

KARTA PRAW PACJENTA

Wersja publikacyjna: 12 czerwca 2026 r.

WPROWADZENIE

Niniejsza Karta Praw Pacjenta została opracowana na podstawie obowiązujących w Polsce przepisów prawa, w szczególności:

- Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
- Ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej
- Ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentysty
- Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych
- Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO)

Dokument określa prawa przysługujące pacjentom korzystającym z usług świadczonych przez **MEN'S MED Sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, przy ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków, NIP: 6762698060, REGON: 542234853, KRS: 0001183952, wpisaną do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Małopolskiego pod numerem 000000292856 (dalej: "Podmiot") za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w ramach telemedycyny. Szczegółowe informacje o prawach pacjenta znajdują się w wymienionych wyżej aktach prawnych.

I. PRAWO DO ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

1. Pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością przez Podmiot, zgodnie z wymaganiami aktualnej wiedzy medycznej.
2. Pacjent ma prawo do świadczeń zdrowotnych udzielanych przez osoby wykonujące zawód medyczny, posiadające odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia. Przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych osoby wykonujące zawód medyczny kierują się zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe samorządy zawodów medycznych.
3. Pacjent ma prawo żądać, aby udzielający mu świadczeń zdrowotnych:
 1. lekarz zasięgnął opinii innego lekarza lub zwołał konsylium lekarskie;

2. pielęgniarka zasięgnęła opinii innej pielęgniarki.

Lekarz może odmówić zwołania konsylium lekarskiego lub zasięgnięcia opinii innego lekarza, jeżeli uzna, że żądanie to jest bezzasadne. Żądanie i odmowę odnotowuje się w dokumentacji medycznej. Analogiczne postanowienia stosuje się do opinii innej pielęgniarki.

4. W sytuacji ograniczonych możliwości udzielenia odpowiednich świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, Pacjent ma prawo do przejrzystej, obiektywnej, opartej na kryteriach medycznych, procedury ustalającej dostępność do takich świadczeń oraz do informacji o terminie udzielenia świadczenia.

5. Pacjent ma prawo do natychmiastowego udzielenia świadczeń zdrowotnych ze względu na zagrożenie zdrowia lub życia, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających ze świadczenia usług wyłącznie w formie telemedycyny. **W przypadku nagłego pogorszenia stanu zdrowia lub samopoczucia Pacjent powinien udać się do najbliższej placówki leczniczej lub wezwać służby ratunkowe, kontaktując się z Europejskim Numerem Alarmowym 112.**

II. PRAWO DO INFORMACJI

1. Pacjent ma prawo do informacji o swoim stanie zdrowia, w tym o:

- rozpoznaniu;
- proponowanych oraz możliwych metodach diagnostycznych i leczniczych;
- dających się przewidzieć następstwach ich zastosowania albo zaniechania;
- wynikach leczenia;
- rokowaniu.

2. Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy mają prawo do wyrażenia zgody na udzielenie informacji z pkt 1 innym osobom.

3. Pacjent ma prawo żądać, aby osoba wykonująca zawód medyczny nie udzielała mu informacji, o której mowa w pkt 1.

4. Po uzyskaniu informacji, o których mowa w pkt 1, Pacjent ma prawo przedstawić osobie wykonującej zawód medyczny swoje zdanie w tym zakresie.

5. W sytuacjach wyjątkowych, jeżeli rokowanie jest niepomyślne dla pacjenta, lekarz może ograniczyć informację o stanie zdrowia i o rokowaniu, jeżeli według oceny lekarza przemawia za tym dobro pacjenta. W takich przypadkach lekarz informuje przedstawiciela ustawowego pacjenta lub osobę upoważnioną przez pacjenta. Pacjent ma jednak prawo żądać, aby lekarz udzielił mu informacji w pełnym zakresie.

