Załącznik nr 2
do Regulaminu Organizacyjnego

KARTA PRAW PACJENTA

Prawa pacjenta są zbiorem praw, zawartych między innymi w Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, ustawie o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, czy też ustawie o działalności leczniczej. Przestrzeganie praw pacjenta jest ustawowym obowiązkiem wszystkich uczestniczących w udzielaniu świadczeń zdrowotnych. Od organów władzy publicznej począwszy, poprzez osoby wykonujące zawód medyczny, do wszystkich innych, którzy z racji wykonywanego zawodu mają kontakt z pacjentem.

Prawo pacjenta do świadczeń zdrowotnych

• Pacjent **ma prawo do świadczeń zdrowotnych** udzielanych z należytą starannością, odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej.
• Pacjent **ma prawo do korzystania z rzetelnej, opartej na kryteriach medycznych listy oczekujących** - w sytuacji ograniczonej dostępności do świadczeń zdrowotnych.
• Pacjent **ma prawo żądać drugiej opinii.**

W razie wątpliwości pacjent ma prawo żądać, by lekarz zasięgnął opinii innego lekarza lub zwołał konsylium lekarskie, a pielęgniarka (położna) zasięgnęła opinii innej pielęgniarki (położnej). Żądanie oraz ewentualną odmowę odnotowuje się w dokumentacji medycznej.

Pacjent ma prawo do natychmiastowego udzielenia świadczeń zdrowotnych ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia.

Prawo wyboru

Każdy pacjent korzystający ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych **ma prawo wyboru**:
• w ramach podstawowej opieki zdrowotnej - lekarza, pielęgniarki i położnej;
• w ramach ambulatoryjnej opieki specjalistycznej - lekarza specjalisty spośród wszystkich lekarzy przyjmujących w poradniach specjalistycznych, które mają umowę z NFZ. Wybór placówki medycznej realizującej świadczenia w ramach kontraktu z NFZ jest dowolny;
• w ramach leczenia stomatologicznego - lekarza dentysty spośród wszystkich lekarzy przyjmujących w poradniach, które mają umowę z NFZ;
• w ramach leczenia szpitalnego - dowolnego szpitala, posiadającego umowę z NFZ, na terenie całej Polski.

Prawo do informacji

• Pacjent **ma prawo do informacji o swoich prawach**, dlatego każda placówka udzielająca świadczeń opieki zdrowotnej jest zobowiązana umieścić stosowną informację na temat praw pacjenta.
• Pacjent **ma prawo do informacji o rodzaju i zakresie świadczeń udzielanych u danego świadczeniodawcy** oraz o osobach udzielających tych świadczeń.
• Pacjent **ma prawo do informacji zrozumiałej i przystępnej** dla niego. Ma prawo prosić o wyjaśnienia tak długo, aż przekazana informacja będzie przez niego w pełni zrozumiała.
• Pacjent **ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia**, rozpoznaniu, metodach diagnostycznych i leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania

albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu. Ma także prawo zdecydować, komu i jakie informacje o tym mogą być przekazywane.
• Pacjent **ma prawo do rezygnacji z otrzymywania informacji**. Powinien jednak dokładnie wskazać, z których informacji rezygnuje, np. o swojej sytuacji zdrowotnej. Pacjent do ukończenia 16. roku życia ma prawo do uzyskania od lekarza informacji w formie i w zakresie niezbędnym do prawidłowego udzielenia świadczenia.

W przypadku utraty świadomości przez pacjenta obowiązują wcześniejsze ustalenia poczynione z pacjentem.

Prawo do wyrażenia zgody

• Pacjent, także małoletni, który ukończył 16 lat, **ma prawo do wyrażenia świadomej zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego**.
Jeżeli pacjent:
- nie ukończył 18 lat,
- jest całkowicie ubezwłasnowolniony,
- niezdolny do świadomego wyrażenia zgody,

prawo do wyrażenia zgody ma przedstawiciel ustawowy, a w przypadku jego braku - opiekun faktyczny.

