

Prawo do informacji o stanie zdrowia realizowane na odległość - poradnik dla pacjenta

Przepisy prawa obowiązujące w Polsce nie zabraniają udzielania informacji o stanie zdrowia przez telefon, czy poprzez wideo-rozmowy. Nie zabrania tego także unijne rozporządzenie RODO. Czas epidemii oraz wszelkie zalecenia aby ograniczać kontakty, w tym wprowadzane zakazy odwiedzin pacjentów sprzyjają częstszemu sięganiu po kontakt telefoniczny z przychodnią czy szpitalem. Wszelkie wprowadzane ograniczenia, w żadnym wypadku nie zniosły praw pacjentów, w tym prawa do uzyskania informacji o stanie zdrowia.

Na placówkach medycznych ciąży obowiązek realizacji praw pacjenta oraz dostosowywanie wewnętrznych procedur do zmieniającej się rzeczywistości aby kontakt z lekarzem był precyzyjnie opisany i faktycznie dostępny. Dane o zdrowiu podlegają szczególnej ochronie, dlatego też ochrona informacji o pacjentach, nie może pozostawać w sprzeczności z prawami pacjenta. Należy pamiętać, że social media i dostępne komunikatory nie służą do kontaktu z pacjentem ani osobą przez niego upoważnioną lub uprawnioną.

Placówki medyczne nie mogą udzielać informacji o zdrowiu za pomocą takich kanałów jak Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok czy Whatsapp).

Prawo do kontaktu na odległość w celu powzięcia informacji o stanie zdrowia pacjenta obowiązuje cały czas, nie tylko na czas epidemii- jest to powszechne prawo pacjenta oraz osób przez niego upoważnionych lub ustawowo uprawnionych. Może być realizowane w każdym czasie, w którym placówka medyczne udziela świadczeń zdrowotnych. Nie ma też ograniczeń terytorialnych.

Prawo pacjenta do informacji o stanie zdrowia.

Pacjent ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia. Pacjent, w tym małoletni, który ukończył 16 lat lub jego przedstawiciel ustawowy ma prawo do uzyskania od lekarza przystępnej informacji o stanie zdrowia pacjenta, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniach.

- Pacjent, w tym małoletni, który ukończył 16 lat lub jego przedstawiciel ustawowy ma prawo do uzyskania od pielęgniarki, położnej przystępnej informacji o jego pielęgnacji i zabiegach pielęgniarstwach.
- Pacjent małoletni, który nie ukończył 16 lat ma prawo do uzyskania od lekarza informacji w zakresie i formie potrzebnej do prawidłowego przebiegu procesu diagnostycznego lub terapeutycznego.

Lekarz ma obowiązek udzielać pacjentowi, w tym pacjentowi, który ukończył 16 lat lub ustawowemu przedstawicielowi przystępnej informacji o jego stanie zdrowia, rozpoznaniu, proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych, leczniczych, dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania, wynikach leczenia oraz rokowaniach.

- Jeżeli pacjent nie ukończył 16 lat lub jest nieprzytomny bądź niezdolny do zrozumienia znaczenia informacji, lekarz udziela informacji osobie bliskiej.
- Pacjentowi, który nie ukończył 16 lat, lekarz udziela informacji w zakresie i formie potrzebnej do prawidłowego przebiegu procesu diagnostycznego lub terapeutycznego i wysłuchuje jego zdania.

Pielęgniarka i położna są obowiązane informować pacjenta o jego prawach zgodnie z przepisami ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz udzielić pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu albo osobie wskazanej przez pacjenta informacji o stanie jego zdrowia, w zakresie koniecznym do sprawowania opieki pielęgnacyjnej lub opieki podczas ciąży oraz prowadzenia porodu i porożenia.

Kogo pacjent może upoważnić?

Pacjent może upoważnić każdego. Nie musi to być członek rodziny, a dowolnie wskazana przez pacjenta osoba. Upoważnienie nie wymaga szczególnej formy, można go udzielić na piśmie, a także ustnie w placówce medycznej, co powinno być odnotowane w dokumentacji medycznej pacjenta. Pacjent w każdym czasie może odwołać upoważnienie. Warto pamiętać, że pacjent też ma prawo nikogo nie upoważniać, to jest jego prawo a nie obowiązek. Ważne aby pacjent dokonał upoważnienia świadomie, czyli w sposób przemyślany wskazał osobę, której umożliwi dostęp do informacji o swoim stanie zdrowia (diagnozie, rokowaniach, zabiegach, przyjmowanych lekach oraz każdej czynności w ramach procesu hospitalizacji).

