



RZECZNIK PRAW PACJENTA



RzPP-DSD.420.74.2020

WYTYCZNE W SPRAWIE REALIZACJI PRZEZ OSOBY UPRAWNIONE PRAWA DO INFORMACJI O STANIE ZDROWIA PACJENTA NA ODLEGŁOŚĆ

Niniejsze wytyczne zawierają rekomendowane rozwiązania, które pozwolą na realizację prawa osoby upoważnionej do informacji o stanie zdrowia pacjenta z uwzględnieniem zasad wynikających z regulacji ochrony danych osobowych, w podmiotach udzielających świadczeń zdrowotnych.

WYTYCZNE - WYCIĄG

wytyczne ogólne

- Kontakt na odległość (rozmowa telefoniczna, wideorozmowa) stanowi formę przekazania informacji pomiędzy zainteresowanymi. Żaden z przepisów ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta nie zakazuje komunikacji na odległość, która powinna się odbywać z poszanowaniem zasad prawa, doświadczenia zawodowego i zdrowego rozsądku.
- Rozmowa ma zmierzać do tego, aby potwierdzić tożsamość kontaktującego się jako osoby uprawnionej do otrzymania informacji o pacjencie.
- Do kontaktu na odległość powinien być przygotowany dedykowany sprzęt (np. nie mogą być to prywatne komórki personelu medycznego).

- Ze względu na podmiot (osobę dzwoniącą) można wyróżnić dwie sytuacje dotyczące przekazania informacji o stanie zdrowia pacjenta:
 - dzwoniący jest upoważniony przez pacjenta;
 - dzwoniący nie jest osobą upoważnioną, ale jest osobą bliską¹ (uprawnioną w szczególnych sytuacjach).
- Należy sprawdzić czy pacjent udzielił upoważnienia do przekazywania informacji w podmiocie leczniczym lub Internetowym Koncie Pacjenta (w systemie).
- Przy przyjęciu pacjenta należy poprosić o wskazanie osób (wraz z danymi umożliwiającymi kontakt np. numer telefonu, adres e-mail), które upoważniają on do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia, a także ustalenie systemu hasłowego (np. numer książki głównej lub kodu/hasła), jak również poprosić pacjenta o przekazanie ustalonych kodów kontaktu do osób upoważnionych. Pacjenta należy poinformować o możliwości wskazania więcej niż jednej osoby.
- Jeżeli pacjent jest przytomny, można poprosić go o weryfikację tożsamości osoby dzwoniącej lub wskazać na możliwość bezpośredniego kontaktu z pacjentem (gdy nie istnieją wątpliwości co do stanu świadomości pacjenta).
- Można również udzielać informacji za pośrednictwem telefonu pacjenta, w jego obecności np. poprzez zestaw głośnomówiący (przy zapewnieniu poufności rozmowy) lub zestaw słuchawek dostarczony przez podmiot leczniczy.
- Udzielając informacji o stanie zdrowia pacjenta należy dostosować sposób ich komunikacji, w szczególności należy je przekazać w sposób jasny i zrozumiały dla odbiorcy.

wytyczne szczegółowe

- W przypadku braku systemu hasłowego, przed przekazaniem informacji personel powinien w trakcie kontaktu na odległość uprawdopodobnić tożsamość osoby kontaktującej się, przykładowo poprzez:

¹Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 849) zawiera definicję legalną osoby bliskiej. Zgodnie z ustawą za osobę bliską rozumie się małżonka, krewnego do drugiego stopnia lub powinowatego do drugiego stopnia w linii prostej, przedstawiciela ustawowego, osobę pozostającą we wspólnym pożyciu lub osobę wskazaną przez pacjenta.

- zadanie pytań kontrolnych do osoby dzwoniącej, mające na celu uprawdopodobnienie, że osoba ta jest osobą bliską dla pacjenta lub osobą upoważnioną;
- okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość przez dzwoniącego (w przypadku wideorozmowy).
- Przykładowe pytania jakie można zadać osobie dzwoniącej jeśli pacjent jest nieprzytomny i nie zdążył nikogo upoważnić:
 - 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;
 - w przypadku wideorozmowy - proszę okazać inny dokument uprawdopodobniający wspólną relacje (np. akt stanu cywilnego).
- W ramach weryfikacji tożsamości osoby dzwoniącej nie należy dokonywać nadmiernego pozyskiwania danych.
- 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.

