

Prawa pacjenta

Żeby przybliżyć Ci prawa pacjenta, przedstawiamy wybrane najważniejsze zagadnienia i odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Jeżeli jesteś zainteresowany poszerzeniem swojej wiedzy na ten temat, znajdziesz ją w ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta lub ustawie o działalności leczniczej, a także na stronach instytucji nadzorujących przestrzeganie praw pacjenta (patrz podstawy prawne niżej).

Leczenie - zgoda i odmowa

Masz prawo wyrażenia zgody na zaproponowane leczenie lub zgłoszenie sprzeciwu. Możesz nie zgodzić się np. na zaproponowany zabieg operacyjny lub badanie. Twoja zgoda lub odmowa powinny zawsze zostać poprzedzone przedstawieniem przez lekarza wyczerpującej i obiektywnej informacji na temat stanu zdrowia oraz proponowanego leczenia, jego skutków, możliwych powikłań i ewentualnych konsekwencji jego zaniechania.

W sytuacji, gdy jesteś nieprzytomny i nie masz możliwości wyrażenia świadomej zgody na leczenie, o prowadzonej terapii nie może zdecydować np. Twoja rodzina, czy też partner życiowy. Jeżeli przed utratą przytomności ustaliłeś wszystkie zagadnienia związane z proponowanym leczeniem, obowiązują one także po jej utracie.

Jeśli jesteś nieprzytomny, a nie było możliwości uzyskania np. zgody na zabieg, o wszelkich czynnościach, które związane są z ratowaniem Twojego życia decyduje lekarz prowadzący. We wszystkich innych przypadkach decyzje podejmuje kurator ustanowiony przez sąd.

W szczególnie uzasadnionych przypadkach lekarz może nie podjąć lub odstąpić od leczenia. Zwłoka w udzieleniu pomocy nie może jednak spowodować niebezpieczeństwa utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju Twojego zdrowia. Jeżeli jednak lekarz podejmie taką decyzję, ma obowiązek z odpowiednim wyprzedzeniem uprzedzić Cię o tym fakcie i wskazać lekarza lub placówkę, w której masz realne możliwości uzyskania świadczenia. W praktyce oznacza to np. uzgodnienie przeniesienia do innego szpitala, a nie tylko poinformowanie o możliwości dalszego leczenia we wskazanej placówce.

Dziecko u lekarza

Dziecko do ukończenia **16 lat** może korzystać ze świadczeń tylko za zgodą i w obecności przedstawiciela ustawowego (np. rodzica) lub opiekuna faktycznego. O wszystkich sprawach związanych z leczeniem dziecka decydują wtedy wyłącznie przedstawiciele ustawowi (np. rodzice) lub opiekunowie faktyczni.

Jeśli dziecko ukończyło **16 lat**, po otrzymaniu od lekarza wyczerpującej i zrozumiałej informacji o swoim stanie zdrowia, ma prawo wyrazić zgodę na przeprowadzenie badania. Dziecko może się również nie zgodzić na dane świadczenie zdrowotne lub zażądać zaprzestania jego udzielania. Musi wtedy wyrazić oddzielną zgodę na pobyt w szpitalu oraz na wszystkie inne badania i świadczenia medyczne. Zgoda może być ustna, pisemna albo wyrażona poprzez takie zachowanie, które nie budzi wątpliwości, co do podjętej decyzji. **Pisemna zgoda jest wymagana w przypadku zabiegu operacyjnego albo zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko mające wpływ na stan zdrowia lub życia.**

Jeśli dziecko ma **16 – 18 lat** i nie zgadza się na udzielenie świadczenia zdrowotnego, a jego przedstawiciel ustawowy (np. rodzic) ma odmienne zdanie, decyzję podejmuje sąd opiekuńczy.

