

# Prawo do świadczeń zdrowotnych

## Udzielanie świadczeń zdrowotnych

Masz prawo do świadczeń zdrowotnych zgodnych z aktualnym stanem wiedzy medycznej. Osoby wykonujące zawód medyczny (jak lekarz, lekarz dentysta, pielęgniarka, położna, fizjoterapeuta, ratownik medyczny, diagnosta laboratoryjny) mają obowiązek udzielać Ci świadczeń zdrowotnych z należytą starannością oraz zgodnie z zasadami etyki zawodowej. Świadczenia zdrowotne powinny być udzielane w pomieszczeniach i przy użyciu urządzeń spełniających obowiązujące wymagania fachowe i sanitarne.

## Prawo do natychmiastowego udzielenia świadczeń zdrowotnych

**PAMIĘTAJ!** W przypadku zagrożenia zdrowia lub życia, masz prawo do uzyskania natychmiastowej pomocy medycznej.

W przypadku porodu pacjentka ma prawo do natychmiastowego uzyskania świadczeń zdrowotnych z nim związanych.

## Prawo do opinii innego lekarza

Masz prawo żądać, aby lekarz udzielający Ci świadczeń zdrowotnych zasięgnął opinii innego lekarza lub zwołał konsylium lekarskie.

- Twoje żądanie powinno zostać odnotowane w dokumentacji medycznej.
- Lekarz może odmówić, jeżeli uzna żądanie za bezzasadne. Ma on wówczas obowiązek odnotować odmowę w Twojej dokumentacji medycznej.

Zasady te stosuje się także do pielęgniarki (położnej) w zakresie zasięgnięcia opinii innej pielęgniarki (położnej).

# Prawo do informacji

Masz prawo do uzyskania od lekarza przystępnej informacji o swoim stanie zdrowia. Lekarz powinien przekazać Ci informacje o rozpoznaniu, proponowanych i możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych oraz dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania lub zaniechania, a także o wynikach leczenia i rokowaniu.

## Partnerska komunikacja lekarza z pacjentem

Jeżeli nie chcesz być poinformowany o wszystkich lub niektórych faktach dotyczących Twojego stanu zdrowia, masz prawo żądać, aby lekarz nie udzielał Ci takich informacji.

## Więcej o prawie do informacji

**PAMIĘTAJ!** Masz prawo wskazać osobę lub osoby, którym lekarz będzie udzielać informacji o Twoim stanie zdrowia i leczeniu.

# Prawo do wyrażania zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych

Masz prawo do wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody – po uzyskaniu od lekarza wszystkich informacji o stanie zdrowia i proponowanym leczeniu.

[Prawo do wyrażenia zgody - pacjent małoletni](#)

W przypadku zabiegu operacyjnego albo zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko, zgodę wyraża się w formie pisemnej. W każdej innej sytuacji zgodę lub sprzeciw możesz wyrazić ustnie.

[Więcej o prawie do wyrażenia zgody](#)

**PAMIĘTAJ!** Bez Twojej zgody może zostać przeprowadzone badanie lub udzielone inne świadczenie zdrowotne tylko wówczas, gdy znajdujesz się w stanie, który wymaga niezwłocznej pomocy lekarskiej albo gdy zwłoka groziłaby Ci niebezpieczeństwem utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia.

## Prawo do tajemnicy informacji

**PAMIĘTAJ!** Osoby wykonujące zawód medyczny mają obowiązek zachować w tajemnicy wszelkie związane z Tobą informacje, w tym o Twoim stanie zdrowia, które uzyskały w związku z wykonywaniem zawodu.

Możesz jednak wyrazić zgodę na ujawnienie takich informacji. Bez Twojej zgody lekarz lub inna osoba wykonująca zawód medyczny mogą ujawnić informacje z Tobą związane tylko, gdy:

- zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji związanych z udzielaniem Ci świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń;
- zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla Twojego życia lub zdrowia albo życia lub zdrowia innych osób;
- tak stanowią przepisy odrębnych ustaw;
- dzieje się to w ramach postępowania przed wojewódzką komisją do spraw orzekania o zdarzeniach medycznych.

Osoby wykonujące zawód medyczny są związane tajemnicą również po śmierci pacjenta.