WYTYCZNE

- Należy podkreślić, że osoby bliskie pacjenta mają prawo do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia. Udzielenie informacji jednej z osób z kręgu osób uprawnionych nie zwalnia z udzielenia takich informacji innym osobom upoważnionym, jeżeli pacjent wskazał kilka takich osób. Ze względu na podmiot (osobę dzwoniącą) można wyróżnić dwie sytuacje dotyczące przekazania informacji o stanie zdrowia pacjenta:
 - dzwoniący jest upoważniony przez pacjenta;
 - dzwoniący nie jest osobą upoważnioną, ale jest osobą bliską (uprawnioną w szczególnych sytuacjach).

- Kontakt na odległość² (rozmowa telefoniczna, wideorozmowa) stanowi formę przekazania informacji pomiędzy zainteresowanymi. Żaden z przepisów ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta nie zakazuje komunikacji na odległość, ale potrzeba ochrony szczególnej kategorii danych osobowych (dane dotyczące zdrowia) wymaga zachowania innych zasad ostrożności przy realizacji tej formy kontaktu, niż w przypadku kontaktu osobistego.
- Podmiot leczniczy wykonujący działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne jest obowiązany w razie pogorszenia się stanu zdrowia pacjenta, powodującego zagrożenie życia lub w razie jego śmierci, niezwłocznie zawiadomić wskazaną przez pacjenta osobę lub instytucję, lub przedstawiciela ustawowego pacjenta³.
- Każdy kontakt ze strony osób zainteresowanych stanem zdrowia pacjenta należy rozpatrywać indywidualnie, z uwzględnieniem konkretnej sytuacji oraz okoliczności w jakich pacjent został przyjęty do podmiotu leczniczego⁴.
- Zakres przekazywanych informacji przez personel powinien być uzależniony od sytuacji i indywidualnego zapytania osoby dzwoniącej. Personel udzielający informacji o stanie zdrowia pacjenta powinien odpowiadać na pytania dzwoniącego, które określają zakres rozmowy.
- 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).
- Wykonanie uprawnienia w ramach kontaktu na odległość odbywa się z poszanowaniem zasad doświadczenia zawodowego i zdrowego rozsądku. Przeprowadzona rozmowa powinna pozwolić na powzięcie przekonania, że osoba dzwoniąca jest osobą bliską dla pacjenta lub osobą upoważnioną.
- Nagrywanie rozmów nie jest rekomendowane, natomiast jeśli rozmowy są nagrywane informacja o nagrywaniu rozmowy powinna być przekazana osobie dzwoniącej, chyba że jest to informacja generowana automatycznie. Należy jednak zwrócić uwagę, że nagrywanie rozmów prowadzi do utrwalenia danych, tak więc niezbędne jest

² 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.

³ Zgodnie z art. 28 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 o działalności leczniczej; Dz.U. z 2020 r. poz. 295 z późn.zm.

⁴ W szczególności podmiot udzielający świadczeń stacjonarnie i całodobowo.

dokonanie przez administratora (podmiot leczniczy) oceny czy dla realizacji ściśle określonego celu niezbędne jest utrwalanie danych poprzez nagrywanie rozmów.

- Jeżeli odbywa się wideorozmowa, nie jest rekomendowane jej nagrywanie. Należy zachować ostrożność podczas pozyskiwania danych osobowych osoby dzwoniącej, w szczególności w czasie okazywania przez nią dokumentów. Szczególną uwagę należy zwrócić na to aby nie doszło do utrwalenia treści okazywanego dokumentu.
- Jeśli rozwiązania techniczne na to pozwalają, należy w czasie rzeczywistym wideorozmowy nagrywać jedynie dźwięk. Podmiot wykonujący działalność leczniczą powinien dążyć do przetwarzania danych osoby dzwoniącej w zakresie niezbędnym⁵.
- Możliwość udzielenia informacji ma szczególne znaczenie w sytuacji zakazu odwiedzin, a tym samym uniemożliwienia bezpośredniego kontaktu z lekarzem prowadzącym. W związku z zagrożeniem epidemiologicznym w podmiotach wykonujących działalność leczniczą powinny zostać wdrożone odpowiednie procedury postępowania w zakresie zasad udostępniania danych o stanie zdrowia pacjenta za pośrednictwem kanałów komunikacji na odległość. Z procedurami powinni być w szczególności zapoznani pracownicy medyczni i administracyjni, zwłaszcza prowadzący obsługę połączeń przychodzących.
- Informacji udziela się bez zbędnej zwłoki.
- Przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych w związku z udzieleniem informacji o stanie zdrowia pacjenta na odległość, administrator powinien dokonać analizy ryzyka. Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych powinien więc zwrócić szczególną uwagę na zastosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających odpowiedni stopień bezpieczeństwa przetwarzanych danych. Oceniając, czy stopień bezpieczeństwa jest odpowiedni, powinien uwzględnić w szczególności ryzyko, które wiąże się z przetwarzaniem danych szczególnej kategorii.

