



Rzecznik Praw Pacjenta

W a k a c y j n y poradnik pacjenta



Wakacje to czas bez troski i odpoczynku

Jednak zawsze może pojawić się konieczność skorzystania z pomocy medycznej.

Dlatego wyjeżdżając nad morze, jezioro czy w góry, pamiętaj:

System ochrony zdrowia jest do Twojej dyspozycji na terenie całego kraju.



NAWIGATOR PACJENTA to praktyczny poradnik jak poruszać się w systemie ochrony zdrowia.

Znajdziesz go pod adresem: <https://nawigatorpacjenta.rpp.gov.pl/>

Publikację możesz też pobrać bezpłatnie w formacie pdf

Zeskanuj kod QR NAWIGATORA PACJENTA





Pamiętaj jako pacjent masz prawo do:

- świadczeń zdrowotnych zgodnych z aktualną wiedzą medyczną i udzielanych z należytą starannością
- uzyskiwania wszystkich informacji o swoim stanie zdrowia
- ochrony tajemnicy informacji z Tobą związanych
- wyrażania zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych
- poszanowania swojej intymności i godności, w tym do leczenia bólu
- dostępu do dokumentacji medycznej
- zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza
- zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych

Przebywając w szpitalu lub innym podmiocie leczniczym, w którym korzystasz ze świadczeń zdrowotnych udzielanych w trybie stacjonarnym i całodobowym, masz również **prawo do:**

- poszanowania życia prywatnego i rodzinnego, w tym dodatkowej opieki pielęgnacyjnej oraz kontaktu osobistego z innymi osobami
- opieki duszpasterskiej
- bezpłatnego przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie



Przed wyjazdem na wakacje pamiętaj o lekach!

- ➔ Jeżeli regularnie przyjmujesz konkretne leki, upewnij się, że masz ich wystarczającą ilość.
- ➔ Jeśli jest to konieczne, skontaktuj się z lekarzem przed wyjazdem, aby otrzymać nową receptę.
- ➔ Obecnie istnieje możliwość otrzymania recepty na odległość, a najwygodniejszym sposobem jest odbiór recepty w formie SMS. Nie musisz już być obecny osobiście przy wystawianiu recepty.

Lekarz może bez dokonania badania pacjenta wystawić receptę niezbędną do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej.



PAMIĘTAJ!

**Masz również możliwość uzyskania recepty
za pośrednictwem teleporady**



Elektroniczne usługi medyczne

INTERNETOWE KONTO PACJENTA (IKP)

Internetowe Konto Pacjenta ma każda osoba, która ma PESEL. Żeby się zalogować możesz użyć profilu zaufanego. Możesz również zalogować się przez e-dowód lub konto internetowe w banku. Poprzez IKP masz możliwość:

- ➔ odbioru e-recepty SMS-em lub e-mailem — wystarczy, że podasz swój numer telefonu lub adres e-mail
- ➔ odbioru kolejnej e-recepty bez wizyty w gabinecie (w przypadku choroby przewlekłej i po konsultacji, np. telefonicznej, z lekarzem)
- ➔ zamówienia online e-recepty na stałe leki, o ile placówka odbiera zgłoszenia
- ➔ zmiany lekarza, pielęgniarki lub położnej podstawowej opieki zdrowotnej
- ➔ upoważnienia kogoś bliskiego lub medyka do odbioru Twoich recept lub wglądu do Twojej dokumentacji medycznej
- ➔ upoważnienia tego rodzica, który nie zgłaszał dziecka do ubezpieczenia, do dostępu do jego IKP
- ➔ złożenia wniosku o wydanie EKUZ – Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego
- ➔ zmiany e-recepty na transgraniczną.

Elektroniczne usługi medyczne



Zeskanuj kod QR

Pdf z instrukcją logowania się na IKP
możesz pobrać bezpłatnie w formacie pdf.



E-RECEPTA

Internetowa e-recepta to elektroniczny odpowiednik tradycyjnej papierowej recepty. Aby odebrać leki z apteki wystarczy podać czterocyfrowy kod otrzymany SMS-em (wówczas musisz też podać numer PESEL), pokazać e-mail z załączoną w pdf-ie informacją, możesz również pokazać powiadomienie/kod w **aplikacji mojejIKP** (nie musisz podawać numeru PESEL) lub przedstawić wydruk informacyjny.





