

2. Podstawowa Opieka Zdrowotna (POZ) – Twój pierwszy krok do zdrowia

Choć wiele osób uważa, że “prawdziwe leczenie zaczyna się u specjalisty”, w rzeczywistości to właśnie **lekarz rodzinny, pielęgniarka i położna POZ** stanowią fundament systemu ochrony zdrowia. To z nimi masz kontakt najczęściej, to oni prowadzą Cię przez diagnostykę, leczenie i profilaktykę.

W tym rozdziale dowiesz się:

- czym jest POZ i kto w nim pracuje,
- jak i gdzie się zapisać,
- jakie masz prawa,
- co może (i czego nie może) powiedzieć rejestratorka,
- jakie są częste nieporozumienia i jak ich unikać,
- oraz poznasz kilka praktycznych wskazówek, które naprawdę warto znać.

2.1. Co to jest POZ i jak działa?

Podstawowa Opieka Zdrowotna (POZ) to miejsce, w którym każdy ubezpieczony pacjent ma prawo do bezpłatnej opieki zdrowotnej w codziennych, przewlekłych i nagłych sytuacjach (niezagrożających życiu).

POZ obejmuje:

- **lekarza rodzinnego** (dla dzieci i dorosłych),
- **pielęgniarkę POZ**,
- **położną POZ** (dla kobiet w ciąży i po porodzie).

W ramach POZ możesz m.in.:

- leczyć infekcje, choroby przewlekłe, bóle, alergie,
- zrobić badania krwi, moczu, EKG,
- uzyskać recepty, skierowania, zwolnienia,
- zaszczepić się, wykonać badania profilaktyczne,
- otrzymać opiekę pielęgniarską i położniczą.

Rola lekarza, pielęgniarki i położnej POZ

Lekarz POZ:

- prowadzi leczenie, zleca badania, wypisuje recepty, kieruje do specjalistów,
- udziela zwolnień lekarskich (L4),
- planuje opiekę w chorobach przewlekłych i prowadzi działania profilaktyczne,
- stwierdza zgony.

Pielęgniarka POZ:

- wykonuje iniekcje, szczepienia, EKG, pomiary ciśnienia, cukru, saturacji,
- zakłada opatrunki, usuwa szwy, zmienia cewniki,
- prowadzi edukację zdrowotną i wizyty środowiskowej.

Położna POZ:

- opiekuję się kobietą w ciąży i porożu,
- prowadzi wizyty patronażowe u noworodka,
- wspiera w laktacji i pielęgnacji niemowlęcia,
- może wykonywać cytologie, edukować o antykoncepcji, menopauzie, karmieniu.

2.2. Jak się zapisać do POZ?

Każdy ma prawo do **wyboru lekarza, pielęgniarki i położnej POZ – bezpłatnie dwa razy w roku**. Trzecią i kolejne zmiany są odpłatne (80 zł). Wyjątkiem są sytuacje, gdy zmiana jest spowodowana przeprowadzką, likwidacją placówki lub innymi przyczynami niezależnymi od pacjenta, wtedy opłata nie jest pobierana.

Zmiany dokonuje się poprzez złożenie deklaracji wyboru u nowego lekarza POZ, bez konieczności powiadamiania poprzedniej placówki. Zmiany można dokonać również za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta (IKP).

Zmieniaj, jeśli w obecnej przychodni długo czekasz, brakuje badań albo masz lepszy dostęp do innej placówki.

Jak złożyć deklarację wyboru?

1. W przychodni – wypełniasz papierowy formularz (w rejestracji).

2. Online – przez **Internetowe Konto Pacjenta (IKP)**:
pacjent.gov.pl

3. W aplikacji mojeIKP – szybko i bez wychodzenia z domu.

Nie musisz być zameldowany/a w miejscu przychodni – możesz wybrać POZ w innym mieście, np. blisko pracy czy opiekuna dziecka.