Stworzenie przez podmiot leczniczy odpowiednich warunków technicznych i określenie szczegółowych zasad postępowania

- Zaleca się podmiotom leczniczym nabycie sprzętu umożliwiającego wideorozmowy (np. telefon komórkowy), który będzie dysponował oprogramowaniem pozwalającym na zachowanie poufności i bezpieczeństwa połączeń.

⁵ Zgodnie z zasadą minimalizacji danych, zgodnie z art. 5 ust. 1 lit. c) RODO.

- Jeśli w podmiocie leczniczym funkcjonuje ograniczona liczba sprzętu umożliwiającego takie rozwiązanie techniczne, należy przewidzieć procedurę dostępu do tego sprzętu (np. po weryfikacji potrzeby dzwoniącego skierowanie dzwoniącego na numer dedykowany wideorozmowom).
- Należy także przygotować w podmiocie udzielającym świadczeń zdrowotnych odpowiednie procedury wewnętrzne obejmujące także rozwiązania organizacyjne i techniczne dotyczące odpowiednich środków pozwalających na prowadzenie rozmów z poszanowaniem poufności przekazywanych danych.
- Warto także informować osoby kontaktujące się z podmiotem aby również zabezpieczyły poufność rozmowy, a w przypadku przekazywania dokumentów np. e-mailem zostały one w odpowiedni sposób zaszyfrowane.
- W przypadku korzystania z dedykowanych programów do obsługi lub rejestracji rozmów (rozmów telefonicznych, wideorozmów z interesariuszami) podmiot leczniczy powinien zwrócić szczególną uwagę na bezpieczeństwo transmisji tych rozmów, tak aby spełniona została zasada poufności danych osobowych przetwarzanych w związku z prowadzeniem tych rozmów. Preferowany obszar przechowywania danych to Europejski Obszar Gospodarczy. W przypadku przechowywania danych osobowych poza tym obszarem podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych musi podjąć dodatkowe środki zabezpieczające celem zapewnienia zgodności tego przetwarzania z art. 45 – 47 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych⁶, w tym z uwzględnieniem wytycznych i rekomendacji właściwych organów, np. Europejskiej Rady Ochrony Danych.⁷
- Zaleca się podmiotom leczniczym posiadanie dedykowanych systemów, które pozwalają na odczytanie danych zawartych w Internetowym Koncie Pacjenta (również jako: IKP) dotyczących osób upoważnionych przez pacjenta do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia.
- Informacje o dostępnym sprzęcie, jak i sposobie korzystania z niego powinny być udostępnione dla całego personelu i na bieżąco aktualizowane.
- Zaleca się podmiotowi leczniczemu posiadanie dedykowanej skrzynki e-mail, na której adres osoby upoważnione będą mogły przesłać kopię upoważnienia udzielonego przez

⁶ Pełna nazwa aktu prawnego: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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.

⁷ Zgodnie z Wyrokiem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej w sprawie C-311/18 - Data Protection Commissioner przeciwko Facebook Ireland Ltd i Maximillianowi Schremsowi (Schrems II).

pacjenta do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia lub treść takiego upoważnienia. Należy poinformować osobę dzwoniącą o wymogach technicznych⁸, jakie musi spełniać przekazywany do podmiotu plik lub wiadomość e-mail.

Kontakt na odległość z osobą upoważnioną przez pacjenta przytomnego

- Przy przyjęciu pacjenta należy poprosić o wskazanie osób (wraz z danymi umożliwiającymi kontakt, np. numer telefonu, adres e-mail), które upoważniają on do uzyskania informacji o stanie zdrowia na odległość, a także ustalenie systemu hasłowego (np. numer księgi głównej oraz kodu/hasła), jak również poprosić pacjenta o przekazanie ustalonych kodów kontaktu do osób upoważnionych. Pacjenta należy poinformować o możliwości wskazania więcej niż jednej osoby.
- Kod lub hasło, o którym mowa powyżej, może zostać uwzględniony na upoważnieniu złożonym przez pacjenta, które stanowi załącznik do indywidualnej dokumentacji medycznej, jak również może być przechowywane w inny ustalony w podmiocie udzielającym świadczeń zdrowotnych sposób pod warunkiem zabezpieczenia dostępu do tych danych, analogicznie jak ma to miejsce w przypadku przechowywania dokumentacji medycznej⁹.
- 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 podmiotu leczniczego 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).

⁸ Jako przykład można wskazać, że załączony plik powinien być zapisany w formacie pdf, docx, jpg.

⁹ Rozwiązania te powinny m.in. określać sposób przechowywania kodów lub haseł, sposób ich nadawania, osoby uprawnione, które mogą mieć do nich dostęp.

