

10. Prawa pacjenta:

a/ prawo do świadczeń zdrowotnych:

- pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej,
- pacjent ma prawo, w sytuacji ograniczonych możliwości udzielenia odpowiednich świadczeń zdrowotnych, do przejrzystej, obiektywnej, opartej na kryteriach medycznych, procedury ustalającej kolejność dostępu do tych świadczeń,
- pacjent ma prawo żądać, aby udzielający mu świadczeń zdrowotnych:
 - lekarz zasięgnął opinii innego lekarza lub zwołał konsylium lekarskie,
 - pielęgniarka zasięgnęła opinii innej pielęgniarki.
- pacjent ma prawo do natychmiastowego udzielenia świadczeń zdrowotnych ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia,
- pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom fachowym i sanitarnym. Przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych osoby wykonujące zawód medyczny kierują się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe samorzady zawodów medycznych.

b/ prawo pacjenta do informacji:

- pacjent ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia,
- pacjent, w tym małoletni, który ukończył 16 lat, lub jego przedstawiciel ustawowy mają 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,
- pacjent lub jego ustawowy przedstawiciel mają prawo do wyrażenia zgody na udzielenie powyższych informacji o swoim stanie zdrowia innym osobom,
- pacjent ma prawo żądać, aby osoba wykonująca zawód medyczny nie udzielała mu powyższych informacji o swoim stanie zdrowia,
- po uzyskaniu powyższych informacji o swoim stanie zdrowia, pacjent ma prawo przedstawić osobie wykonującej zawód medyczny swoje zdanie w tym zakresie,
- pacjent małoletni, który nie ukończył 16 lat, ma prawo do uzyskania od osoby wykonującej zawód medyczny informacji o swoim stanie zdrowia, w zakresie i formie potrzebnej do prawidłowego przebiegu procesu diagnostycznego lub terapeutycznego,
- pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny mają prawo do dostatecznie wczesnej informacji o zamiarze odstąpienia przez lekarza od leczenia pacjenta i wskazania przez tego lekarza możliwości uzyskania świadczenia zdrowotnego u innego lekarza lub podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych,
- pacjent ma prawo do informacji o prawach pacjenta określonych w niniejszej ustawie oraz w przepisach odrębnych, uwzględniającej ograniczenia tych praw określone w tych przepisach. Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych udostępnia tę informację w formie pisemnej, poprzez umieszczenie jej w swoim lokalu, w miejscu ogólnodostępnym w sposób umożliwiający zapoznanie się z nią w pomieszczeniu, w którym pacjent przebywa.
- pacjent ma 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,
- pacjent będący osobą ze szczególnymi potrzebami ma prawo do otrzymania informacji w zrozumiałym dla niego sposobie, w szczególności z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, np. w języku migowym lub plansze dla osób głuchoniemych,
- podmiot wykonujący działalność leczniczą, który wykonał implantację, jest obowiązany dostarczyć pacjentowi wraz z kartą implantu poniższe informacje w języku polskim i w postaci zapewniającej szybki dostęp do tych informacji – prawo to nie ma zastosowania do ZDO Maciej Sajewicz:
 - informacje pozwalające na identyfikację wyrobu,
 - ostrzeżenia oraz wszelkie środki ostrożności,
 - informacje o spodziewanym okresie używania wyrobu oraz koniecznych działaniach następczych,
 - informacje służące zapewnieniu bezpiecznego stosowania wyrobu przez pacjenta.

c/ prawo do zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych:

- pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny ma prawo zgłaszania osobom wykonującym zawód medyczny, Prezesowi Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych lub podmiotowi odpowiedzialnemu za wprowadzenie produktu leczniczego do obrotu działania niepożądanego produktu leczniczego.

d/ prawo pacjenta do tajemnicy informacji z nim związanych:

- pacjent ma prawo do zachowania w tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny, w tym udzielające mu świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, a uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu medycznego,
- w celu realizacji prawa do tajemnicy informacji, osoby wykonujące zawód medyczny są obowiązane zachować w tajemnicy informacje związane z pacjentem, za wyjątkiem poniższych przypadków:
 - tak stanowią przepisy odrębnych ustaw,
 - zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta lub innych osób,
 - pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnic,
 - zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o pacjencie związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń (osoby wykonujące zawód medyczny są związane tajemnicą również po śmierci pacjenta, chyba że zgodę na ujawnienie tajemnicy wyrazi osoba bliska).

e/ prawo pacjenta do wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych:

- pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody, po uzyskaniu informacji o stanie zdrowia,
- pacjent, w tym małoletni, który ukończył 16 lat, ma prawo do wyrażenia zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenie innych świadczeń zdrowotnych,
- przedstawiciel ustawowy pacjenta małoletniego, całkowicie ubezwłasnowolnionego lub niezdolnego do świadomego wyrażenia zgody, ma prawo do wyrażenia zgody. W przypadku braku przedstawiciela ustawowego prawo to, w odniesieniu do badania, może wykonać opiekun faktyczny – w odniesieniu do badania rezonansu magnetycznego opiekun faktyczny nie ma prawa do wyrażenia zgody,
- pacjent małoletni, który ukończył 16 lat, osoba ubezwłasnowolniona albo pacjent chory psychicznie lub upośledzony umysłowo, lecz dysponujący dostatecznym rozeznaniem, ma prawo do wyrażenia sprzeciwu co do udzielenia świadczenia zdrowotnego, pomimo zgody przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego. W takim przypadku wymagane jest zezwolenie sądu opiekuńczego,
- zgoda oraz sprzeciw, może być wyrażona ustnie albo przez takie zachowanie się osób, które w sposób niebudzący wątpliwości wskazuje na wolę poddania się czynnościom proponowanym przez osobę wykonującą zawód medyczny albo brak takiej woli,
- w przypadku zabiegu operacyjnego albo zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta, np. badanie rezonansu magnetycznego zgodę wyraża się w formie pisemnej (w przypadku wyrażenia zgody na zabieg operacyjny albo zastosowanie metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta lub przy użyciu podpisu osobistego, wymagana jest forma dokumentowa).

f/ prawo do poszanowania intymności i godności pacjenta:

- pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania mu świadczeń zdrowotnych (prawo do poszanowania godności obejmuje także prawo do umierania w spokoju i godności),
- pacjent ma prawo do leczenia bólu (podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych jest obowiązany podejmować działania polegające na określeniu stopnia natężenia bólu, leczeniu bólu oraz monitorowaniu skuteczności tego leczenia) – prawo to nie ma zastosowania do ZDO Maciej Sajewicz,
- na życzenie pacjenta przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych może być obecna osoba bliska,
- osoba wykonująca zawód medyczny udzielająca świadczeń zdrowotnych pacjentowi może odmówić obecności osoby bliskiej przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych, w przypadku istnienia prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne pacjenta. Odmowę odnotowuje się w dokumentacji medycznej,
- osoby wykonujące zawód medyczny, inne niż udzielające świadczeń zdrowotnych, uczestniczą przy udzielaniu tych świadczeń tylko wtedy, gdy jest to niezbędne ze względu na rodzaj świadczenia lub wykonywanie czynności kontrolnych na podstawie przepisów o działalności leczniczej. Uczestnictwo, a także obecność innych osób wymaga zgody pacjenta, a w przypadku pacjenta małoletniego, całkowicie ubezwłasnowolnionego lub niezdolnego do świadomego wyrażenia zgody, jego przedstawiciela ustawowego, i osoby wykonującej zawód medyczny, udzielającej świadczenia zdrowotnego.

g/ prawo pacjenta do dokumentacji medycznej:

- pacjent ma prawo do dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych,
- podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych udostępnia dokumentację medyczną pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź osobie upoważnionej przez pacjenta,
- po śmierci pacjenta dokumentacja medyczna jest udostępniana osobie upoważnionej przez pacjenta za życia lub osobie, która w chwili zgonu pacjenta była jego przedstawicielem ustawowym. Dokumentacja medyczna jest udostępniana także osobie bliskiej, chyba że udostępnieniu sprzeciwi się inna osoba bliska lub sprzeciwił się temu pacjent za życia,
- w przypadku sporu między osobami bliskimi o udostępnienie dokumentacji medycznej, zgodę na udostępnienie wyraża sąd,
- w przypadku gdy pacjent za życia sprzeciwił się udostępnieniu dokumentacji medycznej sąd, może wyrazić zgodę na udostępnienie dokumentacji medycznej i określić zakres jej udostępnienia, jeżeli jest to

niezbędne:

- w celu dochodzenia odszkodowania lub zadośćuczynienia, z tytułu śmierci pacjenta,
 - dla ochrony życia lub zdrowia osoby bliskiej.
 - dokumentacja medyczna jest udostępniana:
 - do wglądu, w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia, w miejscu udzielania świadczeń zdrowotnych, z wyłączeniem medycznych czynności ratunkowych, albo w siedzibie podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem pacjentowi lub innym uprawnionym organom lub podmiotom możliwości sporządzenia notatek lub zdjęć,
 - przez sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku,
 - przez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, na żądanie organów władzy publicznej albo sądów powszechnych, a także w przypadku gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta,
 - za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej,
 - na informatycznym nośniku danych.
 - dokumentacja medyczna prowadzona w postaci papierowej może być udostępniona przez sporządzenie kopii w formie odwzorowania cyfrowego (skanu),
 - podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych przechowuje dokumentację medyczną przez okres 20 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym dokonano ostatniego wpisu, z wyjątkiem przypadków opisanych w ustawie o Prawach Pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
- Po upływie w/w okresu podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych niszczy dokumentację medyczną w sposób uniemożliwiający identyfikację pacjenta, którego dotyczyła. Dokumentacja medyczna przeznaczona do zniszczenia może być wydana pacjentowi, jego przedstawicielowi ustawowemu lub osobie upoważnionej przez pacjenta.
- personel medyczny oraz inne osoby wykonujące czynności pomocnicze przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych są obowiązane do zachowania w tajemnicy informacji związanych z pacjentem uzyskanych w związku z wykonywaniem zadań. Osoby te są związane tajemnicą także po śmierci pacjenta.