6. Lekarz może nie podjąć lub odstąpić od leczenia pacjenta, jeżeli istnieją poważne ku temu powody, po uzyskaniu zgody swojego przełożonego. W takim przypadku pacjent, jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun faktyczny mają prawo do dostatecznie wczesnej informacji o zamiarze odstąpienia przez lekarza od leczenia pacjenta i wskazania przez tego lekarza możliwości uzyskania świadczenia zdrowotnego u innego lekarza lub podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych.

7. Pacjent ma prawo do informacji o prawach pacjenta określonych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

8. Pacjent ma prawo do informacji o rodzaju i zakresie świadczeń zdrowotnych udzielanych przez Podmiot, w tym o profilaktycznych programach zdrowotnych finansowanych ze środków publicznych realizowanych przez Podmiot.

9. Pacjent ma prawo do informacji o możliwości i ograniczeniach świadczeń telemedycznych, w szczególności **o braku możliwości przeprowadzenia badania fizykalnego.**

10. Informacja przekazywana Pacjentowi powinna być przystępna i zrozumiała.

III. PRAWO DO WYRAŻENIA ZGODY

1. Pacjent ma prawo do wyrażenia świadomej zgody na udzielenie określonych świadczeń zdrowotnych lub odmowy takiej zgody, po uzyskaniu odpowiednich informacji, o których mowa w rozdziale II pkt 1.

2. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody na przeprowadzenie badania lub udzielenie innych świadczeń zdrowotnych przez lekarza.

3. W przypadku zabiegu operacyjnego albo zastosowania metody leczenia lub diagnostyki stwarzających podwyższone ryzyko dla Pacjenta, zgodę wyraża się w formie pisemnej lub za pośrednictwem elektronicznych środków komunikacji w sposób umożliwiający jednoznaczny identyfikację osoby wyrażającej zgodę.

4. Pacjent ma prawo do wyrażenia zgody lub odmowy na uczestnictwo innych osób w udzielaniu świadczeń zdrowotnych.

IV. PRAWO DO TAJEMNICY INFORMACJI

1. Pacjent ma prawo do zachowania w tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny, w tym udzielające mu świadczeń zdrowotnych, informacji z nim związanych, a uzyskanych w związku z wykonywaniem zawodu medycznego.

2. Osoby wykonujące zawód medyczny nie są obowiązane do zachowania tajemnicy w zakresie określonym w pkt 1, w sytuacji gdy:

1. tak stanowią przepisy odrębnych ustaw;
2. zachowanie tajemnicy może stanowić niebezpieczeństwo dla życia lub zdrowia pacjenta lub innych osób;
3. pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy wyraża zgodę na ujawnienie tajemnicy;
4. zachodzi potrzeba przekazania niezbędnych informacji o pacjencie związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych innym osobom wykonującym zawód medyczny, uczestniczącym w udzielaniu tych świadczeń.

3. Osoby wykonujące zawód medyczny, udzielające świadczeń zdrowotnych, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w art. 14 ust. 2 pkt 1-3 i ust. 2a Ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta są związane tajemnicą również po śmierci pacjenta.

4. Pacjent ma prawo do zachowania poufności swoich danych osobowych, stanu zdrowia, diagnozy lekarskiej oraz indywidualnych informacji związanych z jego leczeniem.

5. Podmiot zapewnia odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

6. Pacjent ma prawo do ochrony danych osobowych przetwarzanych w systemach teleinformatycznych zgodnie z Polityką Prywatności Podmiotu oraz przepisami RODO.

V. PRAWO DO POSZANOWANIA INTYMNOŚCI I GODNOŚCI

1. Pacjent ma prawo do poszanowania intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania mu świadczeń zdrowotnych. Prawo do poszanowania godności obejmuje także prawo do umierania w spokoju i godności.

2. Pacjent ma prawo do leczenia bólu. Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych jest obowiązany podejmować działania polegające na określeniu stopnia natężenia bólu, leczeniu bólu oraz monitorowaniu skuteczności tego leczenia.