# Prawo do zgłaszania niepożądanych działań produktów leczniczych

Każde niekorzystne i niezamierzone działanie produktu leczniczego możesz zgłosić:

- osobie wykonującej zawód medyczny (np. lekarzowi, pielęgniarce, farmaceutce),
- Prezesowi Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych,
- podmiotowi odpowiedzialnemu za wprowadzenie produktu leczniczego do obrotu.

Wszelkie informacje dotyczące sposobu zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych znajdziesz na stronie internetowej Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych <http://www.urpl.gov.pl/pl> – w zakładce Produkty lecznicze, w podzakładce Monitorowanie bezpieczeństwa leków.

# Prawo do zgłaszania sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza

Niektóre opinie albo orzeczenia wydawane przez lekarza mogą mieć wpływ na Twoje prawa lub obowiązki wynikające z obowiązujących przepisów. Przykładem takiej opinii/orzeczenia może być zaświadczenie o braku przeciwwskazań do korzystania z określonego rodzaju świadczeń zdrowotnych w uzdrowisku czy orzeczenie o istnieniu przeciwwskazań do wykonania obowiązkowego szczepienia ochronnego.

Jeżeli nie zgadzasz się z treścią takiego orzeczenia lub opinii, a postępowanie odwoławcze w odniesieniu do opinii i orzeczeń nie jest uregulowane w odrębnych przepisach prawa, możesz wnieść sprzeciw do Komisji Lekarskiej działającej przy Rzeczniku Praw Pacjenta.

Sprzeciw należy wnieść w terminie **30 dni od dnia wydania opinii albo orzeczenia** przez lekarza orzekającego o Twoim stanie zdrowia.

Wszelkie praktyczne informacje, a także przykładowy katalog opinii lub orzeczeń lekarskich, od których możesz wnieść sprzeciw do Komisji Lekarskiej, znajdziesz na stronie internetowej Rzecznika Praw Pacjenta [Sprzeciw wobec opinii/orzeczenia lekarza](#).

## Prawo do dokumentacji medycznej

Masz prawo do dostępu do swojej dokumentacji medycznej, czyli dokumentów dotyczących Twojego stanu zdrowia i udzielonych Ci świadczeń zdrowotnych.

Dokumentacja może być udostępniona:

- 1.do wglądu, w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia, w siedzibie podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych;
- 2.poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii lub wydruku;
- 3.poprzez wydanie oryginału za pokwitowaniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu (o ile zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie Twojego życia lub zdrowia);
- 4.za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
- 5.na informatycznym nośniku danych.

[Sprawdź, w jaki sposób można pozyskać dokumentację medyczną](#)

**PAMIĘTAJ!** Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych ma obowiązek udostępnienia dokumentacji medycznej również osobie przez Ciebie upoważnionej.

[Więcej o prawie do dokumentacji medycznej](#)

**WAŻNE!** Pierwsza kopia dokumentacji jest wydawana nieodpłatnie.

[Udostępnianie dokumentacji medycznej po śmierci pacjenta](#)

## Prawo do poszanowania intymności i godności

Świadczenia zdrowotne powinny być udzielane z poszanowaniem Twojej intymności i godności.

[Więcej o prawie do poszanowania intymności i godności](#)

Prawo do poszanowania godności obejmuje także prawo do umierania w spokoju i godności. Pacjent znajdujący się w stanie terminalnym ma prawo do świadczeń zdrowotnych zapewniających łagodzenie bólu i innych cierpień.

[Nie musisz cierpieć z bólu masz prawo do jego łagodzenia](#)

### **Obecność osoby bliskiej podczas udzielania świadczeń zdrowotnych**

**PAMIĘTAJ!** Masz prawo, aby przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych towarzyszyła Ci osoba bliska (członek rodziny lub inna wskazana przez Ciebie osoba).

**PAMIĘTAJ!** Jako rodzic masz prawo być obecny przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych Twojemu dziecku.

Personel medyczny może odmówić obecności osoby bliskiej jedynie w przypadku prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub ze względu na Twoje bezpieczeństwo zdrowotne. Taka odmowa musi zostać odnotowana w dokumentacji medycznej.

## **Prawo do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego**

Przebywając w szpitalu masz prawo do kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z innymi osobami.

Prawo to przysługuje Ci również, jeżeli przebywasz w zakładzie pielęgnacyjno-opiekuńczym opiekuńczo-leczniczym lub rehabilitacji leczniczej czy hospicjum.