Kto może pytać o Twoje zdrowie

Jako pacjent masz prawo do uzyskania jasnej, zrozumiałej i przystępnej odpowiedzi na pytania dotyczące swojego stanu zdrowia i prowadzonego lub planowanego leczenia. Masz też prawo decydować, komu poza Tobą mogą być przekazywane informacje. Osobą upoważnioną może być każda bliska Ci osoba. Nie decyduje o tym ani pokrewieństwo, ani miejsce zamieszkania. Warunkiem niezbędnym jest Twój świadomy wybór i zgoda. Jeżeli nie możesz potwierdzić pisemnie swojej decyzji, np. ze względu na stan zdrowia, możesz np. wskazać osobę gestem i potwierdzić swój wybór skinieniem głowy albo udzielić odpowiedzi na zadane pytanie. Wymagana jest wtedy adnotacja w Twojej dokumentacji medycznej. Osoba upoważniona ma takie prawo także po śmierci pacjenta.

Zakres informacji, które masz prawo otrzymać, jest bardzo szeroki. Masz prawo do pełnej wiedzy o stanie zdrowia. Masz prawo wiedzieć o rozpoznaniu choroby, jej diagnostyce i leczeniu oraz o dających się przewidzieć następstwach terapii albo skutkach jej zaniechania, o wszelkich planowanych zabiegach leczniczych i badaniach oraz o przepisanych lekach, ich działaniu oraz możliwych skutkach ubocznych. Masz prawo żądać informacji o wynikach przeprowadzonego leczenia oraz dalszym rokowaniu. Masz także prawo uzyskać informację o osobach np. uczestniczących w badaniu lub prowadzących leczenie.

Masz prawo prosić o wyjaśnienia tak długo, aż informacja, którą przekazują Ci osoby uprawnione (lekarz, pielęgniarka, położna, rehabilitant), będzie przez Ciebie w pełni zrozumiała, a wszystkie wątpliwości wyjaśnione.

Jeżeli nie chcesz znać szczegółów dotyczących swojego stanu zdrowia, masz prawo do rezygnacji z otrzymywania informacji. Powinieneś wtedy dokładnie wskazać, z których informacji rezygnujesz.

Obecność innych osób

Korzystając z pomocy medycznej masz prawo do tego, żeby w czasie udzielania świadczenia przebywała razem z Tobą bliska Ci osoba. Jeżeli więc sobie tego życzysz, w trakcie wizyty i badania przez lekarza, albo przy drobnych zabiegach może towarzyszyć Ci np. członek rodziny lub bliski przyjaciel. Może się zdarzyć, że ze względu na Twoje bezpieczeństwo zdrowotne lub w przypadku prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożenia epidemicznego, lekarz (pielęgniarka, położna, rehabilitant) odmówią obecności osobie bliskiej. W każdym takim przypadku mają obowiązek odnotować odmowę i jej powód w dokumentacji medycznej.

Obecność innych osób przy udzielaniu świadczenia, np. studentów medycyny, także wymaga Twojej świadomej zgody. Warunkowanie udzielenia świadczenia od udzielenia takiej zgody i jej wymuszanie jest niezgodne z prawem. Jeżeli pacjent jest małoletni, całkowicie ubezwłasnowolniony lub niezdolny do świadomego wyrażenia zgody, wymagana jest zgoda jego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego.

Ważne! Jeżeli jesteś osobą niesłyszącą lub głuchoniewidomą, masz prawo do swobodnego korzystania z wybranej przez siebie formy komunikowania się. Placówka lecznicza (przychodnia, szpital), z pomocy której korzystasz, ma obowiązek zapewnić Ci możliwość skorzystania z pomocy wybranego tłumacza języka migowego lub tłumacza - przewodnika, na zasadach określonych w ustawie o języku migowym. W celu ułatwienia porozumiewania się masz także prawo do skorzystania z pomocy wybranej przez siebie osoby przybranej (musi mieć skończone **16** lat).

Dokumentacja

Dokumentacja medyczna prowadzona przez świadczeniodawcę (w przychodni, szpitalu, poradni) jest własnością świadczeniodawcy, jednak masz pełne prawo wglądu w nią. Jeżeli jesteś nieprzytomny, dostęp do dokumentacji ma osoba wcześniej upoważniona przez Ciebie. Osoba upoważniona ma takie prawo także po śmierci pacjenta.