3. Pacjent ma prawo do obecności osoby bliskiej przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych, z uwzględnieniem ograniczeń wynikających ze specyfiki telemedycyny. Osoba wykonująca zawód medyczny udzielająca świadczeń zdrowotnych pacjentowi może odmówić obecności osoby bliskiej przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych, w przypadku istnienia prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożenia epidemicznego lub ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne pacjenta. Odmowę odnotowuje się w dokumentacji medycznej.

4. Podmiot jest zobowiązany zapewnić warunki techniczne niezbędne do przestrzegania prawa pacjenta do intymności i godności podczas świadczenia usług telemedycznych.

VI. PRAWO DO DOKUMENTACJI MEDYCZNEJ

1. Pacjent ma prawo do dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej jego stanu zdrowia oraz udzielonych mu świadczeń zdrowotnych.

2. Pacjent ma prawo do żądania wyjaśnienia treści dokumentacji medycznej.

3. Pacjent ma prawo do otrzymania dokumentacji medycznej poprzez:

- wgląd do dokumentacji medycznej, w tym także do baz danych w zakresie ochrony zdrowia w siedzibie Podmiotu;
- sporządzenie jej wyciągu, odpisu, kopii lub wydruku;
- udostępnienie za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
- na informatycznym nośniku danych;
- wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, w przypadkach określonych w ustawie.

4. Po śmierci Pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez Pacjenta za życia lub osoba, która w chwili zgonu Pacjenta była jego przedstawicielem ustawowym. Dokumentacja medyczna jest udostępniana także osobie bliskiej, chyba że udostępnieniu sprzeciwi się inna osoba bliska lub sprzeciwił się temu Pacjent za życia.

5. Podmiot ma obowiązek udostępnić dokumentację medyczną Pacjentowi lub jego przedstawicielowi ustawowemu, bądź też osobie upoważnionej przez Pacjenta — bez zbędnej zwłoki.

VII. PRAWO DO POSZANOWANIA ŻYCIA PRYWATNEGO I RODZINNEGO

1. Pacjent ma prawo do kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z innymi osobami podczas korzystania ze świadczeń zdrowotnych.

2. Pacjent ma prawo do odmowy kontaktu z osobami wymienionymi w pkt 1.

VIII. PRAWO DO OPIEKI DUSZPASTERSKIEJ

1. Pacjent przebywający w podmiocie leczniczym ma prawo do opieki duszpasterskiej, z uwzględnieniem rodzaju udzielanych świadczeń oraz ograniczeń wynikających ze świadczenia usług wyłącznie w formie telemedycyny.

IX. PRAWO DO ZGŁOSZENIA SPRZECIWU WOBEC OPINII ALBO ORZECZENIA LEKARZA

1. Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy mogą wnieść sprzeciw wobec opinii albo orzeczenia lekarza, jeżeli opinia albo orzeczenie ma wpływ na prawa lub obowiązki pacjenta wynikające z przepisów prawa.

2. Sprzeciw wnosi się do Komisji Lekarskiej działającej przy Rzeczniku Praw Pacjenta, za pośrednictwem Rzecznika Praw Pacjenta, w terminie 30 dni od dnia wydania opinii albo orzeczenia przez lekarza orzekającego o stanie zdrowia pacjenta.

3. Sprzeciw wymaga uzasadnienia, w tym wskazania przepisu prawa, z którego wynikają prawa lub obowiązki pacjenta, pod rygorem zwrotu sprzeciwu.

X. PRAWO DO PRZECHOWYWANIA RZECZY WARTOŚCIOWYCH W DEPOZYCIE

1. Prawo do przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie dotyczy pacjentów przebywających w podmiocie leczniczym wykonującym działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej. Ze względu na wyłącznie telemedyczny charakter świadczeń Podmiotu prawo to nie znajduje zastosowania do standardowych świadczeń udzielanych przez Podmiot, chyba że charakter udzielanego świadczenia lub przepisy prawa stanowią inaczej.

XI. PRAWO DO ZGŁASZANIA NIEPOŻĄDANYCH DZIAŁAŃ PRODUKTÓW LECZNICZYCH

1. Pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy, lub opiekun faktyczny ma prawo zgłaszania osobom wykonującym zawód medyczny, Prezesowi Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych lub podmiotowi odpowiedzialnemu za wprowadzenie produktu leczniczego do obrotu podejrzenia wystąpienia niepożądanego działania produktu leczniczego.

