innych osób zatrudnianych przez firmy windykacyjne.

Komornik sądowy może prowadzić postępowanie egzekucyjne tylko wówczas, gdy posiada wobec dłużnika tytuł wykonawczy (np. wyrok, nakaz zapłaty) – tytuł egzekucyjny, któremu sąd nadał klauzulę wykonalności.

Aby komornik sądowy mógł egzekwować dług, wierzyciel musi udowodnić w sądzie istnienie nieuregulowanego zobowiązania. Nie licz na to, że wszystko się jakoś przeciągnie w czasie. Rzeczywiście, postępowania sądowe bywają długie, ale są wyjątki, bo niektóre z nich (np. dotyczące Twoich długów pieniężnych) mogą mieć skrócony tryb i orzeczenie sądu zapadnie dość szybko.

Dlatego jeżeli listonosz przyniesie Ci przesyłkę z sądu (lub awizo, aby przesyłkę odebrać z poczty), odbierz ją i zapoznaj się z jej treścią. Przesyłka poza nakazem zapłaty będzie zawierała pozew z załącznikami (czyli dowodami na poparcie żądania Twojego wierzyciela) oraz pouczenie o sposobie i terminie odwołania się od tego orzeczenia. Nie unikaj odbierania listów, których treści się obawiasz! Zobacz więcej w rozdziale *Senior w urzędzie*.

Od nakazu zapłaty w postępowaniu nakazowym możesz się odwołać, wnosząc zarzuty, a od nakazu w postępowaniu upominawczym – sprzeciw.

Termin na ich wniesienie wynosi w obu przypadkach tyle samo: dwa tygodnie.

Jeśli nie odwołasz się od nakazu zapłaty lub Twoje odwołanie zostanie przez sąd odrzucone, to nakaz się uprawomocni i stanie się wtedy tytułem egzekucyjnym. Tytuł egzekucyjny po nadaniu mu klauzuli wykonalności staje się tytułem wykonawczym.

Z tytułem wykonawczym wierzyciel może już udać się do komornika, a ten rozpocznie postępowanie egzekucyjne, np. zajmując Twój rachunek bankowy czy świadczenie, które Ci przysługuje (emeryturę lub rentę).

Na koniec: Ile z Twojego świadczenia może zająć komornik?

W zależności od źródła zadłużenia wyróżnia się trzy progi procentowe:

- 25% emerytury – przy zaległych kredytach, pożyczkach czy zadłużeniach za czynsz,
- 60% emerytury – przy należnościach alimentacyjnych,
- 50% emerytury – przy zaległościach za pobyty w domach pomocy społecznej czy zakładach opiekuńczo-leczniczych i zakładach pielęgnacyjno-opiekuńczych.

Komornik musi pozostawić emerytowi równowartość 75% najniższego świadczenia, (w 2022 r. to 916,07 zł). Dotyczy to dłużników, których długi nie wynikają z zaległych świadczeń alimentacyjnych czy płatności za pobyt w domach pomocy społecznej, zakładach opiekuńczo-leczniczych oraz pielęgnacyjno-opiekuńczych. Należy podkreślić, że wysokość zadłużenia nie ma żadnego wpływu na kwotę wolną od zajęcia komorniczego z emerytury.

Na koniec: Zadłużenie może się zdarzyć każdemu. Ważne, żeby pożyczać pieniądze od wiarygodnych podmiotów. Jeśli zaczną się kłopoty, równie istotne jest, żeby wiedzieć, jak odwołać się od decyzji sądu i ile może nam zabrać komornik.





ROZDZIAŁ V. UPORZADKUJ SWOJE (I NIE TYLKO) SPRAWY

ROZDZIAŁ V.

UPORZĄDKUJ SWOJE (I NIE TYLKO) SPRAWY

Czeka to nas wszystkich

Zdarza się, że odchodzą nasi bliscy. Nas też kiedyś zabraknie. Śmierć kończy nasz pobyt na ziemi pod względem naszych praw. Ale „nie wszystek umrę”, bo nasi bliscy mogą po nas dziedziczyć, nasz zwierzak może trafić w dobre ręce, a książki możemy przekazać bibliotece.