Dokumentacja medyczna może zostać udostępniona:

- do wglądu - w siedzibie świadczeniodawcy;
- poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów lub kopii;
- poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu.

Za wykonanie odpisu lub kopii świadczeniodawca może pobierać opłatę, jednak jej maksymalna wysokość jest ograniczona i ściśle ustalona. Podstawą jej wyliczenia jest publikowana przez GUS w drugim miesiącu każdego kwartału wysokość przeciętnego wynagrodzenia w kwartale poprzednim. Nowe stawki odpłatności obowiązują zawsze od pierwszego dnia trzeciego miesiąca kwartału.

Maksymalna wysokość opłat za jedną stronę wyciągu lub odpisu dokumentacji medycznej, sporządzenie wyciągu, odpisu lub kopii dokumentacji medycznej na elektronicznym nośniku danych (jeżeli dokumentacja medyczna jest prowadzona w formie elektronicznej) nie może przekraczać **0,002** wspomnianej wcześniej podstawy wyliczenia.

Maksymalna wysokość opłat za jedną stronę kopii dokumentacji medycznej nie może przekraczać **0,0002** przeciętnego wynagrodzenia w poprzednim kwartale.

Na przykład maksymalne opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej w marcu, kwietniu i maju 2014 r. wynoszą:

- jedna strona wyciągu lub odpisu, wyciąg, odpis lub kopia na nośniku elektronicznym - **7,65 zł**,
- jedna strona kopii - **0,76 zł**.

Żądanie wyższych kwot jest niezgodne z prawem i powinno zostać zgłoszone np. do Rzecznika Praw Pacjenta.

Udostępnienie dokumentacji do wglądu na miejscu jest bezpłatne, powinno jednak zostać wcześniej uzgodnione.

Jeśli za życia Pacjent nie upoważnił nikogo do wglądu w dokumentację medyczną, prawo wglądu przysługuje m.in. spadkobiercom w zakresie prowadzonego postępowania przed wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych, zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

Skargi i wnioski

Każdy ma prawo oczekiwać poszanowania swoich praw. Jeżeli uważasz, że zostałeś niewłaściwie potraktowany w placówce, która świadczy usługi w ramach umowy z NFZ, możesz złożyć skargę w oddziale wojewódzkim Funduszu.

W sytuacji, kiedy:

- odmówiono Ci zapisania do lekarza,
- odmówiono Ci wykonania świadczenia,
- kazano zapłacić za świadczenie, które należy Ci się bezpłatnie,
- masz trudności z zapisaniem się do lekarza, np. zapisy możliwe są tylko osobiście,
- lekarz nie przyjmuje pacjentów w godzinach, w których powinien,

skontaktuj się z oddziałem NFZ.

Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie lub za pomocą telefaksu, poprzez [Elektroniczną Skrzynkę Podawczą](#) w ramach Platformy Usług Administracji Publicznej (ePUAP), za pomocą poczty elektronicznej oraz ustnie do protokołu. W przypadku zgłoszenia skargi lub wniosku za pomocą poczty elektronicznej, które nie zostały opatrzone podpisem elektronicznym lub nie zawierają imienia, nazwiska (nazwy) i adresu wnoszącego, pracownik NFZ za pomocą poczty elektronicznej występuje odpowiednio do skarżącego lub wnioskodawcy o uzupełnienie złożonej skargi lub wniosku o te dane w terminie siedmiu dni. Termin do załatwienia skargi lub wniosku biegnie od dnia wpływu tego uzupełnienia do Funduszu.

Odpowiedź powinieneś otrzymać w ciągu 30 dni od daty wpłynięcia skargi do Funduszu. Może się jednak zdarzyć, że wystąpią okoliczności, które to uniemożliwią. Powinieneś wtedy otrzymać informację o nowym terminie rozpatrzenia skargi.

