

ROZDZIAŁ II. PRZYCHODZI BABA (FACET) DO LEKARZA, czyli SENIOR JAKO PACJENT

Zdrowie na co dzień

W Polsce osoba pobierająca emeryturę lub rentę jest osobą ubezpieczoną, a więc może korzystać bezpłatnie z usług świadczonych przez Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ).

Pan Jan, zwycięzca ubiegłorocznego konkursu śpiewu w Klubie Aktywnego Seniora, spostrzegł ostatnio, że jego słuch nie jest już tak dobry jak kiedyś. Zdaje sobie sprawę, że powinien spotkać się z laryngologiem, ale zupełnie nie wie, jak się za to zabrać.

Jeżeli potrzebujesz porady lekarskiej, powinieneś/powinnaś: 1) sprawdzić, czy potrzebujesz skierowania od lekarza pierwszego kontaktu; 2) jeśli tak – zdobyć to skierowanie; 3) umówić się do lekarza specjalisty.

Nie potrzebujesz skierowania od lekarza pierwszego kontaktu, gdy chcesz skorzystać z porady:

- ginekologa i położnika,
- dentysty,
- dermatologa,
- wenerologa,
- onkologa,
- okulisty,
- psychiatry.

Ponieważ laryngologa nie ma na powyższej liście, pan Jan musi najpierw pójść do lekarza pierwszego kontaktu po skierowanie.

Lekarz pierwszego kontaktu to medyk, z którym spotykasz się w bieżących sprawach dotyczących Twojego zdrowia. To on na ogół przeprowadza badania profilaktyczne (warto o nich pamiętać!), wypisuje recepty na leki, które bierzesz na stałe (np. na nadciśnienie), i takie, które potrzebne są doraźnie, udziela porad w razie przeziębienia, a kiedy widzi, że potrzebna Ci pomoc specjalisty, wystawia do niego **skierowanie**. Lekarza rodzinnego wybierasz sobie sam, niekoniecznie z przychodni najbliższej domu, ale np. takiej, do której masz dogodny dojazd albo o której wiesz, że są krótsze kolejki. Możesz go bezpłatnie zmienić dwa razy w roku. Do lekarza pierwszego kontaktu zapisujesz się poprzez przychodnię (telefonicznie lub osobiście). To właśnie lekarz rodzinny wystawi panu Janowi skierowanie do laryngologa.

Do lekarza specjalisty trzeba się zapisać, kontaktując się bezpośrednio z wybraną placówką medyczną. Najlepiej zacząć od strony internetowej <https://pacient.gov.pl/terminy-leczenia>. Znajdziesz tam informację, w której placówce najszybciej otrzymasz pomoc. Gdy wybierzesz konkretną przychodnię, skontaktuj się z nią telefonicznie lub osobiście. Pamiętaj, żeby mieć przygotowany numer skierowania.

WAŻNE! Skierowanie nie jest wymagane w przypadku nagłego zagrożenia zdrowia i życia! Jeżeli odczuwasz silny ból albo dyskomfort, udaj się do szpitala lub zadzwoń po karetkę (tel. **112** lub **999**).

Jeżeli nie czujesz się zbyt pewnie sam(a) u lekarza, bo np. bardzo się denerwujesz albo gorzej słyszysz, pamiętaj, że może Ci tam towarzyszyć wybrana przez Ciebie bliska osoba. Jej obecności nie może się sprzeciwić osoba udzielająca świadczenia medycznego (lekarz, pielęgniarka, ale też np. technik robiący zdjęcie rentgenowskie).

Senior(ka) w szpitalu

Pani Anna w sobotni poranek mknęła na rowerze na plażę, by spotkać się z przyjaciółkami. Niestety na swojej drodze spotkała Krzysia Niefrasobliwego, który nie zapanował nad deskorolką i wpadł na panią Annę, przewracając ją wraz z rowerem. Pani Anna doznała skomplikowanego złamania ręki i już wie, że przyjdzie jej spędzić kilka dni w szpitalu.

Pobyt w szpitalu jest niezwykle stresującą sytuacją zarówno dla pacjentów, jak i ich rodzin, ale może poczujesz się nieco pewniej, znając swoje prawa.

Na wszystkie zabiegi, jakim będziesz poddawany(-na) w szpitalu, musisz wyrazić zgodę. Ta **zgoda musi być świadoma**, więc zanim cokolwiek podpiszesz, zapytaj o wszystko, co chciał(a)byś wiedzieć i co Cię niepokoi. Będziesz musiał(a) wyrazić oddzielne zgody na pobyt w szpitalu, operację (zawsze na piśmie), badania i świadczenia medyczne.

Masz prawo wyrazić zgodę na konkretne świadczenie medyczne lub też odmówić zgody i zażądać zaprzestania udzielania świadczenia. Szpital to nie więzienie! **Zawsze możesz wypisać się ze szpitala na własne żądanie** (trzeba wtedy złożyć pisemne oświadczenie). Lekarz poinformuje Cię o możliwych następstwach zaprzestania leczenia.