Elektroniczne usługi medyczne

E-SKIEROWANIE

E-skierowanie to nowoczesna forma wystawiania skierowań medycznych, która umożliwia skierowanie pacjenta do szpitala, lekarza specjalisty, na konkretne zabiegi lub badania, a także do sanatorium.

Aby otrzymać e-skierowanie w formie SMS-a lub e-maila, pacjent powinien zalogować się do swojego Internetowego Konta Pacjenta, przejść do sekcji "Ustawienia" i podać numer telefonu lub adres e-mail. Dalsze informacje na temat e-skierowania można znaleźć na stronie: <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/eskierowanie>

E-ZWOLNIENIE

E-Kolejnym elektronicznym dokumentem, który może wystawić lekarz jest e-zwolnienie, którego nie musisz już dostarczać do pracodawcy. Gdy podczas badania lekarz stwierdzi, że pacjentowi przysługuje zwolnienie lekarskie wystawi je w wersji elektronicznej.





Recepta farmaceutyczna

Pilnie potrzebuję leku na receptę,
ale nie mogę się skontaktować
z lekarzem.
Co mogę zrobić?



W takiej sytuacji możesz udać się do apteki,
w której to farmaceuta może wystawić Ci
e-receptę (tzw. recepta farmaceutyczna).
Pamiętaj jednak, że w przypadku poważnych
schorzeń, po powrocie z wakacji, zawsze warto
skonsultować się z lekarzem w celu uzyskania
profesjonalnej porady i opieki medycznej.



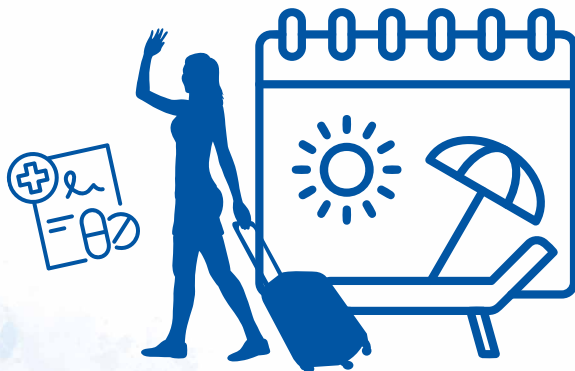


PAMIĘTAJ!

Taką receptę wystawić może jedynie farmaceuta posiadający prawo wykonywania zawodu farmaceuty, a nie każda osoba pracująca w aptece lub punkcie aptecznym.

Na takiej receptie nie mogą być przepisane leki zawierające środki odurzające i substancje psychotropowe. Podczas wystawiania e-recepty w aptece farmaceuta może z tobą przeprowadzić wywiad medyczny, a następnie możesz zostać poproszony o podpisanie oświadczenia o aktualnie zażywanych lekach lub twoim stanie zdrowia.

Recepta farmaceutyczna jest realizowana z pełnym pokryciem kosztów, czyli odpłatnością w wysokości 100%.





Gdy Twój lekarz rodzinny przebywa na urlopie...

- ➔ Przychodnia **ma obowiązek** zapewnić pacjentom dostęp do leczenia nawet w przypadku nieobecności lekarza przebywającego na urlopie.
- ➔ Jest także **zobowiązana zagwarantować pacjentom zastępstwo** w czasie nieobecności ich lekarza rodzinnego.
- ➔ Informacja o nieobecności lekarza rodzinnego powinna zostać umieszczona na terenie placówki medycznej, czyli w budynku przychodni, w której lekarz przyjmuje.



Dziecko pod opieką osób bliskich

Gdy dziecko przebywa na wakacjach pod opieką np. dziadka, babci lub krewnych, rodzice przed wyjazdem powinni upoważnić ich do zwrócenia się w razie konieczności o pomoc medyczną dla malucha.



Upoważnienie powinno mieć formę pisemną, zawierać dane rodziców i opiekunów, a także dziecka, np. PESEL.

- ➔ Jeżeli rodzice planują urlop, podczas którego dziecko, pozostające pod opieką np. krewnych, ma zaplanowaną wizytę u lekarza specjalisty, powinni wcześniej złożyć w poradni stosowne upoważnienie dla wyznaczonej osoby wraz ze wskazaniem zakresu wizyty. Upoważnienie zostanie włączone do dokumentacji medycznej dziecka, a wskazana osoba będzie mogła uczestniczyć w konsultacji lekarskiej, badaniach diagnostycznych i wyrażać zgodę na leczenie małego pacjenta.
- ➔ Zdarzają się sytuacje, w których konieczne jest otrzymanie pomocy lekarskiej dla dziecka, kiedy nie przebywa ono pod opieką rodziców lub przedstawicieli ustawowych. Mały pacjent przebywa wtedy najczęściej pod opieką opiekuna faktycznego np. babci, cioci czy innej bliskiej osoby.



