

# PRAWA PACJENTA –

czyli jak najlepiej poradzić  
sobie w chorobie

Nysa, dn. 28 listopada 2018 r.



# PROBLEMY w Służbie Zdrowia



- długie kolejki,
- dostęp do specjalistów,
- dostęp do badań,
- odmowa wydania skierowania na badania/na leczenie,
- długi okres oczekiwania na zabieg,
- drogie leki,
- dostęp do leków,
- niemiły personel,
- bezkarność lekarzy/odpowiedzialność personelu medycznego.

# AGENDA

- I. Podstawa prawna.
- II. Katalog praw pacjenta.
- III. Prawo, a rzeczywistość.
- IV. Katalog podmiotów, do których można skierować się o pomoc.

# PODSTAWA PRAWNA



- Ustawa z dnia 02 kwietnia 1997 r. **Konstytucja** (Dz.U. z 1997 r., nr 78, poz. 483.);
- Ustawa z dnia 06 listopada 2008 r. **o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta** (Dz.U. z 2017 r., poz. 1318);
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. **świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych** (Dz.U. z 2018 r., poz. 1510– t.j.);
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. **o działalności leczniczej** (Dz.U. z 2018 r., poz. 2190 – t.j.);
- Ustawa z dnia 09 maja 2018 r. **o szczególnych rozwiązaniach wspierających osoby o znacznym stopniu niepełnosprawności** (Dz.U. z 2018 r., poz.932);
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 8 września 2015 r. **w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej** (Dz. U. z 2016 r. poz.1146, z późn. zm.).

# KonsTYtucja



Art. 68 [Prawo do ochrony zdrowia]

1. **Każdy ma prawo do ochrony zdrowia.**
2. Obywatelom, niezależnie od ich sytuacji materialnej, **władze publiczne zapewniają RÓWNY dostęp do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych.** Warunki i zakres udzielania świadczeń określa ustawa.
3. Władze publiczne są obowiązane do zapewnienia szczególnej opieki zdrowotnej dzieciom, kobietom ciężarnym, osobom niepełnosprawnym i osobom w podeszłym wieku.
4. Władze publiczne są obowiązane do zwalczania chorób epidemicznych i zapobiegania negatywnym dla zdrowia skutkom degradacji środowiska.
5. Władze publiczne popierają rozwój kultury fizycznej, zwłaszcza wśród dzieci i młodzieży.



## Pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych (art. 6 i 7 ustawy):

- które odpowiadają wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej;
- jeśli są ograniczone możliwości udzielenia odpowiednich świadczeń zdrowotnych – pacjent ma prawo do **przejrzystej, obiektywnej, opartej na kryteriach medycznych**, procedury ustalającej kolejność dostępu do tych świadczeń,
- pacjent ma prawo, aby lekarz zasięgnął opinii innego lekarza lub, aby zwołał **konsylium lekarskie**, a także aby pielęgniarka (położna) zasięgnęła opinii innej pielęgniarki (położnej) – żądanie musi zostać odnotowane w dokumentacji medycznej,
- Pacjent ma prawo do **natychmiastowego udzielenia świadczeń zdrowotnych** z uwagi na **zagrożenie zdrowia lub życia**

# Rodzaje świadczeń gwarantowanych



- 1) podstawowa opieka zdrowotna;
- 2) ambulatoryjna opieka specjalistyczna;
- 3) leczenie szpitalne;
- 4) opieka psychiatryczna i leczenie uzależnień;
- 5) rehabilitacja lecznicza;
- 6) świadczenia pielęgnacyjne i opiekuńcze w ramach opieki długoterminowej;
- 7) leczenie stomatologiczne;
- 8) lecznictwo uzdrowiskowe;
- 9) zaopatrzenie w wyroby medyczne, na zlecenie osoby uprawnionej, oraz ich naprawy, o których mowa w ustawie o refundacji;
- 10) ratownictwo medyczne;

# Rodzaje świadczeń gwarantowanych



- 11) opieka paliatywna i hospicyjna;
- 12) świadczenia wysokospecjalistyczne;
- 13) programy zdrowotne;
- 14) leki, środki spożywcze specjalne przeznaczenia żywieniowego oraz wyroby medyczne dostępne w aptece na receptę;
- 15) programy lekowe określone w przepisach ustawy o refundacji;
- 16) leki stosowane w chemioterapii określone w przepisach ustawy o refundacji;
- 17) leki nieposiadające pozwoleń na dopuszczenie do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, sprowadzanych z zagranicy na warunkach i w trybie określonym w art. 4 ustawy z dnia 6 września 2001 r. - Prawo farmaceutyczne, pod warunkiem że w stosunku do tych leków wydano decyzję o objęciu refundacją na podstawie ustawy o refundacji;
- 17a) ratunkowy dostęp do technologii lekowych;
- 18) środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego, sprowadzonych z zagranicy na warunkach i w trybie określonym w art. 29a ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia (Dz.U. z 2017 r. poz. 149 i 60), pod warunkiem, że w stosunku do tych środków wydano decyzję o objęciu refundacją na podstawie ustawy o refundacji.



