

Podstawowym przywilejem jest prawo do bezpłatnych świadczeń opieki zdrowotnej oraz do równego do nich dostępu, za co odpowiada system finansowany ze środków publicznych. Oznacza to, że korzystając z pomocy medycznej w ramach ubezpieczenia nie otrzymamy rachunku, a koszt leczenia bądź badania pokryje Narodowy Fundusz Zdrowia. Sposób udzielania pomocy medycznej i procedury z tym związane muszą ponadto odpowiadać wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej.

Przykład: System kształcenia w Polsce wymaga, by w każdej poradni chirurgicznej pracował chirurg, w poradni okulistycznej okulista, a w poradni dla dzieci był zatrudniony choć jeden specjalista dziedzicy. W Polsce nie istnieje również współplacenie pacjentów za wizyty w poradni, pobyt w szpitalu czy wystawienie skierowania, jak ma to miejsce w wielu innych europejskich krajach.

Jeżeli istnieją ograniczenia czasowe bądź finansowe w możliwości udzielenia nam pomocy medycznej, mamy prawo do przejrzystej, obiektywnej, opartej na kryteriach medycznych procedury ustalającej kolejność dostępu do tych świadczeń (tzw. kolejki).

Wyjaśnienie: Jeśli wizyta w poradni nie jest możliwa w dniu zgłoszenia się do rejestracji, to mamy prawo mieć wyznaczony konkretny termin wizyty, ustalany sprawiedliwie dla wszystkich pacjentów zgodnie z kolejnością ich zgłaszania się. Wyznaczając termin wizyty powinniśmy otrzymać datę i godzinę przyjęcia nas w poradni.

Równie ważne jest, że każdy, kto ma prawo do bezpłatnych świadczeń medycznych, otrzymuje je na takim samym poziomie.

Przykład: Osoba ubezpieczona, dziecko czy osoba bezrobotna otrzyma pomoc w takim zakresie, jaki wymaga jej stan zdrowia. Bez względu na wiek, rodzaj naszej pracy czy zasobność portfela, mamy prawo do tych samych świadczeń medycznych w ramach ubezpieczenia.

Mamy również prawo do natychmiastowego otrzymania pomocy medycznej bez skierowania w stanie nagłym - jeśli jest zagrożone nasze życie. W stanach nagłych mamy również prawo skorzystać z pomocy lekarza, który pracuje prywatnie, w zakresie niezbędnym dla ratowania naszego życia. Prawo do natychmiastowej pomocy medycznej bez skierowania ma także kobieta w czasie porodu.

Pacjencie, poznaj swoje prawa I NAUCZ SIĘ Z NICH KORZYSTAĆ

Każdy człowiek w momencie, gdy staje się pacjentem, nabywa pakiet praw obowiązujących w trakcie leczenia, pobytu w szpitalu czy korzystania z wizyty u lekarza. Ich znajomość pozwala sprawnie poruszać się po systemie ochrony zdrowia w Polsce.



Fot. Archiwum

Przykład: Jeśli nasze życie wymaga ratowania, to pomoc powinniśmy otrzymać od każdego lekarza, bez względu na to czy posiadamy skierowanie i czy pracuje on w ramach ubezpieczenia czy prywatnie. Dotyczy to np. porodu, zawału serca czy udaru, a więc tych zdarzeń medycznych, na których oczekiwania nie jest wskazane.

Możemy również żądać, aby lekarz zajmujący się naszym zdrowiem zasięgnął opinii innego lekarza lub zwołał konsylium lekarskie jeżeli będzie to wskazane.

Wyjaśnienie: W sytuacji, gdy lekarz nie jest pewny, jakie leczenie będzie dla nas najlepsze. Pamiętajmy, że gdy nasze żądanie spotka się z odmową lekarza, fakt ten powinien zostać odnotowany w dokumentacji medycznej, do której mamy dostęp. Dotyczy to również świadczeń zdrowotnych udzielanych przez pielęgniarkę lub położną.