XII. PRAWA SZCZEGÓLNE ZWIĄZANE Z TELEMEDYCYNĄ

1. Pacjent ma prawo do informacji o ograniczeniach świadczeń zdrowotnych udzielanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.
2. Pacjent ma prawo do wyboru Metody Kontakt w ramach dostępnych opcji (z wyłączeniem pierwszej telekonsultacji, która z uwagi na aspekty medyczne musi się odbyć w formie videokonsultacji):
 - Kontakt w formie połączenia telefonicznego audio;
 - Kontakt w formie połączenia telefonicznego audio i video;
 - Kontakt w formie videokonferencji.
3. Pacjent ma prawo do informacji o wymaganiach technicznych niezbędnych do korzystania z usług telemedycznych świadczonych przez Podmiot.
4. Pacjent ma prawo do bezpieczeństwa przekazywanych danych w ramach świadczonych usług telemedycznych.
5. Pacjent ma prawo do samodzielnego wysyłania zgłoszenia rejestracyjnego na telekonsultację.
6. Pacjent ma prawo do informacji o niedostępności usług w przypadku problemów technicznych lub innych przyczyn uniemożliwiających czasowo świadczenie usług telemedycznych.
7. Pacjent ma prawo do zmiany parametrów usługi zdrowotnej zgodnie z regulaminem Podmiotu.

XIII. PRAWO DO DOCHODZENIA SWOICH PRAW

1. Pacjent ma prawo do złożenia skargi do Rzecznika Praw Pacjenta w przypadku naruszenia jego praw.
2. Pacjent ma prawo do złożenia reklamacji związanej z realizacją usług medycznych, zgodnie z procedurą opisaną w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną.
3. Pacjent ma prawo dochodzić swoich praw na drodze cywilnej przed sądem powszechnym za naruszenie praw pacjenta.

XIV. OBOWIĄZKI PACJENTA

Dla zapewnienia właściwej jakości świadczeń zdrowotnych, Pacjent powinien:

1. Przestrzegać zaleceń i informacji przekazywanych przez Personel Medyczny oraz Personel Administracyjny.
2. Podawać kompletne, zgodne ze stanem faktycznym i aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy i realizacji usług.
3. Przekazywać informacje i dokumenty niezbędne do realizacji świadczeń.
4. Udzielać zgodnie z prawdą wszelkich informacji o stanie zdrowia, odbyтым leczeniu i innych okolicznościach, które mogą mieć znaczenie dla udzielanych świadczeń zdrowotnych oraz dla zdrowia i życia Pacjenta.
5. Zapewnić odpowiednie warunki techniczne umożliwiające realizację usług telemedycznych.
6. Przestrzegać regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez Podmiot.
7. Zachować dane dostępne do Konta Pacjenta w poufności i nie udostępniać ich osobom trzecim.

INFORMACJE DODATKOWE

1. Podmiot udziela świadczeń zdrowotnych wyłącznie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, co wiąże się z brakiem możliwości wykonania badania fizykalnego Pacjenta.
2. Podmiot świadczy usługi w ramach medycyny prywatnej i nie są one refundowane przez NFZ.

3. Pacjent może uzyskać informacje o przysługujących mu prawach także u Rzecznika Praw Pacjenta:

- **infolinia: 800 190 590** (bezpłatna, całodobowa)
- **strona internetowa: www.gov.pl/web/rpp**
- **adres: ul. Młynarska 46, 01-171 Warszawa**

Niniejsza Karta Praw Pacjenta wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie internetowej Podmiotu.

Data publikacji: 12 czerwca 2026 r.

MEN'S MED Sp. z o.o. | ul. Szlak 77/222, 31-153 Kraków | NIP: 6762698060 | REGON: 542234853 | KRS: 0001183952 | RPWDL: 000000292856 | kontakt@mensmed.pl