# Prawa pacjenta



## Pacjent ma prawo do informacji (art. 9-12 ustawy):

- o prawach pacjenta, o swoim stanie zdrowia;
- prawo do uzyskania od osoby wykonującej zawód medyczny przystępnej informacji o stanie zdrowia pacjenta, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu, w zakresie udzielanych przez tę osobę świadczeń zdrowotnych oraz zgodnie z posiadanymi przez nią uprawnieniami (prawo do wyrażenia zgody do udzielania tych informacji osobom trzecim);
- prawo do informacji o zamiarze odstąpienia przez lekarza od leczenia;
- prawo do informacji o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych, w tym o profilaktycznych programach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych, realizowanych przez ten podmiot

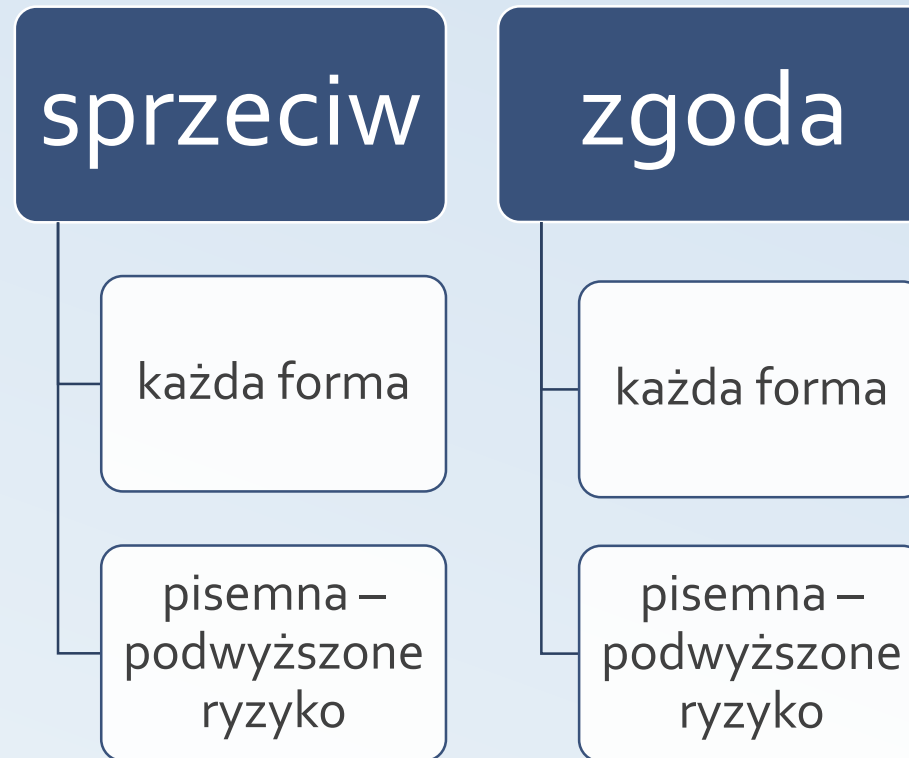
# Prawa pacjenta



- **prawo do zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych (art. 12a ustawy);**
- **prawo do tajemnicy informacji z nim związanych (art. 13 i 14 ustawy);**
- **prawo do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych (art. 15-19 ustawy)**

