

KARTA PRAW PACJENTA

CZĘŚĆ OGÓLNA

Dotyczy pacjentów: korzystających ze świadczeń zdrowotnych w ramach ubezpieczenia zdrowotnego, korzystających z prywatnego sektora usług medycznych oraz innych niż ubezpieczeni.

PRAWA PACJENTA

1. Prawo do ochrony zdrowia (*art.68 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997r. (Dz.U. Nr78, poz.483, z późn. zm.)*).
2. Prawo do świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom wiedzy medycznej, opartej na dostępnych metodach i środkach zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, wykonywanych przez lekarzy, lekarzy dentyistów, pielęgniarki, położne, diagnostów laboratoryjnych z należytą starannością i zgodnie z zasadami etyki zawodowej, a w sytuacji ograniczonych możliwości udzielenia odpowiednich władcze - do korzystania z rzetelnej, opartej na kryteriach medycznych jawnej procedury ustalającej kolejność dostępu do świadczeń (*art.19 ust.1 pkt1 ustawy z dnia 30 sierpnia 1991r. o zakładach opieki zdrowotnej (Dz.U. z 2007r. Nr14, poz.89) zwanej dalej „ustawą o zakładach opieki zdrowotnej”; art.4 ustawy z dnia 5 grudnia 1996r. o zawodach lekarza i lekarza dentyisty (Dz.U. z 2005r. Nr226, poz.1943, z późn. zm.) zwanej dalej „ustawą o zawodach lekarza i lekarza dentyisty”; art.18 ustawy z dnia 5 lipca 1996r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz.U. z 2001r. Nr57, poz.602, z późn. zm.), zwanej dalej: „ustawą o zawodach pielęgniarki i położnej”; art.21 ustawy z dnia 27 lipca 200 r. o diagnostyce laboratoryjnej (Dz.U. z 2004r. Nr144, poz.1529, z późn. zm.) zwanej dalej „ustawią o diagnostyce laboratoryjnej ”*).
3. Prawo do natychmiastowej pomocy medycznej w zakładach opieki zdrowotnej, ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia pacjenta (*art.7 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).
4. Prawo do intymności i poszanowania godności osobistej w czasie udzielania świadczeń zdrowotnych (*art.19 ust.1 pkt4 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej; art.36 ust.1 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentyisty*).
5. Prawo do umierania w spokoju i godności (*art.19 ust.1 pkt5 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).
6. Prawo (pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego) do uzyskania przystępnej informacji od lekarza o: swoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia, rokowaniu. Lekarz może by zwolniony z tego obowiązku wyłącznie na danie pacjenta. Lekarz może udzielać powyższych informacji, innym osobom tylko za zgodą pacjenta (*art.31 ust.1-3 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentyisty; art.19 ust.1 pkt2 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).
7. Prawo do wyrażania zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenia innych świadczeń zdrowotnych, po uzyskania od lekarza odpowiedniej informacji. Jeżeli obowiązujące przepisy prawa nie stanowi inaczej, zgoda pacjenta może być wyrażona ustnie albo nawet poprzez takie jego zachowanie, które w sposób niebudzący wątpliwości wskazuje na wolę poddania się proponowanym przez lekarza czynnościom medycznym (*art.32 ust.1 i ust.7 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentyisty; art.19 ust. pkt3 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).
8. Prawo do wyrażenia w formie pisemnej zgody na zabieg operacyjny albo na zastosowanie metody leczenia lub diagnostyki stwarzającej podwyższone ryzyko dla pacjenta (*art.34 ust.1 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentyisty*).