O tym, jak uregulować dziedziczenie, pisaliśmy w poradniku wydanym w ubiegłym roku. W tym rozdziale znajdziesz porady dotyczące formalności, które wiążą się ze śmiercią bliskich osób, a przy okazji – będą tu też porady dla Ciebie.

Przeczytasz tutaj o (koniecznej) wizycie w urzędzie stanu cywilnego, o tym, jak uzyskać zasiłek pogrzebowy. Dowiesz się również, jak zabezpieczyć cyfrowe dziedzictwo na portalu społecznościowym oraz co zrobić z ukochanymi zwierzętami, np. pieskiem, kotkiem czy papugą.

a. Urząd stanu cywilnego

Profesorowi prawa administracyjnego Tadeuszowi Wosiowi przypisuje się stwierdzenie, że „życie człowieka zaczyna się od aktu administracyjnego i kończy aktem administracyjnym”. Miał na myśli akta stanu cywilnego: akt urodzenia i akt zgonu, które regulują nasze funkcjonowanie na świecie.

W razie śmierci bliskiej osoby wizyta w urzędzie stanu cywilnego jest konieczna. Właśnie tam prowadzone są akta stanu cywilnego, czyli dokumentowane są zarówno urodziny, jak i zgony (a także małżeństwa). Zob. rozdział Senior w urzędzie.

Zgodnie z art. 13 ust. 2 prawa o aktach stanu cywilnego: „Zgon rejestruje kierownik urzędu stanu cywilnego właściwy ze względu na miejsce zgonu albo miejsce znalezienia zwłok”.

Co to oznacza? Jeśli do śmierci doszło np. podczas wakacyjnego wyjazdu, zgon należy zgłosić w urzędzie obejmującym swoim działaniem miejscowość, w której doszło do zgonu, a nie miejsce codziennego zamieszkania zmarłego.

Zgon może zgłosić:

- współmałżonek osoby, która zmarła,
- pozostała rodzina zmarłej osoby, np. dzieci, wnuki, prawnuki, rodzice, dziadkowie, brat, siostra, siostrzenica, bratanek, teściowie,
- pełnomocnik jednej z powyższych osób.

By zgłosić w urzędzie zgon, trzeba mieć przy sobie dowód osobisty osoby zmarłej. Będziesz potrzebować także karty zgonu wystawionej przez lekarza oraz swojego dokumentu tożsamości.

Uzyskanie aktu zgonu jest konieczne m.in. do przeprowadzenia pochówku zmarłego. Masz na zgłoszenie zgonu w USC 3 dni od dnia wystawienia karty zgonu. Jeśli osoba zmarła na skutek choroby zakaźnej – tylko 24 godziny od momentu zgonu.

b. Zasiłek pogrzebowy

Jeśli poniosłeś(-łaś) koszty pogrzebu, w większości sytuacji możesz uzyskać zasiłek pogrzebowy z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Zasadą jest, że jeśli osoba zmarła była ubezpieczona – m.in. gdy pobierała rentę lub emeryturę, pracowała zawodowo albo pobierała zasiłek – osobie, która poniosła koszty pogrzebu, przysługuje zasiłek pogrzebowy (podstaw do wypłaty zasiłku pogrzebowego jest sporo – wszystkie znajdziesz w art. 77 ust. 1 ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych).

Oczywiście najpierw koszty pogrzebu trzeba ponieść, ale suma zasiłku jest stała – wynosi 4000 zł – i nie zależy od wysokości poniesionych kosztów.

Zasiłek pogrzebowy przysługuje:

- członkowi rodziny, niezależnie od kwoty poniesionych kosztów pogrzebu,
- osobie obcej lub pracodawcy, domowi pomocy społecznej, gminie, powiatowi, osobie prawnej kościoła lub związku wyznaniowego – do wysokości poniesionych kosztów, ale nie więcej niż 4000 zł.

