

PRAWA PACJENTA

Jakie przepisy regulują nasze prawa jako pacjentów?

Podstawowe unormowania dotyczące prawa pacjentów wynikają z ustawy zasadniczej - Konstytucji z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483):

1. każdy ma prawo do ochrony zdrowia - art. 68 ust. 1.
2. każdy obywatel ma prawo do równego dostępu do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, na warunkach i w zakresie określonych w ustawie - art. 68 ust. 2.

Szczegółowo prawa pacjenta zostały one określone w ustawach:

1. z dnia 30 sierpnia 1991 r. o zakładach opieki zdrowotnej (Dz. U. Nr 91, poz. 408, z 1992 r. Nr 62, poz. 315, z 1994 r. Nr 121, poz. 591, z 1995 r. Nr 138, poz. 682, z 1996 r. Nr 24, poz. 110, z 1997 r. Nr 104, poz. 661, Nr 121, poz. 769 i Nr 158, poz. 1041 oraz z 1998 r. Nr 106, poz. 668 i Nr 117, poz. 756),
2. z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz. U. Nr 111, poz. 535, z 1997 r. Nr 88, poz. 554 i Nr 113, poz. 731),
3. z dnia 26 października 1995 r. o pobieraniu i przeszczepianiu komórek, tkanek i narządów (Dz. U. Nr 138, poz. 682),
4. z dnia 5 lipca 1996 r. o zawodach pielęgniarzy i położnej (Dz. U. Nr 91, poz. 410 oraz z 1998 r. Nr 106, poz. 668),
5. z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza (Dz. U. Nr 28, poz. 28 i Nr 88, poz. 554 oraz z 1998 r. Nr 106, poz. 668).

Jakie mamy prawa w zakładzie opieki zdrowotnej?

Ustawa o zakładach opieki zdrowotnej wskazuje, że:

1. ze względu na zagrożenie życia lub zdrowia, niezależnie od okoliczności, zgłaszając się do zakładu opieki zdrowotnej mamy prawo do natychmiastowego uzyskania świadczeń zdrowotnych - art. 7.
2. mamy prawo do świadczeń zdrowotnych, które odpowiadają wymaganiom wiedzy medycznej, a w sytuacji ograniczonych możliwości udzielenia odpowiednich świadczeń - do korzystania z rzetelnej, opartej na kryteriach medycznych procedury ustalającej kolejność dostępu do świadczeń - art. 19 ust. 1 pkt 1, art. 20 ust. 1, pkt 1 i art. 26,
3. mamy prawo do korzystania ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez osoby uprawnione do ich udzielania, w pomieszczeniach i przy zastosowaniu urządzeń odpowiadających określonym wymaganiom fachowym i sanitarnym - art. 9 ust. 1 i art. 10,
4. mamy prawo informacji o stanie naszego zdrowia - art. 19 ust. 1 pkt 2,
5. mamy prawo do wyrażenia zgody albo odmowy na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych, po uzyskaniu odpowiedniej informacji - art. 19 ust. 1 pkt 3,
6. mamy prawo do intymności i poszanowania godności w czasie korzystania ze świadczeń zdrowotnych - art. 19 ust. 1 pkt 4,
7. mamy prawo dostępu do dokumentacji medycznej lub możemy wskazać inną osobę, której dokumentacja ta może być udostępniana - art. 18 ust. 3 pkt 1,
8. dane zawarte w naszej dokumentacji medycznej powinny być chronione - art. 18 ust. 2,
9. mamy prawo do informacji o prawach pacjenta - art. 19 ust. 6.