### **Dodatkowa opieka pielęgnacyjna**

Masz prawo do dodatkowej opieki pielęgnacyjnej, czyli opieki, która nie polega na udzielaniu świadczeń zdrowotnych – w tym także opieki sprawowanej nad pacjentką w warunkach ciąży, porodu i połogu. Prawo to daje możliwość m.in. towarzyszenia pacjentce przy porodzie czy przebywania rodziców z dzieckiem podczas jego hospitalizacji.

Jeżeli realizacja tego prawa wiąże się z kosztami, jakie musi ponieść szpital lub inny podmiot udzielający stacjonarnych i całodobowych świadczeń zdrowotnych, może on pobrać opłatę rekompensującą rzeczywiste koszty. Informacja o wysokości opłaty oraz sposobie jej ustalenia jest jawna i podlega udostępnieniu w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych. Nie podlega natomiast opłatom pobyt wraz z pacjentem małoletnim (lub posiadającym orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności) jego przedstawiciela ustawowego (albo opiekuna faktycznego).

## II. Obowiązki pacjenta

1. Obowiązki pacjenta wynikają z ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz regulaminów porządkowych obowiązujących w zakładach opieki zdrowotnej.

2. Osoba podlegająca obowiązkowi ubezpieczenia zdrowotnego ma obowiązek zgłosić do NFZ członków rodziny, którzy uzyskają po zgłoszeniu prawo do świadczeń z ubezpieczenia zdrowotnego.

3. Ubezpieczony ubiegający się o świadczenie z ubezpieczenia zdrowotnego obowiązany jest podać w rejestracji swój numer PESEL, potwierdzić tożsamość dokumentem (dowód osobisty, paszport lub prawo jazdy) oraz przedstawić dokument potwierdzający prawo do świadczeń (w przypadku, gdy system eWUŚ negatywnie zweryfikuje prawo do świadczeń). W nagłych przypadkach dokument może być przedstawiony w okresie nie dłuższym niż 30 dni od rozpoczęcia udzielania świadczenia lub w terminie 7 dni od dnia zakończenia udzielania świadczenia. W przypadku niezastosowania się do tych przepisów pacjent poniesie koszty udzielania świadczenia. Spis dokumentów, którymi pacjent posiadający prawo do leczenia na podstawie polskich przepisów prawa może potwierdzić swoje aktualne prawo do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych:

- zgłoszenie do ubezpieczenia;
- zaświadczenie potwierdzające prawo do świadczeń;
- imienny raport miesięczny dla osoby ubezpieczonej – RMUA;
- legitymacja ubezpieczeniowa;
- legitymacja rencisty/emeryta;
- decyzja wójta, burmistrza, prezydenta miasta;
- dokument potwierdzający dodatkowe uprawnienia, np. zaświadczenie lekarskie potwierdzające chorobę zakaźną (gruźlica, HIV);
- inny dokument potwierdzający uprawnienia, np. odcinek renty lub emerytury;
- Karta Polaka – tylko w stanach nagłych!

4. Zgłaszając się do wybranego świadczeniodawcy pacjent powinien przedstawić – oprócz potwierdzenia prawa do świadczeń – ważne skierowanie. Jest ono dokumentem wymaganym przy dostępie do badań diagnostycznych, oraz świadczeń realizowanych w ramach ambulatoryjnej opieki specjalistycznej, leczenia szpitalnego, leczenia uzdrowiskowego, rehabilitacji leczniczej i opieki nad przewlekle chorymi. Na podstawie jednego skierowania pacjent może zarejestrować się tylko w jednej placówce udzielającej świadczeń w danym zakresie. Skierowanie nie jest wymagane w stanach nagłego zagrożenia życia.

5. W przypadku gdy pacjent znajduje się na liście oczekujących na udzielenie świadczenia i nie może stawić się w poradni lub zrezygnował ze świadczenia opieki zdrowotnej, obowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym świadczeniodawcę. Również gdy stan zdrowia pacjenta wskazuje na potrzebę wcześniejszego udzielenia świadczenia, zawiadamia świadczeniodawcę. Jeżeli pacjent nie stawi się u świadczeniodawcy w wyznaczonym dniu, zostaje skreślony z listy. W celu otrzymania jednego świadczenia opieki zdrowotnej na podstawie skierowania, pacjent może wpisać się wyłącznie na jedną listę oczekujących.

6. Pacjent przebywający w zakładzie opieki zdrowotnej zobowiązany jest zastosować się do regulaminu porządkowego obowiązującego na terenie danego zakładu.