W razie poniesienia kosztów pogrzebu przez więcej niż jedną osobę lub jeden podmiot zasiłek pogrzebowy ulega podziałowi między te osoby lub podmioty – proporcjonalnie do poniesionych kosztów pogrzebu.

Jakie dokumenty złożyć do ZUS?

1. Wniosek o wypłatę zasiłku pogrzebowego (druk Z-12)
2. Akt zgonu
3. Oryginały rachunków poniesionych kosztów pogrzebu, a jeżeli oryginały zostały złożone w banku – kopie rachunków potwierdzone przez bank za zgodność z oryginałem

4. Dokumenty potwierdzające Twoje pokrewieństwo lub powinowactwo z osobą zmarłą (skrócone odpisy aktów stanu cywilnego)
5. Zaświadczenie płatnika składek o podleganiu ubezpieczeniom emerytalnemu i rentowym.



Ważne! Zasiłek pogrzebowy przysługuje tylko raz po tej samej osobie zmarłej.

Uwaga! Akt zgonu może być wystawiony za granicą.

Prawo do zasiłku pogrzebowego wygasa, jeśli nie zgłosisz wniosku o jego przyznanie w okresie 12 miesięcy od dnia śmierci osoby, po której zasiłek przysługuje.

Jeżeli nie mogłeś(-łaś) złożyć wniosku w tym terminie z powodu późniejszego odnalezienia zwłok lub zidentyfikowania osoby zmarłej albo innych przyczyn całkowicie niezależnych od Ciebie, prawo do zasiłku pogrzebowego wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia pogrzebu.

Aby udokumentować te okoliczności, powinieneś/powinnaś złożyć zaświadczenie z policji lub prokuratury, odpis zupełny aktu zgonu lub inny dokument, który potwierdza zaistnienie okoliczności lub przyczyny uniemożliwiającej wcześniejsze złożenie wniosku. Więcej o zasiłku pogrzebowym przeczytasz w dziale V cytowanej już ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych.

Cyfrowe dziedzictwo

Po śmierci Pani Teresy jej bliscy zorientowali się, że zostało po niej nie tylko własnościowe mieszkanie pełne rzeczy, ale aktywne konta na portalach społecznościowym. Byli zdumieni, że te profile nie zniknęły same.

Od pewnego czasu nasze życie toczy się nie tylko w świecie realnym, ale też w tym drugim – wirtualnym. Jesteśmy obecni na portalach społecznościowych, gdzie czytamy, komentujemy, publikujemy.

Czasem, gdy długo nie zaglądamy na portale, czujemy tzw. FOMO (ang. fear of missing out), czyli obawę, że coś przegapiliśmy, że coś nas ominęło.

Możemy pozostawić po sobie sporo naszego „cyfrowego dziedzictwa”. Warto wiedzieć, co może stać się po naszej śmierci z naszym kontem w serwisie, np. na Facebooku (Meta), korzystając z jego regulacji.

Na początku przypomnijmy, że portale społecznościowe są całkowicie prywatnymi inicjatywami niezależnych, komercyjnych podmiotów. W większości przypadków portale są właścicielami i dysponentami naszych danych, kontaktów, zdjęć i wspomnień.

Facebook:

Konto ze statusem „In memoriam” to miejsce, w którym znajomi i rodzina mogą dzielić się wspomnieniami o zmarłej osobie. Nadanie kontu statusu „In memoriam” następuje po złożeniu odpowiedniego wniosku i zabezpiecza też konto przed zalogowaniem się innej osoby. Facebook nie udostępnia danych logowania do czyjegoś konta nawet w takiej sytuacji. Zalogowanie się na konto innej osoby zawsze stanowi naruszenie zasad firmy. Aby poprosić o nadanie profilowi statusu „In memoriam”, skontaktuj się z Facebookiem.