Rejestracja – Twoje pierwsze spotkanie z systemem

W POZ pierwszym kontaktem jest najczęściej **rejestracja**. To ważne miejsce – ale i najczęstsze źródło frustracji pacjentów. Dlatego warto znać swoje prawa.

Rejestratorka NIE może:

- **odmówić zapisania Cię do lekarza bez podania powodu,**
- **wymagać informacji o rozpoznaniu lub intymnych objawach,**
- **kierować Cię „na własną rękę” do specjalisty – bez lekarza POZ,**
- **odmówić rejestracji, bo „nie ma miejsca”, jeśli nie zaproponuje innego terminu.**

Rejestratorka MA OBOWIĄZEK:

- **zapisać Cię do lekarza POZ (lub podać najbliższy możliwy termin),**
- **poinformować Cię o godzinach przyjęć i dostępności lekarzy,**
- **nie oceniać ani nie komentować Twoich powodów wizyty.**

Jeśli czujesz się źle potraktowana/y – możesz poprosić o kontakt z kierownikiem placówki lub napisać skargę do NFZ.

2.3. Najczęstsze nieporozumienia i jak ich uniknąć

„Muszę powiedzieć, co mi jest, żeby się zapisać”

Nie – możesz powiedzieć ogólnie: „choroba przewlekła”, „kontrola”, „pilne”. Nie masz obowiązku dzielić się szczegółami z osobą w rejestracji.

„Rejestratorka powiedziała, że nie ma miejsc – i koniec”

To niedopuszczalne. Musi zaproponować inny termin, ewentualnie wskazać innego lekarza lub godzinę.

„Nie mogę zapisać się telefonicznie, tylko osobiście”

Błąd. Masz prawo do rejestracji telefonicznej, a wiele POZ prowadzi też rejestrację online (przez IKP, moje IKP lub własną stronę).

„Lekarz POZ nie da mi skierowania do specjalisty”

Jeśli są wskazania – ma obowiązek je wystawić. Jeśli odmówi – powinien to uzasadnić i zapisać w dokumentacji.

Praktyczne wskazówki od autorki

Wybierz POZ, w którym czujesz się bezpiecznie – nawet jeśli musisz dojeżdżać. Zaufanie do lekarza to podstawa leczenia.

Zapisz numer do rejestracji i zapytaj, czy można się umawiać przez Internet – to bardzo ułatwia życie.

Nie bój się korzystać z POZ „na spokojnie” – np. na profilaktyczne badania, bilans zdrowia, kontrolę ciśnienia czy glukozy.

Korzystaj ze wsparcia pielęgniarki i położnej – ich rola jest często niedoceniana, a mogą Ci naprawdę pomóc.

Jeśli coś Cię niepokoi – pytaj. Masz prawo wiedzieć, na jakiej podstawie lekarz coś przepisuje, kieruje lub odmawia.

Podsumowanie

POZ to nie „leczenie drugiej kategorii”. To Twoja codzienna baza – miejsce, w którym zaczyna się dobre leczenie i prawdziwa profilaktyka.

- Tu jesteś traktowany jako całość – nie tylko jako „choroba”.
- Tu możesz zadbać o siebie i swoich bliskich.
- Tu uczysz się, jak zdrowie utrzymać, a nie tylko „gasić pożar”.

Wybierz świadomie. Korzystaj mądrze. I miej odwagę pytać, gdy coś jest niejasne.

3. Nocna i Świąteczna Opieka Zdrowotna (NPL)

Twoja pomoc medyczna po godzinach – bez stresu, bez rejonizacji, bez zbędnych formalności i w nagłej potrzebie!

3.1. Co to jest NPL i kiedy z niej korzystać?

Nocna i Świąteczna Opieka Zdrowotna (NPL) to część publicznej opieki zdrowotnej w Polsce. Działa wtedy, gdy zamknięta jest przychodnia POZ, czyli:

- **od poniedziałku do piątku: od 18:00 do 8:00,**
- **w soboty, niedziele i święta – przez całą dobę.**

Masz prawo skorzystać z dowolnego punktu NPL – **nie obowiązuje rejonizacja.**

Możesz zgłosić się do placówki najbliższej Twojemu miejscu pobytu – nawet jeśli to inny powiat czy województwo.