Ponadto w zakładzie opieki zdrowotnej, który jest przeznaczony dla osób wymagających całodobowych lub całodziennych świadczeń zdrowotnych np. w szpitalu, sanatorium, zakładzie leczniczo-opiekuńczym) powinniśmy mieć zapewnione:

1. środki farmaceutyczne i materiały medyczne - art. 20 ust. 1 pkt 2 i art. 26,
2. pomieszczenia i wyżywienie odpowiednie do stanu zdrowia - art. 20 ust. 1 pkt 3 i art. 26,
3. opiekę duszpasterską - art. 19 ust. 3 pkt 3,
4. dodatkową opiekę pielęgnacyjną sprawowaną przez osobę bliską lub inną osobę przez nas wskazaną - art. 19 ust. 3 pkt 1,
5. możliwość kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z osobami z zewnątrz - art. 19 ust. 3 pkt 2,

Przebywając w tych placówkach mamy również prawo do:

1. wskazania osoby lub instytucji, którą zakład opieki zdrowotnej obowiązany jest powiadomić w przypadku pogorszenia się stanu naszego zdrowia albo w razie śmierci - art. 20 ust. 2 i art. 26,
2. wyrażenia zgody albo odmowy na umieszczenie nas w tym zakładzie opieki zdrowotnej - art. 21 ust. 1 i art. 26,
3. wypisania z zakładu opieki zdrowotnej na własne żądanie i uzyskania od lekarza informacji o możliwych następstwach zaprzestania leczenia w tym zakładzie - art. 22 ust. 1 i 3 oraz art. 26,
4. do niezbędnej pomocy przewiezienia nas do innego szpitala, jeśli lekarz podejmie decyzję, że istnieje potrzeba niezwłocznego przyjęcia nas do szpitala, a do tej placówki nie możemy być przyjęci (np. z braku miejsc) - art. 21.

Pamiętajmy, że w razie wypadku, urazu, porodu, nagłego zachorowania lub pogorszenia stanu zdrowia mamy prawo do świadczeń zdrowotnych pogotowia ratunkowego - art. 28.

Jakie prawa pacjenta określone zostały w ustawie o zawodzie lekarza?

Na podstawie zapisów ustawy o zawodzie lekarza:

1. lekarz powinien udzielać nam świadczeń zdrowotnych, zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi mu metodami oraz środkami zapobiegania i rozpoznawania leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością - art. 4,
2. mamy prawo do uzyskania od lekarza pomocy lekarskiej w każdym przypadku, gdy zwłoka w jej udzieleniu mogłaby spowodować niebezpieczeństwo utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia, oraz w innych przypadkach nie cierpiących zwłoki - art. 30,
3. mamy prawo do uzyskania od lekarza przystępnej informacji o stanie naszego zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu - art. 31 ust. 1,
4. możemy zażądać od lekarza informacji o stanie naszego zdrowia i o rokowaniu wówczas, gdy sądzimy, że lekarz ogranicza nam informację z uwagi na nasze dobro - art. 31 ust. 4,
5. możemy decydować o osobach, którym lekarz może udzielać powyższych informacji - art. 31 ust. 2,
6. możemy zażądać by lekarz nie udzielał nam powyższych informacji - art. 31 ust. 3,
7. mamy prawo do nie wyrażenia zgody na przeprowadzenie przez lekarza badania lub udzielenia nam innego świadczenia zdrowotnego - art. 32 ust. 1,
8. mamy prawo do wyrażenia zgody albo odmowy na wykonanie nam zabiegu operacyjnego albo zastosowania wobec nas metody leczenia lub diagnostyki stwarzającej podwyższone ryzyko. W tym celu lekarz musi udzielić nam informacji o stanie naszego zdrowia i wszelkich konsekwencjach poddania się lub zaniechania leczenia - art. 34 ust. 1 i 2,
9. mamy prawo do uzyskania od lekarza informacji jeżeli w trakcie wykonywania zabiegu, bądź stosowania określonej metody leczenia lub diagnostyki, w związku z wystąpieniem okoliczności stanowiących zagrożenie dla naszego życia lub zdrowia, lekarz dokonał zmian w ich zakresie - art. 35 ust. 2,
10. mamy prawo do poszanowania przez lekarza naszej intymności i godności osobistej - art. 36 ust. 1,
11. możemy wyrazić zgodę albo odmówić uczestnictwa przy udzielaniu nam świadczeń zdrowotnych osób innych niż personel medyczny niezbędny ze względu na rodzaj świadczeń - art. 36 ust. 1 i 2,
12. możemy wnioskować do lekarza o zasięgnięcie przez niego opinii właściwego lekarza specjalisty lub zorganizowania konsylium lekarskiego - art. 37,
13. lekarz ma obowiązek dostatecznie wcześniej uprzedzić nas o zamiarze odstąpienia od naszego leczenia. Powinien wskazać nam realne możliwości uzyskania określonego świadczenia zdrowotnego u innego lekarza lub w zakładzie opieki zdrowotnej - art. 38 ust. 2,
14. lekarz ma obowiązek zachować w tajemnicy informacje z nami związane, które uzyskał w związku z wykonywaniem zawodu - art. 40 ust. 1,
15. mamy prawo do uzyskania od lekarza informacji o niekorzystnych dla nas skutkach, w przypadku wyrażenia zgody na ujawnienie dotyczących nas informacji, będących w posiadaniu lekarza - art. 40 ust. 2 pkt 4,
16. mamy prawo do wyrażania zgody lub odmowy na podawanie przez lekarza do publicznej wiadomości danych umożliwiających naszą identyfikację - art. 40 ust. 4.