• Pacjent ma prawo odmówić lub zażądać zaprzestania udzielania świadczenia.
Pacjent:
- który u kończył 16 lat,
- ubezwłasnowolniony,
- 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.

W przypadku zabiegu operacyjnego albo zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla pacjenta, zgodę wyraża się w formie pisemnej.

Zgoda lub odmowa powinna zostać poprzedzona przedstawieniem pacjentowi wyczerpującej informacji na temat planowanego, bądź już udzielanego świadczenia.

Prawo pacjenta do tajemnicy informacji z nim związanych

• Pacjent **ma prawo do poufności** - zachowania w tajemnicy wszelkich informacji z nim związanych, a w szczególności o jego stanie zdrowia, rozpoznaniu i rokowaniu, badaniach 1 ich wynikach.

Bez zgody pacjenta (lub zgody osoby sprawującej opiekę prawną nad pacjentem) nie wolno informować nikogo o jego stanie zdrowia. Pacjent ma prawo wskazać, komu informacje objęte tajemnicą będą przekazywane. Prawo to obowiązuje także po śmierci pacjenta.

Prawo do poszanowania intymności i godności pacjenta

• Pacjent **ma prawo do poszanowania intymności i godności** - osoba udzielająca świadczeń ma obowiązek postępować w sposób zapewniający poszanowanie tego prawa.
• Pacjent **ma prawo do godnego umierania**.
• Pacjent **ma prawo do obecności bliskiej osoby** przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych.

Ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne pacjenta lub w przypadku prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożenia epidemicznego osoba udzielająca świadczeń zdrowotnych może odmówić obecności osoby bliskiej pacjentowi. Odmowa musi zostać odnotowana w dokumentacji medycznej.

Obecność innych osób przy udzielaniu świadczenia, np. studentów medycyny, wymaga zgody pacjenta. Jeżeli pacjent jest małoletni, całkowicie ubezwłasnowolniony lub niezdolny do świadomego wyrażenia zgody, wymagana jest zgoda jego opiekuna oraz lekarza udzielającego świadczenia zdrowotnego.

Prawo pacjenta do dokumentacji medycznej

• Pacjent **ma prawo do dostępu do dokumentacji medycznej** dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych.
Prawo pacjenta do przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie
• Pacjent przebywający w placówce leczniczej przeznaczonej dla osób wymagających całodobowych lub całodziennych świadczeń zdrowotnych (np. w szpitalu) **ma prawo do przechowywania rzeczy wartościowych** w depozycie. Koszty przechowywania ponosi podmiot wykonujący działalność leczniczą, chyba że przepisy odrębne stanowią inaczej.

Prawo do zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza

• Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy **mogą wnieść sprzeciw** wobec opinii albo orzeczenia lekarza, jeżeli mają one wpływ na prawa lub obowiązki pacjenta.
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.

Prawo do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego

• Pacjent przebywający w placówce leczniczej, przeznaczonej dla osób wymagających całodobowych lub całodziennych świadczeń zdrowotnych (np. w szpitalu), **ma prawo do kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z innymi osobami, ale też ma prawo do odmowy takiego kontaktu**.
• Pacjent **ma prawo do dodatkowej opieki pielęgnacyjnej** , która nie polega na udzielaniu świadczeń zdrowotnych (np. opieka sprawowana nad pacjentką w warunkach ciąży, porodu i połogu).

Jeżeli świadczeniodawca ponosi koszty realizacji powyższych praw, może obciążyć nimi pacjenta.

Wysokość opłaty rekompensującej wspomniane koszty ustala kierownik placówki, a informację o jej wysokości oraz sposobie jej ustalenia udostępnia się w miejscu, gdzie udzielane są świadczenia.