Kiedy pacjent nie może wyrazić zgody samodzielnie, decyzję podejmuje sąd opiekuńczy. W sytuacji gdy chodzi o ratowanie życia i zdrowia pacjenta, decyzję podejmuje lekarz.

Gdy przebywasz w szpitalu lub innym zakładzie opieki zdrowotnej (np. rehabilitacyjnym), masz prawo do kontaktu osobistego, telefonicznego i korespondencyjnego z innymi osobami (na własny koszt). Niestety, w związku z epidemią COVID-19 prawo do osobistego kontaktu jest obecnie ograniczone. Nie znaczy to, że nie ma zupełnie takiej możliwości, ale kontakt ten może być krótszy, rzadszy bądź limitowany do mniejszej liczby osób odwiedzających. Pamiętaj, że na dłuższe i częstsze wizyty mogą liczyć pacjenci z ważnym szczepieniem na COVID-19 oraz gdy ważne szczepienie mają odwiedzający ich goście.

Będąc w szpitalu, masz także prawo do **dodatkowej opieki pielęgnacyjnej**: w czynnościach opiekuńczych i higienicznych mogą pomagać Ci najbliżsi lub inne osoby (np. opłacone przez Twoją rodzinę). Jednak ta pomoc osób trzecich nie zwalnia personelu szpitala z dbałości o Ciebie.

Osoba przebywająca w szpitalu ma prawo do **opieki duszpasterskiej**, a w sytuacji pogorszenia się stanu zdrowia lub zagrożenia życia szpital wręcz musi umożliwić pacjentowi kontakt z duchownym jego wyznania (na koszt pacjenta). Masz również prawo zdecydowanie odmówić kontaktu z osobą duchowną na terenie szpitala – możesz żądać, żeby np. ksiądz nie niepokoił Cię i nie podejmował prób nawiązania kontaktu.

Prawo do informacji

Alicja martwi się o zdrowie swojej mamy. Wydaje jej się, że mama nie mówi jej o wszystkim. Postanowiła udać się do przychodni, w której mama ma lekarza pierwszego kontaktu, i uzyskać informację o jej stanie zdrowia. Uważa, że ma do tego prawo, będąc osobą najbliższą.

Alicja nie ma racji. **Prawo do informacji jest prawem pacjenta, a nie rodziny!** Tylko pacjent może zdecydować, komu i jakie informacje o stanie jego zdrowia mogą być przekazywane. Natomiast jeśli chcesz, żeby osoba Ci bliska miała możliwość odebrania za Ciebie wyników badań czy recepty, warto ją do tego upoważnić. W każdej placówce leczniczej otrzymasz odpowiedni druk. Jest on jednak ważny tylko w tym miejscu, czyli jeśli dajesz upoważnienie wnuczce do wglądu w dokumentację medyczną w przychodni, to nie będzie ono potem obowiązywało w szpitalu. Na wypadek poważniejszej choroby warto zawczasu napisać pełnomocnictwo ogólne, które będzie obowiązywało w każdej placówce i

Prawo do informacji obejmuje m.in. prawo do wszystkich informacji o stanie własnego zdrowia i wynikach badań oraz rokowaniach na przyszłość. Lekarz musi wyjaśnić Ci proponowany plan leczenia i ewentualne ryzyko. Co więcej, **informacje muszą być przekazywane w sposób zrozumiały**, więc masz prawo dopytywać się o wszystko tak długo, jak to jest potrzebne.

Jeśli jednak nie chcesz wiedzieć wszystkiego o stanie swojego zdrowia, masz do tego prawo. Musisz wtedy powiedzieć lekarzowi, jakiego rodzaju informacji nie chcesz usłyszeć (np. o niepomyślnym rokowaniu leczenia).

Masz też **prawo do wglądu w swoją dokumentację medyczną**. Możesz do tego upoważnić również inną osobę. Dokumentację medyczną możesz zawsze obejrzeć na miejscu w placówce. Możesz także poprosić o wykonanie kserokopii dokumentów. Placówka może wówczas jednak zażądać opłaty, która nie może być wygórowana.

Na wypadek śmierci

<p>Ważne: Każdy człowiek ma prawo do umierania w spokoju i godności. Pacjent ma także prawo do leczenia bólu, a podmiot zajmujący się osobą chorą (szpital, hospicjum) musi podejmować działania polegające na określeniu stopnia natężenia bólu, leczeniu bólu oraz monitorowaniu skuteczności tego leczenia.</p>

Osobom przewlekłe i obłożnie chorym, które jednak pozostają we własnym domu, przysługuje **pielęgniarska opieka długoterminowa**. Opiekująca się pacjentem pielęgniarka pomaga jego rodzinie w pielęgnacji, utrzymywaniu higieny, karmieniu czy podawaniu leków. Leczy rany, zmienia opatrunki i cewniki, podłącza kroplówki, robi zastrzyki. Do pielęgniarskiej długoterminowej opieki domowej kieruje lekarz pierwszego kontaktu, pacjent musi jednak spełniać surowe kryteria dotyczące poziomu niesprawności i niesamodzielności w zakresie jedzenia, siadania, poruszania się, ubierania czy kontrolowania potrzeb fizjologicznych.