9. Prawo do wyrażenia w formie pisemnej zgody (a w przypadku niemożności wyrażenia zgody w powyższej formie, za równoważne uważa się wyrażenie zgody ustnie złożonej w obecności dwóch świadków) na uczestnictwo w eksperymencie medycznym po uprzednim uzyskaniu informacji: o celach, sposobach i warunkach przeprowadzenia przedmiotowego eksperymentu, spodziewanych korzyściach leczniczych lub poznawczych, ryzyku oraz o możliwości odstąpienia od udziału w eksperymencie, w każdym jego stadium. W przypadku gdyby natychmiastowe przerwanie eksperymentu mogło spowodować niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia jego uczestnika, lekarz obowiązany jest go o tym poinformować (*art.24, art.25 ust.1 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty*).
10. Prawo do wyrażenia dobrowolnie świadomej zgody w formie pisemnej na uczestnictwo w badaniu klinicznym (a w przypadku niemożności wyrażenia zgody w powyższej formie, za równoważne uważa się wyrażenie zgody ustnie złożonej w obecności, co najmniej dwóch świadków), po wcześniejszym przekazaniu informacji dotyczących istoty, znaczenia, skutków i ryzyka związanego z badaniem klinicznym. Uczestnik badania klinicznego może w każdej chwili bez szkody dla siebie wycofać się z badania klinicznego (*art.37b ust.2 pkt2, art.37f ustawy z dnia 6 września 2001r. Prawo farmaceutyczne (Dz.U. z 2004r. Nr53, poz.533, z późn. zm.) zwanej dalej „prawem farmaceutycznym”*).
11. Prawo do wyrażenia sprzeciwu na pobranie po śmierci komórek, tkanek i narządów oraz cofnięcia tego sprzeciwu w każdym czasie (*art.5 i art.6 ustawy z dnia 1 lipca 2005r. o pobieraniu, przechowywaniu i przeszczepianiu komórek, tkanek i narządów (Dz.U. Nr169, poz.1411) zwanej dalej „ustawą o transplantacji”*).
12. Prawo do pomieszczenia i wyżywienia odpowiednich do stanu zdrowia pacjenta w zakładach opieki zdrowotnej przeznaczonych dla osób wymagających całodobowych lub całodziennych świadczeń zdrowotnych (*art.20 ust.1 pkt3 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).
13. Prawo do dodatkowej opieki pielęgnacyjnej sprawowanej przez osobę bliską lub inną osobę wskazaną przez pacjenta w zakładach opieki zdrowotnej (*art.19 ust.3 pkt1 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).
14. Prawo do kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z osobami z zewnątrz w zakładach opieki zdrowotnej. Jednakże kontakt osobisty może zostać ograniczony w przypadku zagrożenia epidemicznego lub ze względu na warunki przebywania innych osób chorych w szpitalu. Kierownik zakładu opieki zdrowotnej lub upoważniony lekarz może ograniczyć prawo do kontaktu osobistego z osobami z zewnątrz, w tym do sprawowania opieki pielęgnacyjnej przez osobę bliską lub inną osobę wskazaną przez pacjenta (*art.19 ust.3 pkt2 i art.19 ust.5 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).
15. Prawo do opieki duszpasterskiej w zakładach opieki zdrowotnej (*art.19 ust.3 pkt3 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).
16. Prawo do wskazania osoby lub instytucji, którą zakład opieki zdrowotnej obowiązany jest niezwłocznie powiadomić w razie pogorszenia się stanu zdrowia pacjenta powodującego zagrożenie życia lub w razie śmierci pacjenta (*art.20 ust.2 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).
17. Prawo do wypisania ze szpitala, gdy stan zdrowia pacjenta nie wymaga dalszego leczenia w szpitalu bądź na własne danie - w takiej sytuacji pacjent ma prawo do informacji o możliwych następstwach zaprzestania leczenia w szpitalu. Przy wypisie pacjent ma prawo do otrzymania oryginału oraz jednej kopii Karty Informacyjnej z Leczenia Szpitalnego z podaniem rozpoznania w języku polskim (*art.22 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej, §16 ust.1, ust.2 pkt1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2006r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej w zakładach opieki zdrowotnej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz.U. Nr247, poz.1819) zwanego dalej „rozporządzeniem w sprawie dokumentacji medycznej”*).
18. Prawo do wyrażenia osobiście lub przez przedstawiciela ustawowego sprzeciwu na wykonanie sekcji zwłok w zakładach opieki zdrowotnej (*art.24 ust.3 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).

19. Prawo do dostępu do dokumentacji medycznej na wniosek pacjenta, jego przedstawiciela ustawowego lub osoby przez niego upoważnionej, a w razie śmierci - osoby przez pacjenta upoważnionej do uzyskania dokumentacji w przypadku jego zgonu w formie m.in.: wglądu w zakładzie opieki zdrowotnej lub poprzez odpłatne sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii (*art.18 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej; §52 rozporządzenia w sprawie dokumentacji medycznej*).
20. Prawo do ochrony danych zawartych w dokumentacji medycznej oraz innych związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych (*art.27 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002r. Nr101, poz.926, z późn. zm.); art.18 ust.2 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej; §52 ust.2 rozporządzenia w sprawie dokumentacji medycznej*).
21. Prawo do zachowania w tajemnicy informacji związanych z pacjentem uzyskanych przez personel medyczny w związku z wykonywaniem zawodu z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych w przepisach prawa (*art.40 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry; art.21 ustawy o zawodach pielęgniarki i położnej; art.29 ustawy o diagnostyce laboratoryjnej*).
22. Prawo do przechowywania wartościowych rzeczy w depozycie zakładów opieki zdrowotnej przeznaczonych dla osób wymagających całodobowych lub całodziennych świadczeń zdrowotnych (*art.19b ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).
23. Prawo do uzyskania od lekarza i lekarza dentystry informacji o realnej możliwości uzyskania świadczenia zdrowotnego u innego lekarza lub w zakładzie opieki zdrowotnej, jeżeli lekarz odmówił udzielenia świadczenia (*art.38 ust.2 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry*).
24. Prawo do otrzymania od farmaceuty w przypadku nagłego zagrożenia zdrowia lub życia bez recepty lekarskiej produktu leczniczego zastrzeżonego do wydawania na receptę w najmniejszym terapeutycznym opakowaniu z wyłączeniem środków odurzających, substancji psychotropowych i prekursorów grupy I-R (*art.96 ust.2 prawa farmaceutycznego*).
25. Prawo do dostępu do informacji o prawach pacjenta w zakładzie opieki zdrowotnej. Pielęgniarka, położna ma obowiązek poinformować pacjenta o jego prawach. (*art.19 ust.6 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej; art.20 ustawy o zawodach pielęgniarki i położnej*).
26. Prawo do złożenia skargi na lekarza i lekarza dentystę do rzecznika odpowiedzialności zawodowej przy właściwej izbie lekarskiej w przypadku podejrzenia postępowania sprzecznego z zasadami etyki i deontologii zawodowej oraz za naruszenie przepisów o wykonywaniu zawodu lekarza (*art.41 ustawy z dnia 17 maja 1989r. o izbach lekarskich (Dz.U. Nr30, poz.158, z późn. zm.)*).
27. Prawo do złożenia skargi na pielęgniarkę i położną do rzecznika odpowiedzialności zawodowej przy właściwej izbie pielęgniarek i położnych w przypadku podejrzenia postępowania sprzecznego z zasadami etyki zawodowej oraz za zawinione naruszenie przepisów dotyczących wykonywania zawodu pielęgniarki i położnej (*art.38 ustawy z dnia 19 kwietnia 1991r. o samorządzie pielęgniarek i położnych (Dz.U. Nr91, poz.178, z późn. zm.)*).
28. Prawo do złożenia skargi na diagnostę laboratoryjnego do rzecznika dyscyplinarnego w Krajowej Izbie Diagnostów Laboratoryjnych w przypadku podejrzenia postępowania sprzecznego z zasadami etyki zawodowej lub przepisami dotyczącymi wykonywania czynności diagnostyki laboratoryjnej (*art.56 ust.1 ustawy o diagnostyce laboratoryjnej*).

CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA

CZĘŚĆ OGÓLNA

Dotyczy pacjentów korzystających, na zasadzie równego dostępu, ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych na warunkach i w zakresie określonym w ustawie z dnia 27

sierpnia 2004r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. Nr210, poz.2135, z późn.zm.), zwanej dalej: „ustawą o świadczeniach”.

Rozdział 1

PRAWA PACJENTA W ZAKŁADACH OPIEKI ZDROWOTNEJ NP.: W PRZYCHODNI, OŚRODKU ZDROWIA, PORADNI, AMBULATORIUM

JAKO PACJENT W RAMACH UBEZPIECZENIA ZDROWOTNEGO MASZ PRAWO DO:

1. Wyboru i zmiany lekarza, pielęgniarki i położnej podstawowej opieki zdrowotnej, spośród lekarzy, pielęgniarek i położnych ubezpieczenia zdrowotnego. Przedmiotowa zmiana może nastąpić nie częściej niż dwa razy w roku kalendarzowym, a w przypadku, każdej kolejnej zmiany Jesteś zobowiązany wnieść opłatę w wysokości 80 złotych - nie dotyczy to zmiany miejsca zamieszkania i sytuacji zaprzestania udzielania świadczeń opieki zdrowotnej przez wybranego lekarza, pielęgniarkę i położną podstawowej opieki zdrowotnej oraz innych przyczyn niezależnych od Twojej woli z zastrzeżeniami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa (*art.28 ust.1 ustawy o świadczeniach*).
2. Wyboru lekarza dentystry spośród lekarzy dentyistów, którzy zawarli umowy o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej z Narodowym Funduszem Zdrowia z zastrzeżeniami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa (*art.31 ust.1 ustawy o świadczeniach*).
3. Świadczeń zdrowotnych lekarza dentystry oraz materiałów stomatologicznych stosowanych przy udzielaniu tych świadczeń, zakwalifikowanych jako świadczenia gwarantowane (*art.31 ust.2 ustawy o świadczeniach*).
4. Jeżeli jesteś kobietą w ciąży i w okresie połogu masz prawo do dodatkowych świadczeń zdrowotnych lekarza dentystry oraz materiałów stomatologicznych stosowanych przy udzielaniu tych świadczeń, zakwalifikowanych jako świadczenia gwarantowane dla tych osób (*art.31 ust.3 ustawy o świadczeniach*).
5. Wyboru świadczeniodawcy udzielającego ambulatoryjnych świadczeń specjalistycznych spośród tych, świadczeniodawców, którzy zawarli umowy o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej z Narodowym Funduszem Zdrowia z zastrzeżeniami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa (*art.29 ustawy o świadczeniach*).
6. Ambulatoryjnych świadczeń specjalistycznych finansowanych ze środków publicznych udzielanych na podstawie skierowania lekarza ubezpieczenia zdrowotnego.
Wyżej wymienione skierowanie, nie jest wymagane do świadczeń:
 - 1) ginekologa i położnika;
 - 2) dentystry;
 - 3) dermatologa;
 - 4) wenerologa;
 - 5) onkologa;
 - 6) okulisty;
 - 7) psychiatry;
 - 8) dla osób chorych na gruźlicę;
 - 9) dla osób zakażonych wirusem HIV;
 - 10) dla inwalidów wojennych i wojskowych, osób represjonowanych i kombatantów;
 - 10a) dla cywilnych niewidomych ofiar działań wojennych;
 - 11) dla osób uzależnionych od alkoholu, środków odurzających i substancji psychotropowych - w zakresie leczenia odwykowego;

- 12) dla uprawnionego żołnierza lub pracownika, w zakresie leczenia urazów lub chorób nabytych podczas wykonywania zadań poza granicami państwa (*art.57 ust.1 i ust.2 ustawy o świadczeniach*).
7. Świadczeń rehabilitacji leczniczej u świadczeniodawcy, który zawarł umowę z Narodowym Funduszem Zdrowia o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej, na podstawie skierowania lekarza ubezpieczenia zdrowotnego (*art.59 ustawy o świadczeniach*).
8. Zaopatrzenia w wyroby medyczne będące przedmiotami ortopedycznymi oraz w środki pomocnicze na zlecenie lekarza ubezpieczenia zdrowotnego lub felczera ubezpieczenia zdrowotnego (*art.40 ust.1 ustawy o świadczeniach*).
9. Rejestracji u świadczeniodawcy w szczególności: osobiście, przez osoby trzecie i telefonicznie (§12 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 października 2005 r. w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej (*Dz.U. Nr197, poz. 1643*)).
10. W stanie nagłym - do niezwłocznego uzyskania świadczeń opieki zdrowotnej w niezbędnym zakresie równie przez świadczeniodawcę, który nie zawarł umowy o udzielenie świadczeń opieki zdrowotnej z Narodowym Funduszem Zdrowia (*art. 19 ust.1 ustawy o świadczeniach*).
11. Świadczeń opieki zdrowotnej na zasadach i w zakresie określonych dla ubezpieczonych, jeżeli nie jesteś osobą ubezpieczoną, a Jesteś w okresie ciąży, porodu i połogu (*art.13 ust.1 pkt2 ustawy o świadczeniach*).
12. Przejazdu środkami transportu sanitarnego (w tym lotniczego) - na zlecenie lekarza ubezpieczenia zdrowotnego lub felczera ubezpieczenia zdrowotnego, do najbliższego zakładu opieki zdrowotnej udzielającego świadczeń we właściwym zakresie, i z powrotem: bezpłatnie w przypadkach:
- 1) konieczności podjęcia natychmiastowego leczenia w zakładzie opieki zdrowotnej;
 - 2) wynikających z potrzeby zachowania ciągłości leczenia.
- Ponadto przysługuje Ci na podstawie zlecenia lekarza ubezpieczenia zdrowotnego lub felczera ubezpieczenia zdrowotnego, bezpłatny przejazd środkami transportu sanitarnego - w przypadku dysfunkcji narządu ruchu uniemożliwiającej korzystanie ze środków transportu publicznego, w celu odbycia leczenia - do najbliższego zakładu opieki zdrowotnej udzielającego świadczeń we właściwym zakresie, i z powrotem (*art.41 ust. 1 i ust.2 ustawy o świadczeniach*).
13. Orzeczeń i zaświadczeń lekarskich wydawanych bezpłatnie, jeżeli są one związane z: dalszym leczeniem, rehabilitacją, niezdolnością do pracy, kontynuowaniem nauki, uczestnictwem dzieci, uczniów, słuchaczy zakładów kształcenia nauczycieli i studentów w zajęciach sportowych i w zorganizowanym wypoczynku, a także wydawanych dla celów pomocy społecznej, orzecznictwa o niepełnosprawności lub uzyskania zasiłku pielęgnacyjnego (*art. 16 ust. 1 pkt1 ustawy o świadczeniach*).