Skargę można złożyć na realizację zadań przez pracowników oddziału wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia do dyrektora właściwego oddziału wojewódzkiego NFZ.

Natomiast, jeżeli masz zastrzeżenia do rozpatrzenia sprawy przez dyrektora oddziału wojewódzkiego NFZ albo pracownika Centrali NFZ, skieruj swoje pismo do Centrali NFZ.

Jeśli uważasz, że prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane w sposób Ciebie zadowolający, możesz także złożyć skargę do:

- Biura Rzecznika Praw Pacjenta www.bpp.gov.pl np. w sytuacji naruszenia prawa do: poszanowania intymności i godności, informacji, świadczeń zdrowotnych, tajemnicy informacji, dokumentacji medycznej, zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza, opieki duszpasterskiej;
- rzecznika odpowiedzialności zawodowej lekarzy przy okręgowej izbie lekarskiej, do której lekarz należy www.nil.org.pl w sytuacji zastrzeżeń do sposobu leczenia albo zachowania lekarzy;

- rzecznika odpowiedzialności zawodowej pielęgniarek i położnych przy okręgowych izbach pielęgniarek i położnych www.izbapiel.org.pl w sytuacji zastrzeżeń do sposobu postępowania albo zachowania pielęgniarki lub położnej;
- Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych www.giodo.gov.pl np. w sytuacji zastrzeżeń do zachowania poufności przechowywanej dokumentacji, jej zabezpieczenia przed zgubieniem czy kradzieżą.

Jeśli masz pomysł, jak lepiej i efektywniej zaspokajać potrzeby pacjentów, np. jak ulepszyć organizację, usprawnić pracę, zapobiec nadużyciom placówek medycznych albo masz spostrzeżenia związane z wykonywaniem zadań przez Fundusz, możesz złożyć wniosek, który powinien zostać rozpatrzony w ciągu **30** (trzydziestu) dni. Wniosek składasz na takich samych zasadach jak skargę.

Ważne! Skargi dotyczące spraw, które zostały rozstrzygnięte prawomocnym wyrokiem sądu lub ostateczną decyzją administracyjną, np. umorzeniem postępowania w sprawie zwrotu kosztów leczenia, nie są rozpatrywane.

Prawa pacjenta w aktach prawnych

Poniżej zamieściliśmy wykaz aktów prawnych, w których mowa jest o prawach pacjenta. Pamiętaj, że przepisy prawa się zmieniają, dlatego upewnij się, że sięgając do treści przepisów, korzystasz z ich aktualnego i pewnego źródła.

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz.U. Nr 78, poz. 483, z późn. zm.);
- ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. z 2008 r. Nr 164, poz. 1027 z późn. zm.);
- ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz.U. z 2013 r. poz. 217);
- rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej (Dz.U. Nr 81, poz. 484);
- ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2012 r. poz. 159, z późn. zm.);
- ustawa z dnia 2 grudnia 2009 r. o izbach lekarskich (Dz.U. Nr 219, poz. 1708, z późn. zm.);
- ustawa z dnia 1 lipca 2011 r. o samorządzie pielęgniarek i położnych (Dz.U. Nr 174, poz. 1039);
- ustawa z dnia 29 maja 1974 r. o zaopatrzeniu inwalidów wojennych i wojskowych oraz ich rodzin (Dz.U. z 2010 r. Nr 101, poz. 648, z późn. zm.);
- rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz.U. Nr 252, poz. 1697, z późn. zm.);
- ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późn. zm.);
- ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. Nr 209, poz. 1243, z późn. zm.);
- ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o weteranach działań poza granicami państwa (Dz.U. Nr 205, poz. 1203);
- ustawa z dnia 19 czerwca 1997 r. o zakazie stosowania wyrobów zawierających azbest (Dz.U. z 2004 r. Nr 3, poz. 20, z późn. zm.).

Inne:

- zarządzenie Nr 31/2010/DSS Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 1 lipca 2010 r. w sprawie rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia (ze zm.)