Jeżeli pacjent nie może być już dalej leczony i potrzebuje całodobowej profesjonalnej opieki, to może zostać skierowany do **hospicjum**. Skierowanie wystawia lekarz pierwszego kontaktu albo lekarz w szpitalu.

Przekazanie własnych narządów na potrzeby transplantologii to ostatni, wspaniały dar, który możemy po sobie zostawić. Wiek nie jest przeszkodą, aby zostać dawcą. W Polsce przyjmuje się **domniemanie zgody na przekazanie narządów** osobom potrzebującym. Jeżeli chcesz być dawcą, nie musisz robić nic szczególnego, ale warto poinformować o swojej woli bliskich, żeby

w razie czego znali Twoje stanowisko w tej sprawie. Jeżeli natomiast nie chcesz, by Twoje narządy zostały przeszczepione innym osobom, musisz wypełnić formularz zgłoszenia sprzeciwu wobec oddania narządów i tkanek po śmierci (jest on do pobrania na stronie www.pacjent.gov.pl).

Pamiętaj! W czasie udzielania jakichkolwiek świadczeń zdrowotnych pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności. Nikt nie ma prawa traktować Cię grubiańsko, bez empatii, zwracać się do Ciebie po imieniu bez Twojej zgody czy też pomijać Cię w rozmowie (np. rozmawiając z towarzyszącą Ci osobą zamiast z Tobą). Jeżeli doszło do takich przykrych sytuacji albo czujesz, że Twoje prawa pacjenta zostały w jakiś inny sposób naruszone, możesz zwrócić się do dyrekcji placówki medycznej, Rzecznika Praw Pacjenta albo Naczelnej Izby Lekarskiej lub Naczelnej Izby Pielęgniarek i Położnych.

Co możesz zrobić w razie naruszenia praw pacjenta?

1. Napisać skargę bezpośrednio do dyrekcji przychodni, szpitala lub innej placówki leczniczej.

Pismo może wyglądać następująco:

Miejscowość, data

Imię i nazwisko pacjenta(-tki)

Adres zamieszkania

Ewentualnie numer telefonu lub adres e-mail

*Imię i nazwisko dyrektora(-rki)
szpitala / przychodni / placówki
leczniczej*

Adres placówki

Chcę poinformować, że w czasie pobytu w szpitalu / placówce leczniczej / wizyty w przychodni w dniu/dniach ... zostały naruszone moje prawa pacjenta [możesz wskazać, o jakie prawo chodzi, np. prawo do informacji, prawo do poszanowania godności, prawo do obecności osoby bliskiej].

[W tym miejscu opisz krótko, na czym polegało zaniedbanie pracowników placówki medycznej].

W związku z tą sytuacją proszę o odniesienie się do opisanego przeze mnie zdarzenia oraz o wyciągnięcie prawnych i służbowych konsekwencji wobec personelu placówki.

Podpis

2. Złożyć skargę do Rzecznika Praw Pacjenta.

Możesz to zrobić na piśmie, korzystając z podanego wyżej wzoru – poprzez formularz kontaktowy albo e-mail:

- formularz kontaktowy: <https://www.gov.pl/web/rpp/napisz-do-nas>
- e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl

Możesz także zgłosić sprawę przez telefon:

- Telefoniczna Informacja Pacjenta: **800 190 590** (połączenie bezpłatne z telefonów stacjonarnych i komórkowych; czynna pn.–pt. w godz. 8.00–18.00)

3. Złożyć skargę na działanie lekarza/lekarki lub pielęgniarki/pielęgniara do Naczelnej Izby Lekarskiej lub Naczelnej Izby Pielęgniarek i Położnych.

Złożenie skargi do tych izb może stać się podstawą do wszczęcia postępowania wyjaśniającego wobec tych osób przez Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej.

Naczelna Izba Lekarska:

ul. Sobieskiego 110

00-764 Warszawa

tel.: 22 559 13 00, 22 559 13 24

e-mail: sekretariat@nil.org.pl

formularz kontaktowy: <https://nil.org.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>

Naczelna Izba Pielęgniarek i Położnych

ul. Pory 78, lok. 10

02-757 Warszawa

tel.: 22 327 61 61

e-mail: nipip@nipip.pl

W przypadku zaniedbania lub niewłaściwego zachowania **dyspozytora pogotowia** lub **ratownika medycznego** możesz zwrócić się z wnioskiem o wyjaśnienie do wojewódzkiego lekarza koordynatora ratownictwa medycznego albo złożyć skargę do dyrektora wojewódzkiej stacji pogotowia ratunkowego, której sprawa dotyczy. Wniosek o wyjaśnienie sytuacji możesz też złożyć do wojewody właściwego ze względu na miejsce zdarzenia. W takim piśmie musisz podać: informacje o pacjencie, datę zdarzenia, numer telefonu, z jakiego wzywano pomoc oraz numer, pod jaki dzwoniło.