# Prawa pacjenta

## Prawo do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych (art. 15-19 ustawy)



# Prawa pacjenta

## Prawo do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych (art. 15-19 ustawy)

Sprzeciw małoletniego > 16 lat

osoba ubezwłasnowolniona

pacjent chory psychicznie

upośledzony umysłowo

+ dysponujący dostatecznym  
rozeznaniem



Zgoda  
opiekuna/przedstawiciela  
ustawowego



Zezwolenie sądu opiekuńczego

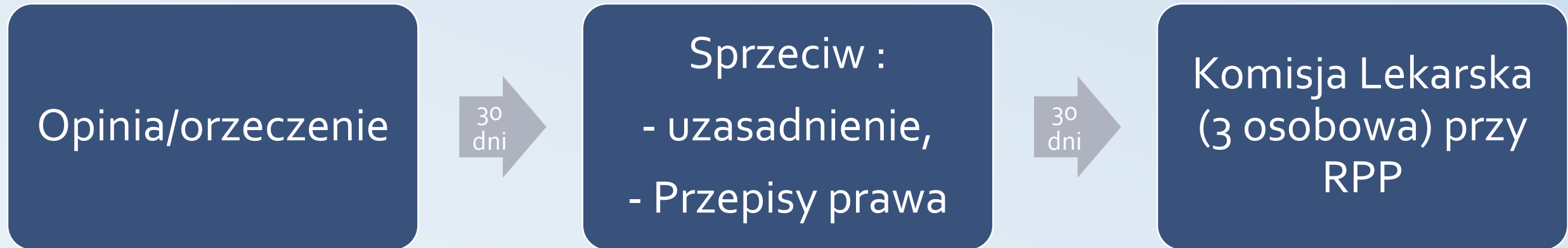
# Prawa pacjenta



- **prawo do poszanowania intymności i godności (w tym prawo do umierania w spokoju i godności) pacjenta;**
  - **prawo do leczenia bólu (personel medyczny jest zobowiązany do określenia stopnia natężenia bólu, leczenia bólu oraz monitorowaniu skuteczności tego leczenia);**
  - **prawo do obecności osoby bliskiej;**
- **prawo do dokumentacji medycznej (wglądu, kopii, przechowywania);**

# Prawa pacjenta

## Prawo pacjenta do zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza (art. 31-32 ustawy):

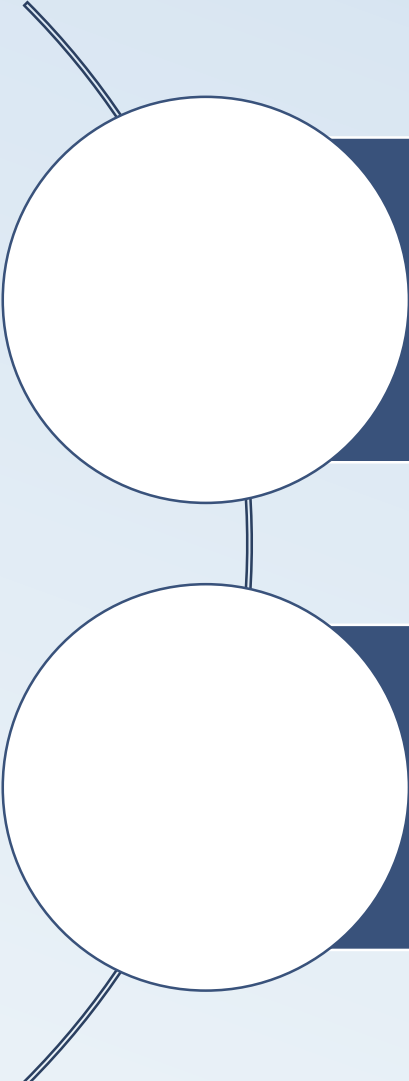


# Prawa pacjenta



- Prawo do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego (odpłatność): prawo do osobistego/telefonicznego/korespondencyjnego kontaktu (dot. placówek stacjonarnych i całodobowych), prawo do dodatkowej opieki pielęgnacyjnej;
  - prawo do opieki duszpasterskiej;
- przechowywania wartościowych rzeczy w depozycie

# Prawa pacjenta



Zadośćuczynienie za krzywdę za  
naruszenie praw pacjenta (art. 4 w  
zw. z art. 448 kc)

Odszkodowanie i  
zadośćuczynienie w związku ze  
zdarzeniem medycznym



# Zdarzenie medyczne



zakażenie pacjenta biologicznym czynnikiem chorobotwórczym

uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia pacjenta

śmierć pacjenta

będące następstwem niezgodnych z aktualną wiedzą medyczną:

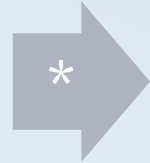
- diagnozą,
- leczeniem,
- zastosowaniem produktu leczniczego/wyrobu medycznego.

# Zdarzenie medyczne



## Procedura:

Zdarzenie  
medyczne



Wniosek o  
ustalenie zdarzenia  
medycznego



Wojewódzka  
Komisja ds.  
Orzekania Zdarzeń  
Medycznych

\* wniosek można złożyć w ciągu roku od powzięcia informacji, nie później niż 3 lata od zdarzenia,

\* należy uiścić opłatę w kwocie 200 zł,

- komisja wydaje orzeczenie w terminie 4 miesięcy,
- w terminie 14 dni można złożyć wniosek o ponowne rozpoznanie wniosku,
- odszkodowanie wynosi: 100.000 zł (zakażenie, uszkodzenie ciała lub rozstroju zdrowia pacjenta) lub 300.000 zł (śmierć pacjenta),
- skarga na o stwierdzenie niezgodności z prawem orzeczenia (30 dni).