• Drugim ważnym przywilejem jest prawo do wyczerpującej i zrozumiałej

informacji o naszym stanie zdrowia. Jeżeli mamy ukończone 16 lat, mamy też prawo uzyskać od lekarza przystępną informację o naszym stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych oraz dających się przewidzieć następstwach dla naszego zdrowia i życia oraz zastosowania albo zaniechania określonych czynności medycznych. Jeżeli jesteśmy w wieku 16 - 18 lat, też informację ma prawo uzyskać także nasz przedstawiciel ustawowy (np. rodzic).

Przykład: Osoba dorosła ma prawo wiedzieć, jaki zabieg będzie wykonywany w szpitalu, czy są inne metody leczenia, jakie są rokowania po zabiegu i czym skończy się dla naszego zdrowia rezygnacja z zabiegu.

Lekarz powinien nam dokładnie wyjaśnić, na czym będą polegały przeprowadzane zabiegi i badania w jakim celu będziemy przyjmował dany lek. Mamy prawo do informacji o wynikach przeprowadzonych badań.

Wyjaśnienie: Opis naszego stanu zdrowia powinien być przedstawiony w taki sposób, abyśmy mogli lekarza w pełni zrozumieć. Stosowanie łacińskich nazw nie jest zatem odpowiednie bez ich polskiego odpowiednika bądź stosownego wytłumaczenia. Pamiętajmy, że możemy pytać o wszystko, co nas niepokoi do momentu, aż przekazywana informacja będzie dla nas zrozumiała.

Jeśli za dane świadczenie musielibyśmy częściowo lub w całości zapłacić, lekarz powinien to wyraźnie zaznaczyć. Przysługuje nam również prawo do uzyskania od pielęgniarki lub położnej przystępnej informacji o pielęgnacji i zabiegach pielęgnarskich (położniczych).

Przykład: O fakcie konieczności zapłaty bądź dopłaty powinniśmy dowiedzieć się zanim lekarz zacznie udzielać nam pomocy, a nie dopiero po jej udzieleniu.

Po uzyskaniu informacji o naszym stanie zdrowia możemy przedstawić lekarzowi swoje zdanie na ten temat. Jeżeli mamy powody sądzić, że lekarz nie przekazał nam wszystkich informacji o naszym stanie zdrowia i o niepomysłnym rokowaniu, mamy prawo żądać, aby udzielono nam pełnych informacji.

Przykład: Zatajanie informacji nie powinno mieć miejsca, a jeżeli nie chcemy być informowani o swoim stanie zdrowia, mamy prawo zrezygnować z tych informacji ze wskazaniem, czy rezygnujemy ze wszystkich informacji, czy tylko z niektórych. Np. możemy nie chcieć wiedzieć, jak często dana zabieg kończy się powikłaniami.

Lekarz może nie podjąć lub odstąpić od leczenia, o ile nie zachodzi przypadek niecierpiący zwłoki, a brak udzielenia pomocy medycznej nie stanowi dla nas niebezpieczeństwa: utraty życia, ciężkiego uszkodzenia ciała, ciężkiego rozstroju zdrowia oraz innego przypadku niecierpiącego zwłoki.

Wyjaśnienie: Jeśli ze względu o osobistych bądź braku odpowiedniej wiedzy lekarz odstępuje od leczenia nas, to powinien poinformować o tym z odpowiednim wyprzedzeniem. Odstąpienie od leczenia nie może być dla nas zaskoczeniem. Mamy prawo uzyskać informację i wskazanie, w jakiego innego lekarza lub w jakim innym szpitalu czy przychodni mamy realną możliwość kontynuowania leczenia.

Pamiętajmy, że to my decydujemy, komu i jakie informacje o naszym zdrowiu mogą być przekazywane. Możemy wyrazić zgodę na udzielenie tych informacji innym osobom (rodzine, znajomym, mediom), możemy również nie upoważnić do tego nikogo.

Wyjaśnienie: Zakładając kartę pacjenta w poradni podpisujemy również dokument, który upoważnia wybraną przez nas osobę do wglądu w naszą dokumentację medyczną bądź dostęp do niej po naszej śmierci. Dokument taki podpisujemy w każdej nowej poradni czy szpitalu, do którego trafiamy.