h/ prawo pacjenta do zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza:

- pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy mogą wnieść sprzeciw wobec opinii albo orzeczenia, jeżeli opinia albo orzeczenie ma wpływ na prawa lub obowiązki pacjenta wynikające z przepisów prawa,
- sprzeciw wnosi się do Komisji Lekarskiej działającej przy Rzeczniku Praw Pacjenta, za pośrednictwem Rzecznika Praw Pacjenta, w terminie 30 dni od dnia wydania opinii albo orzeczenia przez lekarza orzekającego o stanie zdrowia pacjenta (sprzeciw wymaga uzasadnienia, w tym wskazania przepisu prawa).

i/ prawo pacjenta do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego:

- pacjent podmiotu leczniczego wykonującego działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej ma prawo do kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z innymi osobami (pacjent ma prawo do odmowy kontaktu) – prawo to nie ma zastosowania do ZDO Maciej Sajewicz,
- pacjent ma prawo do dodatkowej opieki pielęgnacyjnej – prawo to nie ma zastosowania do ZDO Maciej Sajewicz.

j/ prawo pacjenta do opieki duszpasterskiej:

- pacjent przebywający w podmiocie leczniczym wykonującym działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej ma prawo do opieki duszpasterskiej – prawo to nie ma zastosowania do ZDO Maciej Sajewicz.

k/ prawo pacjenta do przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie:

- pacjent przebywający w podmiocie leczniczym wykonującym działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej ma prawo do przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie – prawo to nie ma zastosowania do ZDO Maciej Sajewicz.

l/ prawo do dochodzenia swoich praw:

- gdy Twoje prawa zostały naruszone, możesz zwrócić się do:
 - kierownika podmiotu leczniczego,
 - Rzecznika Praw Pacjenta,
 - samorządów zawodów medycznych:
 - okręgowej izby lekarskiej,
 - okręgowej izby pielęgniarek i położnych.

- sądu powszechnego (cywilnego) w celu wynagrodzenia poniesionej szkody i zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, jak również do zakładu ubezpieczeń, z którym dana placówka lub osoba udzielająca świadczenia zdrowotnego ma podpisaną umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej,
- organów ścigania – w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa,
- Rzecznika Praw Obywatelskich.
- po wyczerpaniu postępowania przed polskimi organami wymiaru sprawiedliwości możesz wnieść skargę do Komitetu Praw Człowieka działającego we współpracy z ONZ lub Europejskiego Trybunału Praw Człowieka.

Pełny tekst praw pacjenta znajduje się w Ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta z dnia 6 listopada 2008 r. (Dz.U. z 2009, Nr 52, poz. 417, z późn. zm.)

11. Tryb składania wniosków u świadczeniodawcy:

a/ pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny ma prawo zgłaszania wniosków do świadczeniodawcy w poniższy sposób:

- osobiście:
 - ustnie pracownikowi świadczeniodawcy,
 - pisemnie w formularzu dostępnym w rejestracji „Księga Skarg i Wniosków”.
- zdalnie:
 - telefonicznie tel.: 33 872 34 84
 - drogą elektroniczną e-mail: rezonans@rezonet.pl

12. Tryb składania wniosków do podmiotów nadzorujących udzielania świadczeń zdrowotnych:

a/ adres i numer bezpłatnej infolinii Biura Rzecznika Praw Pacjenta:

Telefoniczna Informacja Pacjenta:

800 190 590 telefon czynny przez 24 godziny, siedem dni w tygodniu (połączenie bezpłatne z tel. stacjonarnych i komórkowych)

Biuro Rzecznika Praw Pacjenta:

ul. Płocka 11/13
01-231 Warszawa
e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl
fax: (22) 506 50 64

b/ adresy i numeru telefonu właściwej miejscowo komórki do spraw skarg i wniosków Funduszu:

Dział skarg i wniosków Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia w Krakowie:

ul. Wadowicka 8W
30-415 Kraków
tel.: 12 29 88 404
fax: 12 29 88 320
e-mail: dsiw@nfz-krakow.pl

c/ adres i numer telefonu właściwej komórki wskazanej przez Prezesa Funduszu, w której świadczeniobiorca uzyska informację o możliwości udzielenia świadczenia opieki zdrowotnej przez innych świadczeniodawców, którzy zawarli umowę z Funduszem, średnim czasie oczekiwania na dane świadczenie opieki zdrowotnej i pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia:

Sala obsługi klientów w Krakowie:

- w poniedziałki od 8:00 do 18:00
 - od wtorku do piątku od 8:00 do 16:00
- ul. Wadowicka 8W
30-415 Kraków
tel: 800 190 590 wew. 1
e-mail: <https://terminyleczenia.nfz.gov.pl/#>