# Składanie skarg i wniosków przez Świadczeniobiorców

Składanie skarg i wniosków jest możliwe za pośrednictwem specjalnie oznaczonych do tego celu skrzynek umieszczonych przy rejestracji (imiennie lub anonimowo) lub w formie elektronicznej na adres e-mail [noz\\_luzino@interia.pl](mailto:noz_luzino@interia.pl)

Ponadto informujemy, iż skargi można składać bezpośrednio do prezesa Kliniki Zdrowia Piotra Pelcer w każdy wtorek w godzinach 17.30-18.00

Skargi można zgłosić również bezpośrednio do NFZ

Pomorski Oddział Wojewódzki NFZ informuje, iż tryb rozpatrywania skarg i wniosków w Narodowym Funduszu Zdrowia reguluje Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.)

**W przypadku, gdy:**

- skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu (lekarza, pielęgniarki, rejestratorki, itd.), pierwszą czynnością powinna być interwencja u bezpośredniego przełożonego pracownika, tj. w szpitalu jest nim ordynator, a w przychodni kierownik. Świadczeniobiorca (pacjent) może również skierować skargę do **dyrektora podmiotu leczniczego**. Jest to najszybsza droga do wyjaśnienia zaistniałej sytuacji;
- skarga dotyczy naruszenia praw pacjenta można ją złożyć do **Biura Rzecznika Praw Pacjenta** (01-171 Warszawa, ul. Młynarska 46); bezpłatna infolinia czynna od godz. 9:00 do 21:00 od poniedziałku do piątku - **800-190-590**, adres e-mail: [sekretariat@bpp.gov.pl](mailto:sekretariat@bpp.gov.pl)

• świadczeniobiorca (pacjent) jest niezadowolony ze sposobu pracy Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ, może złożyć skargę do dyrektora oddziału, a także do Prezesa NFZ (Narodowy Fundusz Zdrowia, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa);

Sposób składania skarg w Pomorskim Oddziale Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia:

### **1. Wydział Obsługi Klientów**

• osobiście – Gdańsk, ul. Podwale Staromiejskie 69,

godziny przyjmowania interesantów - codziennie **w godz. 8:00-16:00**

- drogą elektroniczną na adres e-mail: [pow@nfz-gdansk.pl](mailto:pow@nfz-gdansk.pl);
- telefonicznie pod numerem (58) 32-18-627
- korespondencyjnie na adres: ul. Marynarki Polskiej 148, 80-865 Gdańsk.

### **2. Delegatura Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ,**

ul. Poniatowskiego 4, 76-200 Słupsk **tel. (58) 32-18-540**, codziennie w godz. **8:00-16:00**

### **3. Dyrektor Pomorskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ lub wyznaczony Zastępca Dyrektora**

ul. Marynarki Polskiej 148, 80-865 Gdańsk, **tel. (58) 75-12-522**,

środa w godzinach 11:00 – 13:00 po wcześniejszym umówieniu spotkania.

# Składanie skarg i wniosków przez Świadczeniobiorców

**Składanie skarg i wniosków jest możliwe za pośrednictwem specjalnie oznaczonych do tego celu skrzynek umieszczonych przy rejestracji (imiennie lub anonimowo) lub w formie elektronicznej na adres e-mail [noz\\_luzino@interia.pl](mailto:noz_luzino@interia.pl)**

**Ponadto informujemy, iż skargi można składać bezpośrednio do prezesa Kliniki Zdrowia Piotra Pelcer w każdy wtorek w godzinach 17.30-18.00**

Skargi można zgłosić również bezpośrednio do NFZ

- osobiście – Gdańsk, ul. Podwale Staromiejskie 69,  
codziennie **w godz. 8:00-16:00**
  - drogą elektroniczną na adres e-mail: [pow@nfz-gdansk.pl](mailto:pow@nfz-gdansk.pl);
  - telefonicznie pod numerem (58) 32-18-627
  - korespondencyjnie na adres: ul. Marynarki Polskiej 148, 80-865 Gdańsk.

Lub do **Biura Rzecznika Praw Pacjenta** (01-171 Warszawa, ul. Młynarska 46); bezpłatna infolinia czynna od godz. 9:00 do 21:00 od poniedziałku do piątku **-800-190-590**, adres e-mail: [sekretariat@bpp.gov.pl](mailto:sekretariat@bpp.gov.pl)