Mamy również prawo zobowiązać szpital oraz każdą inną placówkę ochrony zdrowia do poinformowania osób bliskich lub wskazanych instytucji o śmierci lub zagrożeniu życia wynikającego z naszego stanu zdrowia. Możemy udzielić takiego upoważnienia już w chwili przyjęcia do szpitala lub w trakcie pobytu. Szpital ma obowiązek wypełnić życzenie pacjenta niezwłocznie i skutecznie.

Wyjaśnienie: Upoważnienie powinno zawierać: miejscowość i datę, nasze dane (imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL), dane osoby upoważnionej (imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr dowodu tożsamości) oraz nasz wyraźny podpis. Jeśli nie zrobiliśmy tego przy przyjęciu do szpitala, możemy to zrobić w każdym momencie przebywania w tym szpitalu.

Z Rafałem Słizem, rzecznikiem prasowym POW NFZ w Rzeszowie, rozmawia Anna Moraniec



Czy skargę na działanie placówki można złożyć również do NFZ?

Oczywiście, złamanie postanowień umowy, którą NFZ zawarł z placówką ochrony zdrowia podlega naszej kontroli. Skargę taką można złożyć bezpośrednio w siedzibie NFZ bądź za pomocą poczty tradycyjnej. W obecnej sytuacji epidemicznej bezpieczniejszą formą bę-

Skarga nie powinna być anonimowa

dzie jednak pocztą elektroniczną na sekretariat@nfz-rzeszow.pl bądź skargi@nfz-rzeszow.pl oraz platforma ePUAP. Każda skarga, bez względu formę, powinna zawierać dane skarżącego (imię, nazwisko, adres), dane placówki medycznej, której skarga dotyczy oraz precyzyjny opis zdarzenia. Ważną informacją jest możliwość zastrzeżenia swoich danych osobowych, których nie prześlemy wtedy placówce ochrony zdrowia. Prosimy również pamiętać, że pracownicy NFZ nie są upoważnieni do oceny decyzji medycznych podejmowanych przez lekarzy w procesie leczenia. Zastrzeżenia

pacjentów dotyczące sposobu leczenia należy kierować w pierwszej kolejności do: osób zarządzających podmiotami leczniczymi udzielającymi tych świadczeń zdrowotnych lub rzecznika odpowiedzialności zawodowej lekarzy Okręgowej Izby Lekarskiej lub Rzecznika Praw Pacjenta.

Czy każda nieprawidłowość musi być traktowana jako skarga?

Zdecydowana większość spraw trafiających do NFZ, które niepokoją pacjentów, nie ma znamiona skargi lecz interwencji bądź prośby o pomoc, wskazanie odpowiedniego sposobu postę-

powania czy też odpowiedzi co można, a czego nie powinniśmy robić. Nasi pracownicy mają wieloletnie doświadczenie i z pewnością pomogą znaleźć odpowiednie rozwiązanie. W sprawach ogólnych bądź dotyczących podstawowych kwestii polecam czynną całą dobę i bezpłatną infolinię NFZ 800 190 590. Zawsze w godzinach pracy NFZ (8-16), gdy pracownik infolinii będzie potrzebował skonsultować sprawę, ma możliwość przełączenia rozmowy do pracownika w siedzibie NFZ. Podobnie stanie się gdy nasza sprawa będzie wymagała dostępu do danych znajdujących się w siedzibie NFZ, np. gdy oddział posiada dokumentację w sprawie, która nas interesuje.

cych się w siedzibie NFZ, np. gdy oddział posiada dokumentację w sprawie, która nas interesuje.

Czy infolinia NFZ jest jedynym numerem do NFZ?

Pracownicy infolinii są w stanie pomóc nam w 99 proc. naszych spraw. Dla ułatwienia na stronie internetowej podane są również dodatkowe numery do pracowników, lecz zajmują się oni tylko następującymi sprawami: sanatoria - 17 86 04 173, wyroby medyczne - 17 86 04 168, skargi - 17 86 04 170, współpraca międzynarodowa - 17 86 04 137. Zatem jeśli sprawa, która nas interesuje nie ma w tym wykazie, prosimy o korzystanie z infolinii NFZ.

Prawa pacjenta, część pierwsza.