Osoba upoważniona.

Osoba upoważniona do czasu odwołania upoważnienia może zasięgnąć informacji o stanie zdrowia pacjenta w każdym czasie, także wtedy gdy pacjent trafi do szpitala nieprzytomny lub utraci przytomność w trakcie hospitalizacji. Jeżeli upoważnienie zostało złożone w innej placówce medycznej osoba upoważniona powinna udać się do tej placówki i uzyskać jego kopię, aby następnie przedłożyć ją w szpitalu, w którym przebywa nieprzytomny pacjent. Jest to potrzebne dla wykazania, że jest osobą upoważnioną do uzyskania informacji.

Brak upoważnienia, jak uzyskać informacje?

Zgodnie z art. 31 ust. 6 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty jeżeli pacjent jest nieprzytomny lekarz udziela informacji osobie bliskiej (pojęcie osoby bliskiej ma swoją definicję w przepisach prawa. Osobą bliską będzie przedstawiciel ustawowy, małżonek, dzieci, rodzice, osoby pozostające we wspólnym pożyciu (partnerzy). Taka osoba powinna zgłosić się do lekarza, wskazać, że jest osobą bliską i że chce zasięgnąć informacji o stanie zdrowia pacjenta.

Kto może uzyskać informacje o stanie zdrowia na odległość?

Każda osoba upoważniona przez pacjenta lub osoba bliska, która nie została upoważniona a uprawdopodobni, że jest osobą bliską w rozumieniu przepisów czyli np. pozostaje we wspólnym pożyciu z pacjentem. Może się zdarzyć tak, że pacjent nikogo nie upoważnił bo np. nie zdążył i trafił nieprzytomny do szpitala albo nie wiedział, że może upoważnić bliską mu osobę. Stopień pokrewieństwa w upoważnieniach nie ma znaczenia i przepisy nie wymagają aby go wpisywać choć można (np. upoważniam męża/partnera, siostrę, tatę, sąsiadkę). Osoba, która chce powziąć informacje o stanie zdrowia pacjenta przez telefon lub wideo-rozмовę musi być przygotowana na weryfikację jej tożsamości przez personel medyczny, który będzie udzielał jej informacji. W tym miejscu, należy wspomnieć, że posługiwanie się cudzymi danymi osobowymi jako swoimi grozi odpowiedzialność karna. Szpital czy przychodnia zawsze musi uzasadnić odmowę udzielenia informacji o stanie zdrowia na odległość. Uzasadnieniem nie jest „, bo RODO zabrania”- z czym w praktyce można się spotkać.

Kontakt na odległość.

Za kontakt na odległość uznaje się każdą formę kontaktu wykorzystywaną za pośrednictwem systemu teleinformatycznego (w rozumieniu ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne z dnia 17 lutego 2005 r.). W szczególności dotyczy także podmiotów udzielających świadczeń stacjonarnie i całodobowo.

Środki komunikacji elektronicznej.

Rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną (telefon, email, skype, zoom, whatsapp, teams, itp.)

Osoba bliska.

Osobą bliską wedle definicji ustawowej jest małżonek/ka, krewny do drugiego stopnia lub powinowaty do drugiego stopnia w linii prostej, przedstawiciel ustawowy, osoba pozostająca we wspólnym pożyciu lub osoba wskazaną przez pacjenta. Oznacza, że w przypadku osób pozostających w związkach partnerskich również traktowane są one wedle tej prawnej definicji jako osoby „bliskie” – dotyczy to tak samo związków heteroseksualnych jak i homoseksualnych. Osobą bliską, może też być każda osoba, którą pacjent sam wskaże (np. przyjaciółka, sąsiad, kuzyn, koleżanka z pracy).

Opiekun faktyczny.

Osoba sprawująca, bez obowiązku ustawowego, stałą opiekę nad pacjentem, który ze względu na wiek, stan zdrowia albo stan psychiczny opieki takiej wymaga. Opiekun faktyczny nie musi być spokrewniony z pacjentem. Może nim być każdy pełnoletni.

Weryfikacja tożsamości.