Rozdział 2

PRAWA PACJENTA W SZPITALU

JAKO PACJENT W RAMACH UBEZPIECZENIA ZDROWOTNEGO MASZ PRAWO DO:

1. Wyboru szpitala spośród szpitali, które zawarły umowę o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej z Narodowym Funduszem Zdrowia z zastrzeżeniami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa (*art.30 ustawy o świadczeniach*).
2. Przyjęcia do szpitala, który zawarł umowę o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej z Narodowym Funduszem Zdrowia, na podstawie skierowania (każdego) lekarza, lekarza dentystry lub felczera, jeżeli cel leczenia nie może być osiągnięty przez leczenie ambulatoryjne zgodnie z ustaloną w oparciu o kryteria medyczne listą oczekujących (*art.58, art.20-23 ustawy o świadczeniach*).

3. Udzielenia Ci świadczenia zdrowotnego bez wymaganego skierowania - w stanach nagłych (np.: wypadek, zatrucie, poród, stany zagrożenia życia albo zdrowia), w powyższym stanie masz prawo równie do niezwłocznego uzyskania świadczeń opieki zdrowotnej w niezbędnym zakresie równie od świadczeniodawcy, który nie zawarł umowy o udzielenie świadczeń opieki zdrowotnej z Narodowym Funduszem Zdrowia (*art.19 ust.1, art.60 ustawy o świadczeniach*).
4. Przejazdu środkami transportu sanitarnego (w tym lotniczego) - na zlecenie lekarza ubezpieczenia zdrowotnego lub felczera ubezpieczenia zdrowotnego, do najbliższego zakładu opieki zdrowotnej udzielającego świadczeń we właściwym zakresie, i z powrotem bezpłatnie, w przypadkach:
 - 1) konieczności podjęcia natychmiastowego leczenia w zakładzie opieki zdrowotnej;
 - 2) wynikających z potrzeby zachowania ciągłości leczenia.Ponadto przysługuje Ci na podstawie zlecenia lekarza ubezpieczenia zdrowotnego lub felczera ubezpieczenia zdrowotnego, bezpłatny przejazd środkami transportu sanitarnego - w przypadku dysfunkcji narządu ruchu uniemożliwiającej korzystanie ze środków transportu publicznego, w celu odbycia leczenia - do najbliższego zakładu opieki zdrowotnej udzielającego świadczeń we właściwym zakresie, i z powrotem (*art.41 ust.1 i ust.2 ustawy o świadczeniach*).
5. Wyrażenia zgody (obok zgody lekarza) na uczestnictwo innych osób poza personelem medycznym niezbędnym ze względu na rodzaj udzielanego Tobie świadczenia zdrowotnego (*art.36 ust.2 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty*).
6. Wyrażenia zgody na uczestnictwo podczas udzielania Tobie świadczeń zdrowotnych: studentów nauk medycznych, lekarzy oraz innego personelu medycznego, w przypadku demonstracji o charakterze wyłącznie dydaktycznym, jeżeli Jesteś pacjentem kliniki, szpitala akademii medycznych, medycznej jednostki badawczo-rozwojowej lub innej jednostki uprawnionej do kształcenia wyżej wymienionych (*art.36 ust.4 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty*).
7. Wnioskowania o zasięgnięcie przez lekarza (udzielającego Tobie świadczeń zdrowotnych) opinii właściwego lekarza specjalisty lub zorganizowania konsylium lekarskiego w razie wątpliwości diagnostycznych lub terapeutycznych, jeżeli wyżej wymieniony lekarz uzna to za uzasadnione w świetle wymagań wiedzy medycznej (*art.37 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty*).
8. Bezpłatnych środków farmaceutycznych i materiałów medycznych, niezbędnych do udzielania Tobie świadczeń zdrowotnych, jeżeli są one konieczne do wykonania świadczenia (*art.20 ust.1 pkt2 ustawy o zakładach opieki zdrowotnej; art.35 ustawy o świadczeniach*).