Jakie prawa pacjenta określone zostały w ustawie o zawodzie pielęgniarki i położnej?

Na podstawie zapisów ustawy o zawodzie pielęgniarki i położnej:

1. mamy prawo do korzystania ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez pielęgniarkę, położną, posiadającą prawo wykonywania zawodu, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną, dostępnymi jej metodami i środkami, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz ze szczególną starannością - art. 18,
2. w każdym przypadku niebezpieczeństwa utraty życia lub poważnego uszczerbku na naszym zdrowiu mamy prawo do pomocy pielęgniarki, położnej, zgodnie z posiadanymi przez nią kwalifikacjami - art. 19,
3. mamy prawo do uzyskania od pielęgniarki, położnej informacji o naszych prawach - art. 20 ust. 1,
4. mamy prawo do uzyskania od pielęgniarki, położnej informacji o stanie naszego zdrowia, w zakresie związanym ze sprawowaną przez pielęgniarkę, położną, opieką pielęgniacyjną - art. 20 ust. 2, 5.
5. pielęgniarka, położna ma obowiązek zachować w tajemnicy informacje z nami związane, a które uzyskała w związku z wykonywaniem zawodu - art. 21 ust. 1,
6. mamy prawo do wyrażania zgody lub odmowy na podawanie przez pielęgniarkę, położną do publicznej wiadomości danych umożliwiających naszą identyfikację - art. 21 ust. 4.

Pobieranie i przeszczepianie komórek, tkanek i narządów

Zgodnie z ustawą mamy prawo do:

1. wyrażenia i cofnięcia w każdym czasie sprzeciwu na pobranie po śmierci naszych komórek, tkanek i narządów - art. 4 i art. 5 ust. 1-4,
2. dobrowolnego wyrażenia przed lekarzem zgody na pobranie od nas za życia komórek, tkanek lub narządów w celu ich przeszczepienia określonemu biorcy, jeżeli mamy pełną zdolność do czynności prawnych - art. 9 ust. 1 pkt 7,
3. ochrony danych osobowych dotyczących dawcy/biorcy przeszczepu i objęcia ich tajemnicą - art. 12 ust. 1.

Jeśli mamy być biorcą mamy prawo do umieszczenia nas na liście osób oczekujących na przeszczepienie komórek, tkanek i narządów. Wybór biorcy następuje w oparciu o kryteria medyczne - art. 13.

Jak i gdzie możemy złożyć skargę?

W każdej jednostce służby zdrowia, która działa w ramach ubezpieczenia zdrowotnego, powinna być wywieszona w widocznym miejscu, informacja o dniach i godzinach w których możemy się zgłosić w sprawach skarg i wniosków. Skargi i wnioski możemy składać ustnie do protokołu lub pisemnie. Mamy prawo żądać pisemnego potwierdzenia przyjęcia skargi.

Skarga na niewłaściwe zachowanie personelu medycznego

Jeśli nasza **skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu medycznego** (np. lekarza, pielęgniarki lub rejestratorki) najpierw powinniśmy interweniować u bezpośredniego przełożonego tego pracownika: w szpitalu jest nim ordynator, a w przychodni kierownik.