Kiedy iść do NPL?

Z NPL warto skorzystać, gdy:

- **stan zdrowia nagle się pogarsza**, ale nie wymaga wezwania pogotowia,
- potrzebujesz **pomocy przed porankiem lub przez weekend**,
- **domowe leczenie nie pomaga**, a nie chcesz czekać do poniedziałku,
- Twoje dziecko gorączkuje, boli je ucho, pojawia się wysypka, kaszel, wymioty, ból brzucha,
- masz silny ból gardła, zębów, głowy, pęcherza – **i potrzebujesz szybkiej porady lekarskiej.**
- ponadto zawsze gdy po godzinach pracy POZ istnieje konieczność stwierdzenia zgonu.

3.2 Jakie usługi są dostępne w ramach NPL?

W punkcie NPL otrzymasz:

- **poradę lekarską lub pielęgniarską**,
- **doraźną pomoc medyczną** (np. zastrzyki, opatrunki),
- **wystawienie recepty** na leki potrzebne natychmiast,
- **zwolnienie lekarskie (L4)** - jeśli lekarz uzna to za konieczne,

- **zlecenie badań laboratoryjnych** - od 2023 r. lista obejmuje m.in. morfologię, CRP, glukozę, ogólne badanie moczu.

W uzasadnionych przypadkach lekarz może też:

- przyjechać do pacjenta (na tzw. **wizytę domową**),
- skierować do szpitala lub wezwą karetkę, jeśli stan nagle się pogorszy,
- przyjechać celem stwierdzenia zgonu.

Czego nie załatwisz w NPL?

NPL nie służy do:

- wypisywania leków przewlekłych “na zapas”,
- prowadzenia leczenia chorób przewlekłych (np. cukrzyca, nadciśnienie),
- wystawiania skierowań do specjalisty,
- diagnostyki w kierunku planowych operacji czy zaświadczeń do pracy/szkoły,
- pomocy stomatologicznej - szukaj pogotowia stomatologicznego!!!

Numer telefonu - gdzie dzwonić?

Jeśli nie wiesz, gdzie znajduje się najbliższy punkt NPL - zadzwoń na:

**Całodobowa Infolinia Narodowego Funduszu Zdrowia
800 190 590 (czynna 24/7) - wielojęzyczne wsparcie**

Konsultant wskaże Ci najbliższą placówkę i udzieli potrzebnych informacji.

Numer jest bezpłatny, również z telefonów komórkowych.

Praktyczne wskazówki dla pacjenta

Nie musisz mieć skierowania ani być wcześniej zarejestrowany - możesz przyjść od razu.

Pamiętaj, że nie musisz ujawniać szczegółowych objawów w rejestracji - wystarczy, że podasz powód ogólny (np. "ból gardła", "dziecko gorączkuje").

Zawsze miej przy sobie dokument tożsamości, PESEL i ewentualne dokumenty medyczne lub listę przyjmowanych leków. Osoba ubezpieczona w innym kraju UE/EFTA powinna posiadać EKUZ lub tymczasowe zaświadczenie, potwierdzające prawo do świadczeń zdrowotnych w Polsce. Jeśli jesteś nieubezpieczony, również możesz skorzystać z wizyty za opłatą!

Po wizycie sprawdź w IKP, czy zostały wystawione recepty lub zwolnienie.

Podsumowanie

Nocna i świąteczna opieka zdrowotna to realna pomocy wtedy, gdy:

- coś się dzieje nagle,
- lekarz rodzinny już nie przyjmuje,
- nie jesteś pewien co robić ale wiesz, że nie możesz czekać.

To bezpieczna i bezpłatna forma wsparcia - dostępna wszędzie na terenie RP i dla każdego ubezpieczonego pacjenta a nieubezpieczonego - odpłatnie.

Korzystaj z niej mądrze - dla siebie i dla swoich bliskich