Podstawą udzielenia informacji przez telefon jest weryfikacja dzwoniącego przez personel medyczny. Nie udziela się informacji o stanie zdrowia osobom anonimowym. Osoba dzwoniącej może zostać zadane kilka pytań identyfikujących, np. podanie imienia i nazwiska swojego, nr PESEL, daty urodzenia, stopnia pokrewieństwa, uprawdopodobnienie, że jest osobą bliską lub pozostaje we wspólnym pożyciu z pacjentem, adres.

Sposób weryfikacji tożsamości osoby kontaktującej się na odległość powinien uwzględnić, iż informacji udziela się bez zbędnej zwłoki. Niedopuszczalne jest ograniczanie takiego sposobu komunikacji poprzez nadmiernie skomplikowany sposób weryfikacji (skutkujący zwłoką w udzieleniu informacji). Osoba dzwoniąca może zostać poproszona o okazanie dokumentu tożsamości w przypadku wideo-rozmowy. Natomiast, żadna placówka medyczna nie jest uprawniona aby zbierać skany czy zdjęcia dowodów tożsamości od pacjentów czy osób przez pacjenta upoważnionych lub nieupoważnionych.

Przykładowe pytania jakie może zadać personel podmiotu leczniczego osobie dzwoniącej:

- jaki jest stopień Pana/Pani pokrewieństwa z pacjentem?
- proszę podać numer PESEL pacjenta;
- proszę wskazać miejsce urodzenia pacjenta;
- proszę podać drugie imię pacjenta;
- proszę wskazać czy pacjent posiada znaki szczególne (np. tatuaż w widocznym miejscu) lub opisać dokładny wygląd pacjenta;
- proszę podać numeru telefonu pacjenta;
- proszę opisać w co był ubrany pacjent (w przypadku kiedy osoba bliska na co dzień przebywa z pacjentem i pacjent trafił do podmiotu leczniczego w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego);
- w przypadku wideorozmowy – proszę okazać inny dokument uprawdopodobniający wspólną relacje (np. akt stanu cywilnego).

Zakres udzielonych informacji na odległość.

Udzielając informacji o stanie zdrowia pacjenta należy dostosować sposób ich komunikacji, w szczególności należy je przekazać w sposób jasny i zrozumiały dla odbiorcy. Sposób weryfikacji tożsamości osoby kontaktującej się na odległość powinien uwzględnić, iż informacji udziela się bez zbędnej zwłoki. Niedopuszczalne jest ograniczanie takiego sposobu komunikacji informacji poprzez nadmiernie skomplikowany sposób weryfikacji tożsamości dzwoniącego.

Ponadto, zaleca się aby zakres przekazanych informacji osobie dzwoniącej był ogólny tzn. w sposób ogólny opisywał stan pacjenta np. pacjent przytomny, czuje się dobrze, stan zagrożenia życia – personel medyczny nie jest uprawniony aby przez telefon udzielać informacji o wynikach badań, czy szczegółach dotyczących hospitalizacji, ponieważ zawsze pomimo przeprowadzonej weryfikacji tożsamości podczas rozmowy telefonicznej, istnieje ryzyko, że ktoś może próbować wyłudzić dane o zdrowiu pacjenta jako osoba nieuprawniona i chcieć te informacje wykorzystać przeciwko pacjentowi, stąd zaleca się indywidualne podejście przez personel medyczny, stosowanie procedur dotyczących weryfikacji oraz udzielania ogólnych informacji (np. tak, pacjent trafił do naszego szpitala, stan dobry).

Nagrywanie rozmów.

Nagrywanie rozmów przez placówki medyczne nie jest zabronione. Z uwagi na przepisy o ochronie danych osobowych na placówce medycznej spoczywa obowiązek aby powiadomić na początku rozmowy, że rozmowa jest nagrywana, kto jest administratorem danych osobowych, informując jednocześnie gdzie osoba dzwoniąca, której dane są przetwarzane znajdzie szczegółowe informacje dotyczące przetwarzanych jej danych, np. siedziba podmiotu, strona internetowa na której będzie umieszczony tzw. Obowiązek informacyjny na gruncie RODO.

Kontakt na odległość z osobą upoważnioną przez pacjenta przytomnego.