Usunięcie konta

Znajomi z Facebooka po przedstawieniu odpowiedniej dokumentacji mogą poprosić o usunięcie konta bliskiej osoby z portalu. Wniosek znajdziesz tutaj:

[Special Request for Medically Incapacitated or Deceased Person's Account | Facebook](#)

Dlaczego to jest ważne? Chociażby dlatego, żeby wizerunek i wspomnienia o zmarłej osobie nie pojawiały się na Twojej tablicy, bo może to się okazać bardzo bolesne. Ale oczywiście decyzja należy do Ciebie.

Zwierzęta domowe

Po śmierci Pana Stefana bliscy nie wiedzieli, co zrobić z jego ukochanym jamnikiem Kabanosem. W dodatku Pan Stefan nie sporządził testamentu, w którym mógłby poinformować spadkobierców, jak widzi dalszą opiekę nad zwierzęciem.

„Zwierzę, jako istota żyjąca, zdolna do odczuwania cierpienia, nie jest rzeczą. Człowiek jest mu winien poszanowanie, ochronę i opiekę” – tak brzmi art. 1 ust. 1 ustawy z 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt. Warto o tym pamiętać.

Na portalu dla miłośników zwierząt domowych wamiz.pl można znaleźć bardzo przydatne porady, co robić, gdy osoba zmarła posiadała zwierzę:

Sprawdź, czy ktoś z sąsiadów lub przyjaciół zmarłego nie zechce zaopiekować się zwierzęciem. Bardzo często są to osoby, które je znają i lubią. Sąsiadka, która przez kilka lat codziennie obserwowała pieska zza ściany na spacerze, może być bardziej skłonna do tego, by dać mu dom. Dla zwierzęcia takie rozwiązanie też jest dobre. Nie musi się przeprowadzać, zna już nieco swojego nowego opiekuna.

Zapytaj wśród dalszej rodziny. Jeśli rodzina jest większa, warto szerzej zapytać o to, czy ktoś nie podejmie się opieki. Dla wielu ludzi moralnie naganne jest oddawanie zwierząt do schronisk i nawet jeśli nie planowali psa czy kota, mogą w takiej sytuacji, przez wzgląd na zmarłego, podjąć się opieki.

Jeśli dziedzicysz po zmarłym, to możesz również przeznaczyć część spadku na opiekę (w końcu to są pieniądze zmarłego i zapewne by sobie tego życzył). Wiele osób (zwłaszcza starszych) nie chce zajmować się zwierzęciem, bo nie mają na to środków. Takie wsparcie finansowe mogłoby pomóc znaleźć nowego opiekuna. Warto jednak wtedy regularnie sprawdzać stan zdrowia pupila, a środki wypłacać np. comiesięcznie, a nie z góry.

W Polsce zwierzęta, których opiekun zmarł, bardzo często są oddawane do schronisk. Pozbycie się w ten sposób zwierzęcia przez rodzinę nie jest jednak rozwiązaniem!

Więcej przeczytasz m.in. tutaj:

<https://wamiz.pl/pies/porady/34264/co-zrobic-z-psem-po-smierci-opiekuna>

Na koniec:

A jeśli chcesz skorzystać z gotowego narzędzia, które pozwala uporządkować swoje sprawy na wypadek śmierci, polecamy „Czerwoną teczkę”, przygotowaną przez Hospicjum pw. św. Ojca Pio.

Teczkę możesz zrobić samodzielnie, korzystając z materiałów dostępnych na stronie internetowej, lub zamówić gotową.

Spójrz tutaj: [Czerwonateczka – Puckie Hospicjum pw. św. Ojca Pio](#)



ROZDZIAŁ VI. DOSTĘPNOŚĆ TEŻ DLA SENIORÓW

ROZDZIAŁ VI. DOSTĘPNOŚĆ TEŻ DLA SENIORÓW

Pani Janina wybrała się do urzędu gminy, gdzie musi załatwić swoją sprawę. Od pewnego czasu ma jednak problemy z biodrem, co utrudnia jej chodzenie. Na miejscu zobaczyła, że do budynku prowadzą wysokie schody. Zrezygnowała. Okazało się, że urząd ma bariery i nie jest dostępny.