## Prawo, a rzeczywistość.

Czyli co w rzeczywistości oferuje Nam system



## Podstawowa Opieka Zdrowotna:

- aby skorzystać z POZ musisz złożyć deklarację – w ciągu roku bezpłatnie możesz zmienić 3 razy przychodnię (poza tymi 3 przypadkami zmiany bezpłatne są dopuszczalne w przypadku: zmiany adresu, lekarz przestał pracować w danym ośrodku, z innych przyczyn leżących po stronie lekarza);
- jeśli jesteś w trakcie wakacji, urlopu, wyjazdu (nagłe zachorowanie lub nagłe pogorszenie stanu zdrowia) – możesz skorzystać z pomocy lekarza (POZ) w miejscu swojego pobytu;
- POZ musi zapewnić pracę przez całą dobę (w swojej przychodni: w tygodniu, od godz. 8.00 do 18.00, w ramach nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej: w tygodniu, od godz. 18.00 do 8.00 rano, całodobowo w soboty, niedziele i święta – w Nysie);
- Całodobowa opieka w Nysie: Zespół Opieki Zdrowotnej w Nysie, ul. Ogrodowa 1, 48-300 Nysa, tel.: 77 887 21 26.



## Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna:

- co obejmuje: porady specjalistyczne, badania diagnostyczne, procedury zabiegowe ambulatoryjne, świadczenia w chemioterapii, inne świadczenia ambulatoryjne np. dializa otrzewnowa, hemodializa, tlenoterapia w warunkach domowych;
- do kogo nie trzeba skierowania:
  - ginekologa i położnika;
  - dentysty;
  - wenerologa;
  - onkologa;
  - psychiatry;
  - poradni dla osób chorych na gruźlicę,
  - poradni dla osób zakażonych wirusem HIV.



## Leczenie stomatologiczne/ świadczenia gwarantowane:

- badanie stomatologiczne z instrukcją, jak dbać o jamę ustną (raz w roku), kontrolne badania lekarskie (3 razy w roku);
- zdjęcia rentgenowskie wewnątrz ust; zdjęcie pantomograficzne z opisem;
- leczenie próchnicy; znieczulenie do zabiegów; usunięcie zębów;
- leczenie chirurgiczne (operacyjne usunięcie zatrzymanego, zaopatrzenie rany, zatamowanie masywnego krwotoku, założenie opatrunku chirurgicznego, wycięcie małego guzka lub zmiany guzopodobnej, włókniaka, wyłuszczenie torbieli zębopochodnej, wyłuszczenie kamienia z przewodu ślinianki),
- leczenie zmian na błonie śluzowej jamy ustnej; usunięcie złogów nazębnych z ½ łuku zębowego; kieretaż zwykły (zamknięty); leczenie kanałowe (endodontyczne) zębów przednich;
- leczenie protetyczne przy pomocy: ruchomej protezy częściowej, jeśli w szczęcie brakuje 5 – 8 zębów lub jeżeli w szczęcie brakuje powyżej 8 zębów (raz na 5 lat); całkowitej protezy, jeśli w szczęcie lub żuchwie brakuje wszystkich zębów (raz na 5 lat);
- bezpłatna naprawa protezy – raz na 2 lata.

Regulacja: Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 listopada 2013 r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu leczenia stomatologicznego (Dz.U. z 2017 r., poz. 193 – t.j. z późn.zm.)



## Rehabilitacja:

- ambulatoryjna – dla pacjentów wymagających rehabilitacji lub fizjoterapii, którzy poruszają się samodzielnie,
  - domowa – dla pacjentów wymagających rehabilitacji lub fizjoterapii, którzy nie poruszają się samodzielnie,
  - ośrodek lub oddział dzienny – dla pacjentów, których stan zdrowia nie pozwala na rehabilitację w warunkach ambulatoryjnych, lecz wymagają całodobowego nadzoru medycznego,
  - stacjonarna – dla pacjentów, którzy ze względu na kontynuację leczenia wymagają kompleksowych świadczeń rehabilitacyjnych oraz całodobowego nadzoru lekarskiego i pielęgniarskiego.
- skierowanie na fizjoterapię może wystawić każdy lekarz, a pacjent powinien zarejestrować skierowanie w wybranym gabinecie, zakładzie rehabilitacji lub fizjoterapii nie później niż 30 dni od jego wystawienia;
  - w ramach świadczeń gwarantowanych jednemu pacjentowi przysługuje nie więcej niż 5 zabiegów dziennie w 10 dniowym cyklu terapeutycznym.