- ➔ Opiekun faktyczny może zabrać dziecko do lekarza, **nie może jednak wyrazić zgody na zabieg o podwyższonym ryzyku** np. operację, inwazyjne badanie czy wykonanie iniekcji.
- ➔ Jeśli zachodzi konieczność podjęcia tego rodzaju leczenia, wówczas konieczna jest pisemna zgoda przedstawicieli ustawowych małoletniego pacjenta (najczęściej będą to rodzice). Wyjątek stanowi sytuacja, w której konieczne jest wykonanie czynności medycznych ze względu na zagrożenie życia i zdrowia dziecka. Wtedy lekarz udziela natychmiastowej pomocy, nawet jeśli nie uzyskał zgody rodziców małoletniego pacjenta.





Korzystanie z pomocy lekarza poza miejscem zamieszkania

Jeżeli w czasie pobytu poza miejscem zamieszkania np. na urlopie, wyjeździe służbowym czy podczas wizyty u krewnych, nagle zachorujesz lub stan Twojego zdrowia się pogorszy:



PAMIĘTAJ!

- ➔ jeżeli jesteś ubezpieczony możesz udać się do dowolnej przychodni, która ma podpisaną umowę z NFZ. Możesz tam skorzystać z bezpłatnego leczenia w ramach podstawowej opieki zdrowotnej po potwierdzeniu prawa do bezpłatnych usług medycznych. W sytuacji braku możliwości potwierdzenia uprawnień przez system możesz złożyć oświadczenie o posiadanych uprawnieniach. Wzory oświadczeń dostępne są tutaj:
<https://pacjent.gov.pl/jak-potwierdzic-ubezpieczenie>



- ➔ na podstawie takiego dokumentu zostaną Ci bezpłatnie udzielone pełne świadczenia, obejmujące też możliwość uzyskania recepty refundowanej.

Korzystanie z pomocy lekarza poza miejscem zamieszkania



PAMIĘTAJ!

po godzinach pracy przychodni od godz. 18.00 do godz. 8.00 rano następnego dnia oraz w soboty, niedziele, dni świąteczne i inne dni ustawowo wolne od pracy, możesz skorzystać z nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej – masz możliwość uzyskania teleporady, jak i wizyty osobistej.

Informacja o miejscu działania placówek nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej powinna być umieszczona w widocznym miejscu wewnątrz i na zewnątrz każdej przychodni. Listę placówek świadczących taką pomoc znajdziesz na stronach internetowych Oddziałów Wojewódzkich NFZ.



Sytuacje nagłe – korzystanie z pomocy szpitalnego oddziału ratunkowego

W sytuacjach nagłych, wymagających natychmiastowej interwencji medycznej np. złamanie, zwichnięcie, zranienie lub oparzenie, a także, gdy pojawiają się objawy pogarszania stanu zdrowia, których bezpośrednim następstwem może być poważne uszkodzenie funkcji organizmu lub utrata życia – zgłoś się do najbliższego szpitala. Pomoc medyczna jest tam udzielana przez całą dobę, **bez konieczności posiadania skierowania.**



Zarówno SOR jak i szpitalna izba przyjęć to miejsca, do których możesz się zgłosić **w stanie nagłego zagrożenia zdrowia lub życia.** Będąc w tej sytuacji możesz także skorzystać z pomocy zespołów ratownictwa medycznego dzwoniąc pod numer 112 lub 999.

Korzystając z pomocy medycznej na szpitalnym oddziale ratunkowym masz prawo otrzymać:

- ➔ **WSZYSTKIE NIEZBĘDNE DOKUMENTY** - jeśli Twój stan zdrowia wymaga dalszej diagnostyki lub konsultacji lekarskich powinieneś otrzymać np. receptę czy też skierowanie do lekarza specjalisty.
- ➔ **ZWOLNIENIE LEKARSKIE** - lekarz po bezpośrednim zbadaniu i udzieleniu pomocy medycznej, jeśli stan Twojego zdrowia tego wymaga, powinien wystawić orzeczenie o czasowej niezdolności do pracy. Bezprawne jest odsyłanie pacjenta po zwolnienie lekarskie do lekarza podstawowej opieki zdrowotnej czy też lekarza specjalisty w ramach ambulatoryjnej opieki specjalistycznej. W przypadku kontynuacji leczenia dalsze zwolnienia powinien wystawić lekarz rodzinny stale zajmujący się pacjentem.