Rozdział 3

PRAWA PACJENTA W SZPITALU PSYCHIATRYCZNYM

3.1 PRZYJĘCIE DO SZPITALA ZA ZGODĄ PACJENTA

1. Przyjęcie do szpitala osoby z zaburzeniami psychicznymi do szpitala psychiatrycznego następuje za pisemną zgodą tej osoby na podstawie ważnego skierowania do szpitala, jeżeli lekarz wyznaczony do tej czynności, po jej osobistym zbadaniu, stwierdzi wskazania do przyjęcia. Natomiast w nagłych przypadkach, w szczególności w przypadku braku możliwości uzyskania pomocy lekarskiej przed zgłoszeniem się do szpitala, osoba z zaburzeniami psychicznymi może być przyjęta do szpitala psychiatrycznego, za jej pisemną zgodą, bez skierowania (*art.22 ust.1 i ust.1a ustawy z dnia 19 sierpnia 1994r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz.U. Nr111, poz.535, z późn. zm.) zwanej dalej „ustawą o ochronie zdrowia psychicznego”*).
2. Jeżeli przyjęcie do szpitala psychiatrycznego dotyczy osoby pełnoletniej całkowicie ubezwłasnowolnionej, zdolnej do wyrażenia zgody, wymagane jest również uzyskanie zgody tej osoby na przyjęcie. W przypadku sprzecznych oświadczeń w sprawie przyjęcia do szpitala psychiatrycznego pacjenta i jego przedstawiciela ustawowego, zgodę na przyjęcie do szpitala

wyraża sąd opiekuńczy właściwy ze względu na miejsce zamieszkania tej osoby (*art.22 ust.4 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).

3.2 PRZYJĘCIE DO SZPITALA BEZ ZGODY PACJENTA

1. Przyjęcie do szpitala psychiatrycznego osoby chorej psychicznie lub osoby upośledzonej umysłowo niezdolnej do wyrażenia zgody lub stosunku do przyjęcia do szpitala psychiatrycznego i leczenia następuje po uzyskaniu zgody sądu opiekuńczego właściwego ze względu na miejsce zamieszkania tej osoby. W przypadkach nagłych przyjęcie do szpitala psychiatrycznego może nastąpić bez wcześniejszego uzyskania zgody sądu opiekuńczego. W takim przypadku lekarz przyjmujący ma obowiązek, o ile to możliwe, zasięgnięcia pisemnej opinii innego lekarza, w miarę możliwości psychiatry, albo pisemnej opinii psychologa (*art.22 ust.2 i ust.2a ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
2. Osoba chora psychicznie może być przyjęta do szpitala psychiatrycznego bez zgody wymaganej w art.22 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego, tylko wtedy, gdy jej dotychczasowe zachowanie wskazuje na to, że z powodu choroby zagra bezpośrednio swojemu życiu albo życiu lub zdrowiu innych osób (*art.23 ust.1 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
3. O przyjęciu do szpitala psychiatrycznego decyduje lekarz wyznaczony do tej czynności po osobistym zbadaniu pacjenta (po uprzedzeniu o przyczynach przeprowadzenia badania) i zasięgnięciu w miarę możliwości opinii drugiego lekarza psychiatry albo psychologa. Lekarz ten jest obowiązany wyjaśnić choremu przyczyny przyjęcia do szpitala bez zgody i poinformować go o jego prawach (*art.21 ust.2, art.23 ust 2 i ust 3 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
4. Przyjęcie do szpitala psychiatrycznego wymaga zatwierdzenia przez ordynatora (lekarza kierującego oddziałem) w ciągu 48 godzin od chwili przyjęcia. Kierownik szpitala zawiadamia o tym sąd opiekuńczy miejsca siedziby szpitala w ciągu 72 godzin od chwili przyjęcia (*art.23 ust.4 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
5. Postępowanie przed sądem opiekuńczym umarza się, jeżeli pacjent, po przyjęciu bez zgody, wyraził następnie zgodę na pobyt w tym zakładzie, po uprzednim wysłuchaniu tej osoby (*art.26 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).

3.3 W TRAKCIE HOSPITALIZACJI JAKO PACJENT MASZ PRAWO DO:

1. Bezpłatnych świadczeń zdrowotnych w zakresie psychiatrycznej opieki zdrowotnej oraz do bezpłatnych produktów leczniczych, wyrobów medycznych i środków pomocniczych, jeżeli Jesteś osobą chorą psychicznie (wskazującą zaburzenia psychotyczne) lub upośledzoną umysłowo, nawet jeżeli nie Jesteś osobą ubezpieczoną (*art.10 ust.1 i ust.2, art.3 pkt1 lit.a i b ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
2. Tego, aby personel medyczny przy wyborze rodzaju i metod postępowania leczniczego, brał pod uwagę nie tylko cele zdrowotne, ale także Twój interes i inne Twoje dobra osobiste, i dążył do osiągnięcia poprawy stanu zdrowia w sposób najmniej dla Ciebie uciążliwy (*art.12 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
3. Porozumiewania się bez ograniczeń z rodziną i innymi osobami (*art.13 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
4. Niekontrolowania Twojej korespondencji (*art.13 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).