Sytuacja, kiedy pacjent jest przytomny i można się z nim swobodnie komunikować jest tą najprostszą. Można poprosić pacjenta o weryfikację tożsamości osoby dzwoniącej lub wskazać na możliwość bezpośredniego kontaktu z pacjentem (gdy nie istnieją wątpliwości co do stanu świadomości pacjenta). Personel medyczny może również udzielać informacji za pośrednictwem telefonu pacjenta, w jego obecności, np. poprzez zestaw głośnomówiący (przy zapewnieniu poufności rozmowy) lub zestaw słuchawkowy dostarczony przez podmiot leczniczy. Niewykluczone jest ustalenie terminu takiej rozmowy, ustalenie terminu nie powinno jednak skutkować zwłoką w udzieleniu informacji. W sytuacji, kiedy pacjent zażądał aby nie udzielano mu informacji o jego stanie zdrowia, informacje te należy przekazywać osobom upoważnionym w sposób zapewniający realizację żądania pacjenta (np. należy przeprowadzić rozmowę bez obecności pacjenta).

Pacjent ma prawo żądać, aby lekarz nie udzielił mu informacji.

Na żądanie pacjenta lekarz nie ma obowiązku udzielać pacjentowi informacji o stanie jego zdrowia. Pacjent, który skorzystał z prawa do rezygnacji z uzyskiwania informacji o swoim stanie zdrowia, w każdej chwili może takie żądanie odwołać i zażądać informacji, a lekarz jest zobowiązany do jej udzielenia (art. 9 ust. 4 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, art. 31 ust. 3 ustawy o zawodach lekarza i lekarza dentysty).

Internetowe Konto Pacjenta (IKP).

IKP to darmowa aplikacja dla pacjentów (pacjent.gov.pl), do zalogowania na Internetowym Koncie Pacjenta potrzebny jest profil zaufany lub e-dowód. IKP można używać na komputerze, laptopie, tablecie i smartfonie. Wystarczy mieć dostęp do Internetu. Na IKP pacjent może sprawdzić bez wychodzenia z domu, wiele przydatnych dla niego informacji, np.:

- miejsca, w których może się leczyć,
- dostęp do dokumentacji medycznej (w tym e-recepty, e-skierowania, wyniki badań, wypis ze szpitala),
- wysokość refundacji kupionych lekarstw i innych produktów medycznych oraz świadczenia wykorzystanych w ramach NFZ,
- zalecaną dawkę leków,
- wysokość płaconej składki na ubezpieczenie zdrowotne,
- składanie oświadczenia upoważniającego osobę do odbioru dokumentacji medycznej,
- deklaracje wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej,
- uzyskanie recepty na leki bez konieczności wizyty u lekarza, jeśli kontynuowane jest leczenie
- złożyć można wniosek o kartę EKUZ

Zastrzeżenie udzielania informacji.

Pacjent ma prawo do zastrzeżenia aby informacje na temat jego zdrowia nie były udzielane nikomu, nawet jego najbliższym. Powinno to zostać odnotowane w dokumentacji medycznej, a personel medyczny w tej sytuacji ma bezwzględny obowiązek chronić prywatność pacjenta. Ponadto, pacjent może też wskazać konkretną osobę lub osoby, które w świetle przepisów są uprawnione do dostępu do informacji o stanie zdrowia bliskiej osoby- można np. wykluczyć męża/żonę/partnera, jedno z dzieci, każdego kogo wskaże pacjent.

Uzyskanie przez osobę bliską informacji o stanie zdrowia pacjenta, który z uwagi na swój stan zdrowia nie mógł złożyć upoważnienia do przekazania informacji w chwili przyjęcia.

W świetle obowiązujących przepisów oraz wytycznych Rzecznika Praw Pacjenta oraz Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych to Personel podmiot leczniczy powinien poinformować zainteresowaną osobę o możliwości przedstawienia upoważnienia, które zawiera oświadczenie pacjenta o wyrażeniu zgody na udzielanie informacji o stanie zdrowia, ze wskazaniem imienia i nazwiska osoby upoważnionej, które zostało złożone przez pacjenta w innej placówce medycznej i nie odwołane w żaden sposób (wyraźny lub dorozumiany). Złożone oświadczenie przez pacjenta zachowuje swoją moc również w innych placówkach medycznych. Takie oświadczenie można okazać w czasie wideo-rozmowy lub przesłać na adres e-mail wskazany przez podmiot leczniczy z zachowaniem stosownych zabezpieczeń.