- Personel podmiotu leczniczego przed przekazaniem informacji powinien w trakcie kontaktu na odległość z osobą upoważnioną uprawdopodobnić tożsamość osoby kontaktującej się, przykładowo poprzez:
 - pytania kontrolne do osoby dzwoniącej, mające na celu uprawdopodobnienie, że osoba ta jest osobą bliską dla pacjenta lub osobą upoważnioną do uzyskania informacji o stanie zdrowia pacjenta;
 - okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość (w przypadku wideorozmowy).
- Personel podmiotu leczniczego powinien sprawdzić dane pacjenta zawarte w Internetowym Koncie Pacjenta, aby potwierdzić że osoba dzwoniąca jest osobą uprawnioną przez pacjenta do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia. Informacje dotyczące upoważnienia danej osoby do uzyskania informacji o stanie zdrowia zawarte w Internetowym Koncie Pacjenta stanowią także podstawę do przekazania tej osobie informacji o stanie zdrowia pacjenta.
- Jeśli osoba dzwoniąca nie została przez pacjenta upoważniona do uzyskania informacji o jego stanie zdrowia, personel podmiotu leczniczego powinien poprosić o przekazanie przez osobę dzwoniącą numeru telefonu oraz imienia i nazwiska. Personel podmiotu leczniczego powinien uzyskać od pacjenta upoważnienie na przekazanie konkretnej osobie informacji o stanie jego zdrowia.
- Upoważnienie powinno zostać odnotowane w indywidualnej dokumentacji medycznej pacjenta.
- Po uzyskaniu od pacjenta upoważnienia konkretnej osoby do przekazania jej informacji o stanie zdrowia, personel podmiotu leczniczego powinien poinformować pacjenta o możliwości przekazania osobie upoważnionej ustalonego sposobu weryfikacji jej tożsamości. W przypadku pacjentów niesamodzielnych, powinni oni uzyskać pomoc w przekazaniu takiej informacji.
- Jeśli pacjent nie wyrazi zgody na upoważnienie osoby kontaktującej się na odległość, personel podmiotu leczniczego nie podejmuje żadnej czynności.
- Pacjent może w każdej chwili odwołać upoważnienie, co należy odnotować w dokumentacji medycznej/systemie.

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^{10,11}

- Należy zweryfikować czy pacjent miał możliwość udzielić upoważnienia do przekazywania informacji w innym podmiocie leczniczym (w rozmowie z dzwoniącym) lub IKP (w systemie).
- Personel podmiotu leczniczego 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 wideorozmowy lub przesłać na adres e-mail wskazany przez podmiot leczniczy z zachowaniem stosownych zabezpieczeń¹².
- 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 uprawdzający wspólną relacje (np. akt stanu cywilnego).

¹⁰ Art. 31 ust. 6 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodzie lekarza i lekarza dentysty (Dz.U. z 2020 r. poz. 514); jeżeli pacjent nie ukończył 16 lat lub jest nieprzytomny bądź niezdolny do zrozumienia znaczenia informacji, lekarz udziela informacji osobie bliskiej w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 2 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

¹¹ W szczególności chodzi o pacjentów z chorobami demencyjnymi, pacjentów niezdolnych do zrozumienia znaczenia informacji im przekazywanych.

¹² Rekomenduje się aby był to adres e-mail dedykowany do przekazywania upoważnień.

- Zadawane przez personel podmiotu leczniczego pytania powinny uwzględniać indywidualną sytuację pacjenta oraz być dostosowane do stopnia pokrewieństwa pacjenta z osobą dzwoniącą. Należy zastosować różną weryfikację w zależności od zaistniałej sytuacji. W przypadku kiedy do szpitala dzwoni przedstawiciel ustawowy małoletniego pacjenta można z dużym prawdopodobieństwem założyć, że osoba dzwoniąca będzie znała szczegóły dotyczące miejsca urodzenia, numeru PESEL, garderobę jaką miał na sobie pacjent. W odmienny sposób powinna odbyć się weryfikacja osoby dorosłej, w takim przypadku można zadać pytania dotyczące miejsca stałego pobytu, znaków szczególnych, numeru telefonu komórkowego, o ile personel podmiotu medycznego dysponuje takimi informacjami.
- W ramach weryfikacji tożsamości osoby dzwoniącej nie należy dokonywać nadmiernego pozyskiwania danych.

Zastosowanie ustalonego i zgodnego z ww. wytycznymi sposobu weryfikacji przez podmiot leczniczy osoby kontaktującej się na odległość sprawi, że podmioty lecznicze (administratorzy) będą działać zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych, w efekcie czego będą zabezpieczone przed ewentualną odpowiedzialnością z tytułu niezgodnego z prawem przetwarzania danych.