Pan Krzysztof jest bardzo aktywnym seniorem. Dbą o codzienną aktywność fizyczną i prawidłową dietę. W związku z podwyżkami cen energii chce sprawdzić, czy przysługuje mu jakieś wsparcie, a jeśli tak, to jakie. Szuka tych informacji i dokumentów na stronie internetowej urzędu. Niestety od pewnego czasu ma jednak kłopoty ze wzrokiem. Nie może znaleźć odpowiednich informacji, a dokumenty zamieszczone na stronie są dla niego nieczytelne. Urząd nie zapewnił zatem dostępności cyfrowej.

Dostępność, ale dla kogo?

Oba te przykłady pokazują problem braku dostępności, który zwykle łączymy z potrzebami osób z niepełnosprawnościami. Niesłusznie. Krąg osób, którym dostępność powinna zostać zapewniona, jest znacznie szerszy. W 2019 r. przyjęto prawo, w którym opisano, co to jest dostępność, jakie są obowiązki różnych instytucji oraz komu i jak należy ją zapewnić.

Dostępność powinna być zapewniona każdej mieszkającej w Polsce osobie ze szczególnymi potrzebami. Może być to właśnie osoba starsza, która z różnych powodów potrzebuje wsparcia, rodzic z dzieckiem w wózku, kobieta w ciąży, osoba z niepełnosprawnością, a nawet osoba z ciężkimi bagażami.

Kto musi zapewniać dostępność?

W ustawie o zapewnianiu dostępności postanowiono, że podmioty publiczne muszą być dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami. Podmioty publiczne to przede wszystkim różne urzędy (np. urząd gminy, urząd powiatu, urząd skarbowy, oddział ZUS), ośrodki

zdrowia, szkoły, domy kultury, baseny, biblioteki i in. Dostępność oznacza, że osoby ze szczególnymi potrzebami mogą samodzielnie korzystać z różnych usług, czyli np. wejść do urzędu, żeby załatwić swoją sprawę, poruszać się komunikacją publiczną czy też znaleźć potrzebne informacje na stronie internetowej.

Co w praktyce oznacza dostępność?

Mówimy zatem o dostępności:

- **architektonicznej** – oznacza m.in. możliwość dotarcia komunikacją publiczną i wejścia do różnych budynków; w budynku powinny być swobodne przejścia, windy i podjazdy, dostosowane toalety; budynek powinien mieć widoczny plan, jak dojść do różnych pomieszczeń, wind i toalet, oraz wypukły plan dla osób niewidomych lub informację głosową;
- **cyfrowej** – oznacza prawo każdej osoby do zapoznania się z informacjami na stronach internetowych, czyli np. dokumenty i informacje zamieszczone na stronie powinny móc przeczytać osoby niewidome i słabowidzące, a instrukcje filmowe powinny mieć napisy dla osób głuchych;
- **informacyjno-komunikacyjnej** – pozwala wszystkim dostawać informacje udostępniane przez podmiot publiczny oraz porozumiewać się w sposób odpowiadający danej osobie, np. przez telefon, e-mail, komunikator.

Widzimy zatem, że zarówno pani Janina, jak i pan Krzysztof mogą oczekiwać możliwości załatwienia swoich spraw mimo trudności, jakich doświadczają.

Prawo ustanawia też wymagania dla stron internetowych podmiotów publicznych. Informacje na stronach powinny być podane w tekście łatwym do czytania i zrozumienia. Każdy zainteresowany powinien móc się dowiedzieć, czym zajmuje się dany podmiot – informacje te powinny być też dostępne w polskim języku migowym.

Każdy podmiot powinien opublikować deklarację dostępności opisującą, w jakim zakresie jest dostępny i czego może oczekiwać osoba mająca sprawę do załatwienia. Możesz o to zawsze zapytać. Podobnie jak o kontakt do koordynatora dostępności – pracownika, którego zadaniem jest dbanie o dostępność danego podmiotu.

Co w sytuacji, kiedy nie zapewniono dostępności?