Przykładowe pytania jakie może zadać personel podmiotu leczniczego osobie dzwoniącej:

- jaki jest stopień Pana/Pani pokrewieństwa z pacjentem?
- proszę podać numer PESEL pacjenta;
- proszę wskazać miejsce urodzenia pacjenta;
- proszę podać drugie imię pacjenta;
- proszę wskazać czy pacjent posiada znaki szczególne (np. tatuaż w widocznym miejscu) lub opisać dokładny wygląd pacjenta;
- proszę podać numeru telefonu pacjenta;
- proszę opisać w co był ubrany pacjent (w przypadku kiedy osoba bliska na co dzień przebywa z pacjentem i pacjent trafił do podmiotu leczniczego w stanie nagłego zagrożenia zdrowotnego);
- w przypadku wideo-rozmowy – proszę okazać inny dokument uprawdpodobniający wspólną relacje (np. akt stanu cywilnego).

Obowiązki osoby upoważnionej.

Przyjęte jest, że osoba upoważniona przez pacjenta wchodzi w jego prawa o których mowa w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Należy mieć na uwadze, że na osobie upoważnionej czy uprawnionej z mocy przepisów prawa, ciąży też obowiązki podczas kontaktu z placówką medyczną w której chce uzyskać informacje o stanie zdrowia pacjenta. osoba upoważniona/uprawniona musi podać swoje dane osobowe, które ją identyfikują w tym informacje jakich za zażąda placówka medyczna, także okazanie dowodu tożsamości (dowód osobisty, paszport lub prawo jazdy) w przypadku wideo-rozmów. Należy też pamiętać, że posiadając informacje o stanie zdrowia pacjenta, nie można ich wykorzystywać w sposób, który mógłby zaszkodzić pacjentowi – np. narazić go na niebezpieczeństwo czy na naruszenie jego dóbr osobistych.

Podsumowanie.

- Udzielanie informacji o stanie zdrowia przez telefon (wideo-rozmowy) jest dozwolone;
- Pacjent może upoważnić dowolnie wskazaną przez siebie osobą do dostępu do informacji o jego stanie zdrowia;
- Pacjent ma prawo nikogo nie upoważniać;
- Osobą bliską w świetle przepisów prawa jest osoba, która pozostaje we wspólnym pożyciu, nie tylko mąż/żona- może to być partner/ka;
- Pacjent ma prawo w każdym czasie cofnąć upoważnienie bez podawania przyczyny;
- Osoba upoważniona/uprawniona ma obowiązek podać swoje dane osobowe podczas kontaktu telefonicznego z placówką medyczną;
- RODO nie zabrania udzielania informacji przez telefon o stanie zdrowia

- Odmowa udzielenia informacji przez telefon o stanie zdrowia powinna być uzasadniona przez placówkę medyczną;
- Internetowe Konto Pacjenta jest darmowe i dostępne dla wszystkich pacjentów;
- Weryfikacja tożsamości jest obowiązkowa;
- Każda pełnoletnia osoba może być opiekunem faktycznym;
- Bliski pacjenta nieprzytomnego ma prawo do informacji o jego stanie zdrowia;
- Nagrywanie rozmów przez przychodnie/szpitala/kliniki jest dozwolone;
- Przez telefon można podawać nr PESEL – nie jest to zabronione;
- Placówki medyczne chronią dane osobowe;
- Wyników badań nie podaje się przez telefon;
- Kontakt na odległość to każda forma kontaktu za pomocą systemu teleinformatycznego;
- Pielęgniarki i położne udzielają informacji w zakresie pielęgnacji pacjenta;
- Nie udziela się informacji o stanie zdrowia za pomocą social mediów-zabronione;
- Telemedycyna służy ułatwianiu pacjentom dostępu do świadczeń zdrowotnych;
- Dokumentację medyczną, pacjent lub osoba upoważniona/uprawniona może otrzymać pocztą email od placówki medycznej- dozwolone!
- Dostęp do informacji o stanie zdrowia pacjenta to nie to samo co dostęp do dokumentacji medycznej – to odrębne uprawnienie.

Podstawa prawna:

- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, RODO);
- Ustawa z 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (tekst jedn.: Dz.U. z 2020 r. poz. 849);
- Ustawa z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentystry (Dz.U. 1997 nr 28 poz. 152)
- Wytyczne Rzecznika Praw Pacjenta i Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych z 2020 r.