## Leczenie uzdrowiskowe/Najważniejsze informacje:

### 1. Procedura:

- wystawienie skierowania przez lekarza,
- złożenie skierowania w oddziale NFZ,
- potwierdzenie skierowania – lista oczekujących (uzupełnienie wniosku, odmowa – czy można się odwołać?),
- informacja o przyznaniu – najpóźniej 14 dni przed rozpoczęciem leczenia,
- Wyszukiwarka: <https://skierowania.nfz.gov.pl/>

### 2. Częściowa odpłatność.

### 3. Okres i częstotliwość.





## Szpital:

### 1. Pobyt:

- hospitalizacja,
- hospitalizacja planowa,
- pobyt jednodniowy.

### 2. Zweryfikuj swoją datę operacji:

<https://terminyleczenia.nfz.gov.pl/>.

### 3. SOR – TRIAGE/Klasyfikacja pacjentów

<b>CZERWONY</b>	● pomoc natychmiastowa
<b>POMARAŃCZOWY</b>	● czas oczekiwania do 10 min.
<b>ŻÓŁTY</b>	● czas oczekiwania do 1 godz.
<b>ZIELONY</b>	● czas oczekiwania do 2 godz.
<b>NIEBIESKI</b>	● czas oczekiwania do 4 godz.



## Zbyt długa kolejka? Operacja za granicą

- 1 Refinansowanie kosztów operacji
- 2 Pokrycie kosztów operacji – przepisy o koordynacji
- 3 Pokrycie kosztów operacji – zgoda Prezesa NFZ



## Zintegrowany Informator Pacjenta

- system umożliwiający weryfikację uzyskanych świadczeń zdrowotnych (data, przedmiot, osoba udzielająca świadczenia, wartość usługi),
- dostęp do portalu w ciągu 24 godzin od dnia zarejestrowania,
- założenie profilu za pomocą profilu zaufanego lub w oddziale NFZ.



## Kiedy i gdzie możesz złożyć skargę (przykłady):

- odmowa zapisania na wizytę,
- odmowa zapisania na badania,
- odmowa wykonania świadczenia,
- zamknięta przychodnia,
- żądanie zapłaty za usługę, która powinna być bezpłatna



## Rzecznik Praw Pacjenta

- w przypadku naruszenia praw pacjenta;
- strona internetowa: <http://www.rpp.gov.pl/> ;
  - infolinia – tel. 800 - 190 – 590;
- adres: Biuro Rzecznika Praw Pacjenta,  
ul. Młynarska 46  
01-171 Warszawa



## Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej

- w przypadku zastrzeżeń co do sposobu leczenia albo zachowania lekarzy
  - strona internetowa: <http://www.izbalekarska.opole.pl/> ;
  - telefon do rzecznika: 77 453 75 72;
  - adres: Okręgowa Izba Lekarska w Opolu,  
ul. Grunwaldzka 23, 45-054 Opole



## Okręgowy Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej

- w przypadku zastrzeżeń do sposobu postępowania albo zachowania pielęgniarki lub położnej;
- strona internetowa: <http://oipip.opole.pl/okregowa-izba-pielegniarek-i-poloznych/> ;
  - telefon do rzecznika: 784 940 617;
  - adres: Okręgowa Izba Pielęgniarek i Położnych w Opolu  
ul. Budowlanych 44 A, 45-123 Opole



## Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych

- w razie powzięcia wątpliwości co do naruszenia obowiązku zachowania informacji w tajemnicy;
  - strona internetowa: <https://uodo.gov.pl/pl> ;
  - telefon do rzecznika: 606-950-000;
  - adres: Urząd Ochrony Danych Osobowych  
ul. Stawki 2 , 00-193 Warszawa





## Warto zapoznać się:

- ze stroną internetową Ministerstwa Zdrowia - <https://www.gov.pl/web/zdrowie> ,
- ze stroną internetową Narodowego Funduszu Zdrowia - <http://www.nfz-opole.pl/> .



KANCELARIA RADCY PRAWNEGO  
JOLANTA WOLSKA

**Oddział główny:**

ul. Rуска 18/31  
50-079 Wrocław

**Filia w Nysie:**

ul. Sudecka 11A  
48-303 Nysa