Jeżeli z powodu różnych barier nie możesz skorzystać z usług podmiotu publicznego, oznacza to brak zapewnienia dostępności. Jak wspomniano wyżej, może to być bariera architektoniczna (np. brak windy lub podjazdu), cyfrowa (np. dokumenty na stronie internetowej nie są dostępne dla osoby słabowidzącej) lub komunikacyjna (np. brak tekstów łatwych do czytania).

Co może zatem zrobić każda osoba doświadczająca barier w dostępności do podmiotu publicznego?

Po pierwsze może poinformować pracowników podmiotu publicznego o braku dostępności. Można to zrobić, opisując w piśmie skierowanym do tego podmiotu, na czym polegał brak dostępności (np. za wysokie schody i brak windy, brak informacji na stronie WWW). Istnieje też opcja skorzystania z formularzy dostępnych w Internecie. Jeżeli będziemy sobie tego życzyć, podmiot będzie musiał nam odpowiedzieć, co zamierza z tym problemem zrobić. Trzeba tylko podać adres do korespondencji. Takie pismo może złożyć każda osoba, która zauważy brak dostępności, nawet jeżeli nie jest osobą ze szczególnymi potrzebami.

Kolejnym narzędziem jest wniosek o zapewnienie dostępności składany do podmiotu publicznego. Jeśli chcesz skorzystać z usług podmiotu publicznego, a ten jest niedostępny, możesz złożyć wniosek o zapewnienie dostępności. Zrobić to może jedynie osoba ze szczególnymi potrzebami, która doświadczyła barier i z ich powodu nie mogła skorzystać z usług tego podmiotu i załatwić swojej sprawy. Formularz wniosku oraz instrukcję jego wypełnienia i składania można znaleźć na stronie internetowej Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (<https://dostepnosc.pfron.org.pl>). Podmiot, do którego złożyłeś(-łaś) wniosek, ma 14 dni na usunięcie bariery. Jeśli potrzebuje więcej czasu, musi Cię o tym poinformować lub zaproponować inne rozwiązanie (np. zapewnić dostęp alternatywny w postaci pomocy pracownika urzędu).

Jeżeli wniosek nie pomógł, można złożyć skargę na brak dostępności. Składa się ją do Prezesa Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Wzór skargi, terminy jej składania i inne instrukcje znajdziesz na stronie PFRON (<https://dostepnosc.pfron.org.pl>). Skargę może złożyć osoba ze szczególnymi potrzebami, która przekazała wniosek do podmiotu publicznego o zapewnienie dostępności, ale albo nie otrzymała odpowiedzi, albo jej wniosek nie został jej zdaniem prawidłowo uwzględniony. Skargę możesz napisać w ciągu 30 dni od dnia, w którym miała przyjść odpowiedź na Twój wniosek o zapewnienie dostępności. Od decyzji Prezesa PFRON nie można się odwołać, ale osobie skarżącej przysługuje skarga na jego decyzję do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie.

Jak zatem widać, seniorzy i seniorki jako osoby, które doświadczają niekiedy różnych barier, zyskali ważne narzędzia oczekiwania od podmiotów publicznych i wymuszania na nich konkretnych działań zapewniających możliwość swobodnego korzystania z ich usług przez każdą zainteresowaną osobę. Warto z tego korzystać!



Kim jesteśmy?

Instytut Prawa i Społeczeństwa INPRIS to prawniczy think-tank, założony w 2009 r.

Nasze działania koncentrujemy wokół idei „Przybliżamy prawo ludziom”:

- Pracujemy na rzecz zwiększenia dostępu do prawa;
- Uczymy prawa przyjaznym językiem i infografikami;
- Łączymy prawników z organizacjami społecznymi;
- Działamy na rzecz przejrzystego i rzetelnego stanowienia prawa;
- Międzynarodowo działamy na rzecz praw człowieka i obywatela.

Więcej informacji o nas można znaleźć na stronie inpris.pl oraz w naszych mediach społecznościowych.