Prawo do opieki duszpasterskiej

• Pacjent **ma prawo do opieki duszpasterskiej.**
• W sytuacji pogorszenia się stanu zdrowia lub zagrożenia życia pacjenta placówka, w której pacjent przebywa, jest obowiązana umożliwić pacjentowi kontakt z duchownym jego wyznania.

Przestrzeganie i poszanowanie praw pacjenta jest jednym z podstawowych obowiązków świadczeniodawcy.

Kierownik lub upoważniony przez niego lekarz może ograniczyć korzystanie z praw pacjenta w przypadku wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne pacjentów, a w przypadku niektórych praw także ze względu na możliwości organizacyjne.

Skargi pacjentów

Rozpatrywanie oraz załatwianie skarg i wniosków w Stomatologii „Dent Life" odbywa się zgodnie z postanowieniami Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
1. Skargi i wnioski mogą być składane w formie pisemnej, poprzez wysłanie wiadomości e-mail, bądź osobiście.
2. Skargi i wnioski mogą być składane w Recepcji Stomatologii „Dent Life" w godzinach pracy placówki medycznej poniedziałek-piątek w godzinach od 10:00 do 19:00, tel. 733 908 337
3. Drogą mailową, skargi i wnioski przyjmowane są pod adres mailowy dlw24.kontakt@gmail.com
4. Przedmiotem skargi lub wniosku może być w szczególności zaniedbanie lub nienależyte wykonanie usług medycznych przez pracowników Stomatologii „Dent Life".
5. Skarga pacjenta złożona w formie pisemnej papierowej lub mailowo zawiera co najmniej:
a) imię, nazwisko i dokładny adres zamieszkania bądź adres do korespondencji,
b) datę zdarzenia,
c) nazwisko osoby, wobec której skierowane są zarzuty,
d) uzasadnienie stawianych w skardze zarzutów.
e) załatwienie sprawy wymagającej postępowania wyjaśniającego następuje bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia złożenia skargi.
6. Zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi zawiera w szczególności:
a) wskazanie, w jaki sposób skarga została załatwiona,
b) podanie imienia i nazwiska, stanowiska służbowego osoby upoważnionej do załatwienia skargi,
c) uzasadnienie z podaniem okoliczności faktycznych i w miarę potrzeby prawnych.

Pacjent, którego prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane w sposób dla niego zadowalający, może także złożyć skargę do:

• Biura Rzecznika Praw Pacjenta,

Rzecznik Praw Pacjenta:
ul. Młynarska 46,
01-171 Warszawa,
e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl
tel.: 22 532 82 50
22 506 50 64

bezpłatna infolinia : 800 190 590 lub 22 833 08 85

Okręgowa Izba Lekarska
ul. Puławska 18
02-512 Warszawa
e-mail: biuro@ oilwaw.org.pl

Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej
e-mail: oroz@oilwaw.org.pl
tel.: 22 542 83 22
22 542 83 24
22 542 83 27

Narodowy Fundusz Zdrowia - Centrala, ul. Racławicka 26/30, 00-528 Warszawa, e-mail: kancelariaelektroniczna@nfz.gov.pl www.nfz.gov.pl

Nie rozpatruje się jako skarg pism dotyczących spraw, które zostały rozstrzygnięte prawomocnym wyrokiem sądu lub ostateczną decyzją administracyjną.

Odstąpienie od leczenia

W szczególnie uzasadnionych wypadkach lekarz może nie podjąć lub odstąpić od leczenia pacjenta. Zwłoka w udzieleniu pomocy nie może jednak spowodować niebezpieczeństwa utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała lub ciężkiego rozstroju zdrowia pacjenta.

Jeżeli jednak lekarz podejmie taką decyzję, ma obowiązek:

• uprzedzić o tym fakcie pacjenta (jego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna faktycznego) z odpowiednim wyprzedzeniem;
• wskazać pacjentowi lekarza lub placówkę, w której pacjent ma realne możliwości uzyskania świadczenia;
• uzasadnić i odnotować ten fakt w dokumentacji medycznej.