EKUZ dla wyjeżdżających do krajów europejskich

- ➔ **EKUZ, czyli Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego** jest dokumentem wydawanym przez Narodowy Fundusz Zdrowia w postaci plastikowej karty, uprawniającej do korzystania ze świadczeń zdrowotnych podczas pobytu na terytorium innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej lub EFTA.
- ➔ Na podstawie EKUZ, w sytuacjach nagłych i niespodziewanych, można korzystać z opieki medycznej na terenie innego państwa w placówkach działających w ramach powszechnego systemu ochrony zdrowia.
- ➔ **Karta EKUZ gwarantuje takie zasady udzielania świadczeń zdrowotnych, jakie obowiązują ubezpieczonych w kraju, w którym przebywają.**
Np. jeśli w danym państwie pacjent dopłaca do transportu sanitarnego, pierwszych dni w szpitalu, leków czy wizyty u lekarza, ubezpieczonych obywateli z pozostałych krajów również będzie obowiązywała taka dopłata.



EKUZ nie jest kartą dla całej rodziny. Każdy jej członek otrzymuje swoją kartę, także dziecko. EKUZ jest ważna z dowodem tożsamości dziecka lub rodzica.



EKUZ dla wyjeżdżających do krajów europejskich

➔ Wniosek o EKUZ możesz złożyć:

Osobiście w oddziale NFZ, wysłać e-mailem lub pocztą tradycyjną

- pobierz wniosek w oddziale NFZ, uprawnionej delegaturze lub ze strony internetowej **www.nfz.gov.pl**
- wniosek wydrukuj, wypełnij i podpisz
- złóż wypełniony i podpisany wniosek w oddziale NFZ lub uprawnionej delegaturze lub prześlij na jej adres
- gdy wyjeżdżasz w związku z pracą – **wyślij** e-mailem zeskanowany wniosek na adres ekuz.praca@nfz.gov.pl.

➔ **Przez elektroniczną skrzynkę podawczą (ePUAP)**

Instrukcję, jak złożyć wniosek znajdziesz na stronie www.nfz.gov.pl

➔ **Przez Internetowe Konto Pacjenta**

Zaloguj się na IKP i wejdź w zakładkę **Moje konto**. Poniżej informacji o Twoim ubezpieczeniu zdrowotnym znajdziesz informację o karcie EKUZ.

Kliknij w **ZŁÓŻ WNIOSEK**.



Wakacyjna apteczka

Przed wyjazdem na wakacje warto zadbać o odpowiednie wyposażenie apteczki. Pamiętaj, że w razie potrzeby będziesz mieć wszystko pod ręką, aby szybko i skutecznie poradzić sobie z różnymi dolegliwościami. Oto lista niezbędnych przedmiotów, które powinny znaleźć się w Twojej wakacyjnej apteczce:

➔ **krem z filtrem oraz preparat na oparzenia słoneczne**

Niezależnie od tego, czy wybierasz się na plażę, czy na górskie wędrowki, ważne jest, aby chronić swoją skórę przed promieniowaniem słonecznym.

➔ **preparat odstrasżający owady**

Spotkanie z uciążliwymi owadami, takimi jak komary czy kleszcze, może zepsuć nawet najpiękniejsze chwile podczas wakacji. Przygotuj się na tę ewentualność i zaopatr się w preparat odstrasżający, który pomoże Ci uniknąć ukąszeń i nieprzyjemnych reakcji alergicznych.

➔ **leki przeciwigorączkowe i przeciwbólowe**

Zadbaj o to, aby były one odpowiednie dla Twojej grupy wiekowej i spełniały zalecenia lekarza.

➔ **środki opatrunkowe: plastry różnej wielkości, jałowa gaza, bandaż elastyczny**

Postaw na różnej wielkości plastry, jałową gazę i bandaż elastyczny. Będziesz w stanie udzielić pierwszej pomocy w razie potrzeby.