Możemy się również zwrócić do Rzecznika Praw Pacjenta w oddziale wojewódzkim NFZ właściwym ze względu na miejsce działania placówki, której pracownika skarga dotyczy. Zgodnie ze swoimi kompetencjami Rzecznik Praw Pacjenta czuwa nad przestrzeganiem praw pacjenta w placówkach służby zdrowia, wskazuje tryb postępowania jeśli te prawa są naruszane, udziela odpowiedzi na skargi i pytania pacjentów oraz interweniuje w przychodniach i szpitalach w sytuacji naruszenia praw pacjenta.

Skarga na brak należytej staranności w wykonywanej praktyce medycznej

Jeśli nasza **skarga dotyczy braku należytej staranności w wykonywanej praktyce medycznej**, popełnionych błędów w leczeniu, postępowania sprzecznego z zasadami etyki zawodowej lub naruszenia przepisów o wykonywaniu zawodu lekarza lub pielęgniarki i położnej, możemy się zwrócić do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej, który działa przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Lekarskiej oraz przy Okręgowej i Naczelnej Izbie Pielęgniarek i Położnych.

Odszkodowanie

Sprawy związane z uzyskaniem odszkodowania (finansowego zadośćuczynienia) powinniśmy kierować do dyrektora placówki służby zdrowia, którą uznajemy za winną wyrządzenia szkody ewentualnie do firmy ubezpieczającej tę placówkę.

Pamiętajmy, że każda jednostka służby zdrowia udzielająca świadczeń zdrowotnych w ramach ubezpieczenia zdrowotnego ma obowiązek ubezpieczenia się od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych. Jest to jedno z podstawowych wymagań NFZ wobec świadczeniodawców (przy podpisywaniu umów na udzielanie świadczeń zdrowotnych wymagane jest przedstawienie przez ten podmiot dowodu ubezpieczenia OC w tym zakresie). Każdy świadczeniodawca powinien udzielić nam informacji odnośnie nazwy i adresu ubezpieczającej go firmy. Taką informację otrzymamy również, zgłaszając się (telefonicznie, pisemnie lub osobiście) do oddziału wojewódzkiego NFZ.

Jeżeli działania w zakładzie opieki zdrowotnej okażą się nieskuteczne to możemy wystąpić na drogę sądową z powództwem cywilnym, domagając się stosownego odszkodowania. Pozew powinniśmy skierować przeciwko zakładowi opieki zdrowotnej, który ponosi odpowiedzialność za zdarzenie adresując do dyrektora tej placówki jako przedstawiciela prawnego. W pozwie musimy wykazać, że dana placówka medyczna ponosi winę za doznaną szkodę. Możemy zażądać między innymi zwrotu wszystkich wydatków pozostających w związku z uszkodzeniem ciała lub rozstrojem zdrowia czyli np. kosztów leków, odszkodowania za doznaną krzywdę lub renty, jeżeli skutkiem jest utrata zdolności do pracy zawodowej.

Pamiętajmy też, że Kodeks cywilny określił terminy przedawnienia w sprawach związanych z dochodzeniem roszczeń odszkodowawczych i po upływie wskazanego terminu nie możemy starać się o odszkodowanie. Natomiast gdy zachodzi podejrzenie, że zdarzenie ma związek z czynem karalnym mamy prawo zgłosić sprawę do prokuratury.

Niezadowolenie z pracy Funduszu

Jeśli nasza **skarga związana jest z niezadowoleniem z pracy oddziału wojewódzkiego NFZ**, powinniśmy skierować ją do dyrektora oddziału wojewódzkiego NFZ. Jeśli nie jesteśmy usatysfakcjonowani sposobem wyjaśnienia sprawy przez dyrektora oddziału - możemy zwrócić się do Centrali NFZ w Warszawie.

Niezadowolenie z decyzji Funduszu

W przypadku **niezadowolenia z decyzji dyrektora oddziału wojewódzkiego NFZ dotyczącej prawa do objęcia ubezpieczeniem oraz ustalenia prawa do świadczeń zdrowotnych**, mamy możliwość złożenia odwołania Prezesa NFZ.