- a) Uzyskania pomocy w ochronie Twoich praw jako pacjenta w szczególności: do spotkania z Rzecznikiem Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego, w warunkach zapewniających swobodę wypowiedzi, nie później niż w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia takiej potrzeby,
 - b) przekazywania ustnych i pisemnych skarg w zakresie dotyczącym naruszenia Twoich praw oraz uzyskania informacji o rozstrzygnięciu zgłoszonej przez Ciebie sprawy,
 - c) uzyskania informacji o rozstrzygnięciu zgłoszonej sprawy (*art.10a ust.1 i 4 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
6. Uzyskania zgody ordynatora na okresowe przebywanie poza szpitalem bez wypisywania (przepustki), jeżeli nie zagraża to Twojemu życiu i zdrowiu innych osób (*art.14 ustawy o ochronie życia psychicznego*).
 7. Nieutrwalania Twoich oświadczeń obejmujących przyznanie się do popełnienia czynu zabronionego pod groźbą kary w dokumentacji dotyczącej Twojego leczenia (*art.51 ustawy o ochronie życia psychicznego*).
 8. Zapoznania Cię przez lekarza z planowanym postępowaniem leczniczym (*art.33 ust.2 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
9. Wyrażenia odrębnej zgody lub zgody Twojego przedstawiciela ustawowego na świadczenia zdrowotne stwarzające podwyższone ryzyko, takich jak:
- 1) punkcja podpotyliczna lub lędźwiowa przeprowadzona w celu pobrania płynu mózgowo-rdzeniowego lub podania leków;
 - 2) leczenie metodami śpiączkowymi (środki atropinowe, śpiączki insulinowe);
 - 3) leczenie elektrowstrząsami;
- Masz prawo również do otrzymania od lekarza informacji o dających się przewidzieć skutkach świadczeń zdrowotnych wymienionych powyżej (§1 i §2 rozporządzenia Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 4 sierpnia 1995 roku w sprawie wykazu świadczeń zdrowotnych wymagających odrębnej zgody pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego (Dz.U. Nr100, poz.503).
10. Uprzedzenia Cię o stosowaniu wobec Twojej osoby środków przymusu bezpośredniego przed tym zanim środek zostanie podjęty oraz zachowania szczególnej ostrożności i dbałości o Twoje dobro przez personel medyczny w trakcie stosowania przymusu bezpośredniego (*art.18 ust.4 ustawy o ochronie życia psychicznego*).
 11. Tego, aby przymus bezpośredni w formie unieruchomienia lub izolacji na zlecenie lekarza nie mógł trwać dłużej niż 4 godziny. Jednak w razie potrzeby lekarz, po osobistym zbadaniu Twojej osoby, może przedłużyć unieruchomienie na następne okresy 6-godzinne (§9 ust.2 rozporządzenia Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 23 sierpnia 1995r. w sprawie sposobu stosowania przymusu bezpośredniego (Dz.U. Nr103 poz.514) zwanego dalej: „rozporządzeniem w sprawie sposobu stosowania przymusu bezpośredniego”).
 12. Krótkotrwałego uwalniania od unieruchomienia w celu zmiany pozycji lub zaspokojenia potrzeb fizjologicznych i higienicznych, nie rzadziej niż co 4 godziny (§14 ust.1 pkt2 rozporządzenia w sprawie sposobu stosowania przymusu bezpośredniego).
 13. Zachowania w tajemnicy przez osoby wykonujące czynności wynikające z ustawy o ochronie zdrowia psychicznego wszystkiego, o czym powezmą wiadomość w związku z wykonywaniem powyższych czynności z wyjątkiem określonych w w/w ustawie sytuacji, gdy osoby te są zwolnione zachowania tajemnicy (*art.50 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
 14. Tego, aby zajęcia rehabilitacyjne prowadzone w szpitalach psychiatrycznych oraz domach pomocy społecznej, nie były podporządkowane celom gospodarczym (*art.15 ust.1 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).

15. Tego, aby kierownik zakładu psychiatrycznej opieki zdrowotnej w razie stwierdzenia, że Twój przedstawiciel ustawowy nie wykonuje należycie swoich obowiązków wobec Twojej osoby, zawiadomił o tym sąd opiekuńczy miejsca Twojego zamieszkania (*art. 17 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
16. Złożenia wniosku do sądu opiekuńczego miejsca siedziby szpitala psychiatrycznego o ustanowienie kuratora, jeżeli uważasz, i w czasie pobytu w szpitalu potrzebujesz pomocy do prowadzenia wszystkich swoich spraw albo spraw określonego rodzaju (*art. 44 ust. 1 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
17. Wysłuchania Cię przez sędziego wizytującego nie później niż w terminie 48 godzin od otrzymania przez sąd opiekuńczy zawiadomienia od kierownika szpitala psychiatrycznego, jeżeli zostałeś przyjęty w trybie art. 23 (osoba chora psychicznie przyjęta, gdy jej dotychczasowe zachowanie wskazuje na to, że z powodu tej choroby zagraża bezpośrednio własnemu życiu albo życiu lub zdrowiu innych osób), art. 24 (osoba, której dotychczasowe zachowanie wskazuje na to, że z powodu zaburzeń psychicznych zagraża bezpośrednio swojemu życiu albo życiu lub zdrowiu innych osób, a zachodzą wątpliwość, czy jest ona chora psychicznie, pobyt w szpitalu nie może trwać dłużej niż 10 dni) oraz art. 28 (w razie cofnięcia poprzednio wyrażonej zgody na hospitalizację) (*art. 45 ust. 2 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
18. Złożenia wniosku o adwokata z urzędu w toczącym się postępowaniu przed sądem opiekuńczym w sprawach określonych w ustawie o ochronie zdrowia psychicznego (*art. 48 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
19. Złożenia odwołania od postanowienia sądu opiekuńczego w przedmiocie przyjęcia do szpitala psychiatrycznego bez Twojej zgody, do sądu drugiej instancji (*art. 42 i art. 47 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
20. Złożenia w dowolnej formie wniosku o nakazanie wypisania Ci ze szpitala psychiatrycznego - jeżeli jesteś hospitalizowany za swoją zgodą (*art. 36 ust. 1 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
21. Złożenia w dowolnej formie, wniosku o nakazanie wypisania Ci ze szpitala psychiatrycznego, nie wcześniej niż po upływie 30 dni od uprawomocnienia się postanowienia sądu opiekuńczego w przedmiocie przyjęcia do szpitala lub dalszego leczenia bez Twojej zgody. O Twoim wypisie postanawia ordynator (lekarz kierujący oddziałem), jeżeli uzna, i ustali przewidziane w ustawie o ochronie zdrowia psychicznego przyczyny przyjęcia i pobytu Twojej osoby w szpitalu psychiatrycznym (*art. 35 ust. 1 i art. 36 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
22. Wystąpienia do sądu opiekuńczego, w którego okręgu znajduje się szpital psychiatryczny o nakazanie wypisania Twojej osoby ze szpitala psychiatrycznego, w razie odmowy wypisania. Wniosek powinien być złożony w terminie 7 dni od powiadomienia Twojej osoby o odmowie wypisania oraz o terminie i sposobie złożenia wniosku (*art. 36 ust. 3 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).
23. Przyjścia za swoją zgodą (lub Twojego przedstawiciela ustawowego) do domu pomocy społecznej, jeżeli nie jesteś w stanie zaspokoić swoich podstawowych potrzeb życiowych i nie masz możliwości korzystania z opieki innych osób, a potrzebujesz stałej opieki i pielęgnacji, lecz nie wymagasz leczenia szpitalnego (*art. 38 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).

Rozdział 4

PRAWA DZIECKA

W TRAKCIE UDZIELANIA ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

Jako pacjent poniżej 18 roku życia masz prawo do korzystania z większości praw przysługujących osobom dorosłym w trakcie korzystania ze świadczeń zdrowotnych z uwzględnieniem uprawnień Twoich rodziców lub opiekunów i z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z Twojego wieku.

JAKO PACJENT PONIŻEJ 18 ROKU ŻYCIA MASZ PRAWO DO:

1. Świadczeń opieki zdrowotnej na zasadach i w zakresie określonych dla osób ubezpieczonych (*art.13 ust.1 pkt1 ustawy o świadczeniach*).
2. Dodatkowych świadczeń zdrowotnych lekarza dentystry oraz materiałów stomatologicznych stosowanych przy udzielaniu tych świadczeń, zakwalifikowanych jako świadczenia gwarantowane dla dzieci i młodzieży do ukończenia 18 roku życia (*art.31 ust.3 ustawy o świadczeniach*).
3. Jeżeli jesteś małoletnim powyżej lat szesnastu lekarz ma obowiązek udzieli Ci informacji w zakresie i w formie potrzebnej do prawidłowego przebiegu Twojego procesu diagnostycznego lub terapeutycznego, ponadto masz prawo do wyrażenia swojego zdania (*art.31 ust.7 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry*).
4. Jeżeli jesteś małoletnim powyżej lat szesnastu lekarz ma obowiązek udzieli Ci przystępnej informacji o Twoim stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniu (*art.31 ust.1 i ust.5 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry*).
5. Jeżeli jesteś małoletnim powyżej lat szesnastu wymagana jest również (obok zgody Twojego przedstawiciela ustawowego) Twoja zgoda na wykonanie badania lub udzielenie innego świadczenia zdrowotnego. W przypadku zastosowania zabiegu operacyjnego albo metody leczenia lub diagnostyki stwarzającej podwyższone ryzyko dla Ciebie jest wymagana również (obok zgody Twojego przedstawiciela ustawowego) Twoja zgoda w formie pisemnej (*art.34 ust.4 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry*).
6. Jeżeli jesteś małoletnim powyżej lat szesnastu, masz prawo do wyrażenia sprzeciwu na pobranie po śmierci komórek, tkanek i narządów (*art.5 ust.3 ustawy o transplantacji*).
7. Jeżeli jesteś małoletnim i ukończyłeś szesnasty rok życia lub nie ukończyłeś szesnastego roku życia i jesteś w stanie z rozeznaniem wypowiedzieć opinię w sprawie swego uczestnictwa w eksperymencie medycznym lub badaniu klinicznym (po poinformowaniu Ci o istocie, znaczeniu, skutkach i ryzyku tego badania), konieczne jest wyrażenie w formie pisemnej Twojej świadomej zgody na udział w powyższych obok zgody Twojego przedstawiciela ustawowego (*art.25 ust.2 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry; art.37b ust.2 pkt4 i art.37h ust.1 pkt1 prawa farmaceutycznego*).
8. Wyrażenia w każdej chwili cofnięcia zgody na udział w badaniu klinicznym lub eksperymencie medycznym bądź wycofania się w każdej chwili z tego badania lub eksperymentu (*art.27 ust.1 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentystry; art.37h ust.1 pkt3 i art.37b ust.2 pkt2 prawa farmaceutycznego*).
9. Tego, aby w celu zminimalizowania bólu i dyskomfortu w trakcie trwania badania klinicznego zapewniono Tobie udział w przedmiotowym badaniu personelu posiadającego wiedzę i umiejętności w zakresie postępowania z małoletnimi oraz zastosowania metod służących minimalizacji dyskomfortu związanego z wykonywanym badaniem (§23 pkt1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 30 kwietnia 2004r. w sprawie sposobu prowadzenia bada klinicznych z udziałem małoletnich (Dz.U. Nr104, poz.1108)).
10. Jeżeli jesteś małoletnim powyżej lat trzynastu masz prawo do wyrażenia zgody na pobranie od Ciebie szpiku na rzecz Twojego rodzeństwa, jeżeli nie spowoduje to dającego się przewidzieć upośledzenia sprawności Twojego organizmu (*art.12 ust.3 ustawy o transplantacji*).
11. Jeżeli jesteś małoletnim powyżej lat szesnastu masz prawo do złożenia wniosku do sądu opiekuńczego właściwego ze względu na miejsce Twojego zamieszkania o zgodę na pobranie od

Ciebie szpiku lub komórek krwiotwórczych krwi obwodowej w sytuacji gdy ma miejsce bezpośrednie niebezpieczeństwo utraty życia Twojego rodzeństwa (*art.12 ust.4 ustawy o transplantacji*).

12. Jeżeli urodziłeś się w szpitalu lub zostałeś przyjęty do szpitala przed ukończeniem siódmego roku życia jesteś zaopatrywany w znak tożsamości (*art.21a ustawy o zakładach opieki zdrowotnej*).

13. Jeżeli jesteś małoletnim powyżej lat szesnastu i jesteś zdolny do wyrażenia zgody wymagana jest również Twoja zgoda na przyjęcie do szpitala psychiatrycznego (*art.22 ust.4 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego*).

Podstawa prawna:

1. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997r. (Dz.U. Nr78, poz.483, z późn. zm.);
2. ustawa z dnia 30 sierpnia 1991r. *o zakładach opieki zdrowotnej* (Dz.U. z 2007r. Nr14, poz.89);
3. ustawa z dnia 27 sierpnia 2004r. *o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych* (Dz.U. Nr210, poz.2135, z późn. zm.);
4. ustawa z dnia 5 grudnia 1996r. *o zawodach lekarza i lekarza dentysty* (Dz.U. z 2005r. Nr226, poz.1943, z późn. zm.);
5. ustawa z dnia 5 lipca 1996r. *o zawodach pielęgniarki i położnej* (Dz.U. z 2001r. Nr57, poz.602, z późn. zm.);
6. ustawa z dnia 19 sierpnia 1994r. *o ochronie zdrowia psychicznego* (Dz.U. Nr111, poz.535, z późn. zm.);
7. ustawa z dnia 1 lipca 2005 r. *o pobieraniu, przechowywaniu i przeszczepianiu komórek, tkanek i narządów* (Dz.U. Nr169, poz.1411);
8. ustawa z dnia 6 września 2001r. - *Prawo farmaceutyczne* (Dz.U. z 2004r. Nr53, poz.533, z późn. zm.);
9. ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. *o diagnostyce laboratoryjnej* (Dz.U. z 2004r. Nr144, poz.1529, z późn. zm.);
10. ustawa z dnia 17 maja 1989r. *o izbach lekarskich* (Dz.U. Nr30, poz.158, z późn. zm.);
11. ustawa z dnia 19 kwietnia 1991r. *o samorządzie pielęgniarek i położnych* (Dz.U. Nr91, poz.178, z późn. zm.);
12. ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. *o ochronie danych osobowych* (Dz.U. z 2002r. Nr101, poz.926, z późn. zm.);
13. rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2006r. *w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej w zakładach opieki zdrowotnej oraz sposobu jej przetwarzania* (Dz.U. Nr247, poz.1819);
14. rozporządzenie Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 23 sierpnia 1995r. *w sprawie sposobu stosowania przymusu bezpo redniego* (Dz.U. Nr103, poz.514);
15. rozporządzenie Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 4 sierpnia 1995r. *w sprawie wykazu świadczeń zdrowotnych wymagających odrębnej zgody pacjenta lub jego przedstawiciela ustawowego* (Dz.U. Nr100, poz.503);
16. rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 października 2005r. *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej* (Dz.U. Nr197, poz.1643);
17. rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 30 kwietnia 2004r. *w sprawie sposobu prowadzenia badań klinicznych z udziałem małoletnich* (Dz.U. Nr104, poz.1108).

INFORMACJE KONTAKTOWE

a) Aktualnie przy oddziałach wojewódzkich NFZ nie ma Rzeczników Praw Pacjenta. Jeżeli chodzi o świętokrzyski NFZ to funkcjonuje: Sekcja Skarg i Wniosków Świętokrzyskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ: 25-025 Kielce, ul. Jana Pawła II 9, pokój 023, tel. (041)36-46-106. Wszelkie wątpliwości i informacje można też uzyskać pod specjalnym numerem telefonu Świętokrzyskiego Oddziału

Wojewódzkiego NFZ: 194-88, poniedziałek-piątek, w godzinach 8.00–16.00. Kierownik sekcji – Wojciech Mazur.

b) Rzecznik Praw Pacjenta (jeden w całej Polsce) Barbara Kozłowska Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ulica Młynarska 46, 01-171 Warszawa tel./faks: 22 833 08 86 sekretariat@bpp.gov.pl Biuro czynne: pn.-pt. w godz. 8.15-16.15 Przyjmowanie pacjentów: pn.-pt. w godz. 9.00-16.00 Prawnik biura przyjmuje: pn.-pt. w godz. 9.00-15.00 Konsultanci medyczni: pn.-czw. w godz. 15.30-19.30. Bezpłatna infolinia: 0 800 190 590 (pn.-pt. w godz. 9.00-21.00)

c) Oprócz tego skargę złożyć można:

- U bezpośredniego przełożonego - każdy pacjent ma prawo złożyć skargę u bezpośredniego przełożonego osoby, która jego zdaniem postąpiła niewłaściwie (na przykład u ordynatora, pielęgniarki oddziałowej, pielęgniarki naczelnej), u szefa placówki medycznej (dyrektora, prezesa), w której doznał krzywdy.

- W sprawach dotyczących błędów lekarskich lub nieetycznego zachowania się lekarzy, skargę można złożyć u Rzeczników Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowych Izb Lekarskich, właściwych terytorialnie: Świętokrzyska Izba Lekarska 25-389 Kielce, ul. Wojska Polskiego 52 e-mail: sekretariat@sil.apsnet.pl, tel. (41)368-75-67, (41)362-13-81, tel/fax: (41)362-15-00). Instancją odwoławczą jest Naczelny Rzecznik Odpowiedzialności Zawodowej.

- W analogicznych sprawach dotyczących świadczeń udzielanych przez pielęgniarki, skargi rozpatruje Świętokrzyska Izba Pielęgniarek i Położnych, ul. Nowy Świat 32A, Kielce, e-mail: sipip@interia.pl

- W Centrali NFZ – Wydział Skarg i Wniosków Central Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa, tel.(22)572 60 21, 572 61 95, 572-61-55, 572 62 44, e-mail: infolinia@nfz.gov.pl, Infolinia – 0 800 392 976.