➔ **płyn do dezynfekcji ran**

Dbaj o higienę i zapobiegaj infekcjom. Płyn do dezynfekcji ran, który znajdziesz w apteczce, pozwoli Ci odpowiednio oczyścić skażenia lub otarcia, zmniejszając ryzyko infekcji.

➔ **leki na problemy pokarmowe**

Zmiana diety czy spożywanie potraw w miejscach, gdzie higiena jest niewystarczająca, może prowadzić do problemów z układem pokarmowym. Przygotuj się na taką ewentualność i miej przy sobie odpowiednie leki na problemy pokarmowe, takie jak środki przeciwbiegunkowe czy preparaty na niestrawność.



PAMIĘTAJ!

ważne jest również regularne sprawdzanie dat ważności wszystkich produktów w apteczce.





Pielęgnuj swoje zdrowie podczas wakacji!

➔ PRZESTRZEGAJ ZASAD HIGIENY:

W czasie podróży i pobytu w nowym miejscu, pamiętaj o regularnym myciu rąk wodą i mydłem lub używaniu środka do dezynfekcji. Unikaj dotykania twarzy, szczególnie oczu, nosa i ust, bez uprzedniego umycia rąk. To pomoże zapobiec infekcjom i chorobom przenoszonym drogą kropelkową.

➔ UTRZYMUJ ODPOWIEDNIĄ HIGIENĘ ŻYWNOŚCI:

Jeśli planujesz przygotowywać posiłki samodzielnie podczas wakacji, pamiętaj o dokładnym myciu owoców, warzyw i innych składników przed ich spożyciem.

Przechowuj żywność w odpowiednich warunkach, aby uniknąć skażenia i zatrucia pokarmowego.

➔ PIJ BEZPIECZNĄ WODĘ:

Upewnij się, że pijesz wodę bezpieczną do spożycia. Jeśli nie masz pewności co do jakości wody, lepiej sięgnąć po butelkowaną wodę pitną. Unikaj również lodu w napojach, jeśli nie jesteś pewien, że został wykonany z bezpiecznej wody.



Fundusz Kompensacyjny Zdarzeń Medycznych

Szybka i łatwa ścieżka uzyskania odszkodowania

1.



Niepożądane
zdarzenie medyczne
w szpitalu

2.



Wniosek
do Rzecznika
Praw Pacjenta

3.



Rozpatrzenie
wniosku i decyzja
– max. 3 miesiące

4.



Przelew
nałego
odszkodowania

Wszystkie informacje na temat Funduszu Kompensacyjnego Zdarzeń Medycznych znajdziesz na stronie Rzecznika Praw Pacjenta.
www.gov.pl/rpp

- ➔ **Fundusz Kompensacyjny Zdarzeń Medycznych** zapewnia szybką, pozasądową drogę do uzyskania rekompensat dla osób, które podczas pobytu w szpitalu w Polsce doznały uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia albo uległy zakażeniu szpitalnemu. W przypadku śmierci pacjenta, świadczenie przysługuje również jego bliskim.
- ➔ Maksymalna kwota świadczenia dla pacjenta wynosi **230 821 zł**. W przypadku śmierci pacjenta, świadczenie wynosi do 115 411 zł dla każdej z uprawnionych osób.
- ➔ Fundusz obejmuje zdarzenia od **6 września 2023 roku oraz zdarzenia**, które miały miejsce wcześniej, ale wnioskodawca dowiedział się o nich już po wejściu ustawy w życie.

Uzyskanie świadczenia nie wymaga udowodnienia winy podmiotu leczniczego!

Szczegółowe informacje na temat tego, kiedy i komu przysługuje świadczenie, znajdziesz skanując kod QR:



Znajdziesz tam też ankietę, która pomoże Ci stwierdzić, czy masz prawo do odszkodowania.



Udanych i bezpiecznych wakacji życzy:



Bartłomiej Chmielowiec
Rzecznik Praw Pacjenta

**W przypadku pytań, wątpliwości lub sytuacji naruszenia praw pacjenta
skontaktuj się z Biurem Rzecznika Praw Pacjenta**

e-mail: kancelaria@rpp.gov.pl

www.gov.pl/rpp

ul. Płocka 11/13

01-231 Warszawa



**Bezpłatna całodobowa
Telefoniczna Informacja Pacjenta**

800 190 5900

Znajdź nas:

