


Kancelář Ombudsmana pro zdraví



 OMBUDSMAN
PRO ZDRAVÍ



www.ombudsmanprozdravi.cz
ochrance@ombudsmanprozdravi.cz

Nadační fond Stránský

Zřizovatelem Kanceláře Ombudsmana pro zdraví je Nadační fond Stránský. Projekt vznikl na základě jeho desetiletých zkušeností a dosavadní práce v oblasti podpory občanských práv. Zakladatelem nadačního fondu je MUDr. Martin Jan Stránský - lékař a zdravotnický poradce s mezinárodní působností.

Kancelář Ombudsmana pro zdraví je zcela politicky a finančně nezávislá. Díky svým právním poradcům a řadě partnerských organizací je schopna vykonávat vše od vzdělávání, přes konzultace, poradenství až po spolupráci při přípravě soudního sporu.

Hlavním cílem Kanceláře Ombudsmana pro zdraví je posunout podmínky ve zdravotnictví a jeho propojení se sociální sférou na takovou úroveň, aby se jednoho dne stala nadbytečnou.



Anatomie

Tak jako je pro lékaře zásadní vyznat se v anatomii, je pro právníky základem orientovat se v právních normách. Ty lze rozlišovat na základě jejich tzv. právní síly, to znamená, který předpis převáží nad ostatními a jak lze právní normy vzájemně hierarchicky seřadit – nejsilnější jsou ty na vrcholku pyramidy.



Kde najít informace? Na internetu!

www.portal.gov.cz

Za jeden z nejlepších veřejně dostupných internetových zdrojů lze považovat Portál veřejné správy (www.portal.gov.cz), kde jsou české právní předpisy v plném znění a zcela zdarma.

Předpis lze vyhledat buď podle jeho názvu (zákon o zdravotních službách) nebo podle jeho čísla. Zákony najdete na mnoha stránkách, ale nemusí být aktuální! Zde máte jistotu.

Zákony... jedna hlava na to nestačí!

Ústavní zákony a mezinárodní dokumenty

- Listina základních práv a svobod, č. 2/1993 Sb.
- Ústava České republiky, č. 1/1993 Sb.
- Úmluva o ochraně lidských práv a důstojnosti lidské bytosti v souvislosti s aplikací biologie a medicíny (Úmluva o lidských právech a biomedicíně), č. 96/2001 Sb. m. s.

Zákony

- Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách
- Zákon č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních
- Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník
- Zákon č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách
- Zákon č. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění
- Zákon č. 220/1991 o České lékařské komoře, České stomatologické komoře a České lékárnické komoře
- Zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví
- Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě

Ze života: Kdy se platí 90 Kč a kdy ne?

Paní M. se nám svěřila s následující situací: lékař ji pozval na kontrolu a převaz do nemocnice, kde měl v sobotu službu. Když odcházela, sestřička jí požádala o zaplacení regulačního poplatku za pohotovostní službu ve výši 90 Kč. Zaplatila jej, ale s pochybnostmi, zda byl požadavek na zaplacení oprávněný. Obrátila se na nás. V podstatě stejnou otázku nám již položilo několik zdravotnických pracovníků v soukromých zprávách na FCB

- Pacient je povinen hradit poskytovateli regulační poplatek ve výši 90 Kč za využití lékařské pohotovostní služby nebo pohotovostní služby v oboru zubní lékařství.
- Jestliže však byl lékařem vyzván ke kontrole na určitý termín, nejde o pohotovostní službu, přestože se jedná právě o víkend, svátek či nejsou ordinační hodiny.



Paní M. jsme proto doporučili podat si stížnost k vedení zdravotnického zařízení a požadovat vrácení ambulantního poplatku.

Ze života: Jeden souhlas na více výkonů?

Pacient K. podstoupil lékařský zákrok, k němuž dal souhlas. Po nějaké době však bylo nutné, aby absolvoval redres, při němž však došlo ke zlomeninám a pacient dodnes trpí důsledky tohoto druhého zákroku. Na nás se obrátil s dotazem, jaká má v této situaci práva a jak by měl dále postupovat. Před druhým zákrokem totiž nebyl poučen o jeho rizicích ani nedošlo k poskytnutí informovaného souhlasu v žádné jeho variantě.

- Informovaný souhlas je třeba vyjádřit ke každému individuálnímu zdravotnímu zákroku. Souhlas k prvnímu zákroku se tedy již na redres nevztahoval.
- V případě sporu je podle stanoviska Nejvyššího soudu vždy na poskytovateli zdravotních služeb, aby prokázal, že pacient náležitě informace obdržel.



Pacient nebyl řádně poučen, proto má právo domáhat se do tří let od zákroku u soudu náhrady majetkové i nemajetkové újmy. Výzvu k úhradě může podat i k poskytovateli zdravotních služeb, a to současně se stížností na postup lékaře.

Ze života: Kdo má pacienta poučit?

O tom, že to s informovaným souhlasem není vždy jasné ani samotným zdravotníkům svědčí další příklad: Skupina lékařů nás požádala o vyřešení jejich sporu: Má s pacientem informovaný souhlas podepsat lékař, který ví o pacientovi nejvíce, tedy například internista, nebo lékař, který bude dělat konkrétní výkon?

- Povinností lékaře je zákrok popsat, a to včetně rizik a důsledků zdravotního výkonu. Pacient by měl být poučen i o možných alternativách, jejich přínosech a rizicích. Konečné rozhodnutí je vždy na pacientovi.



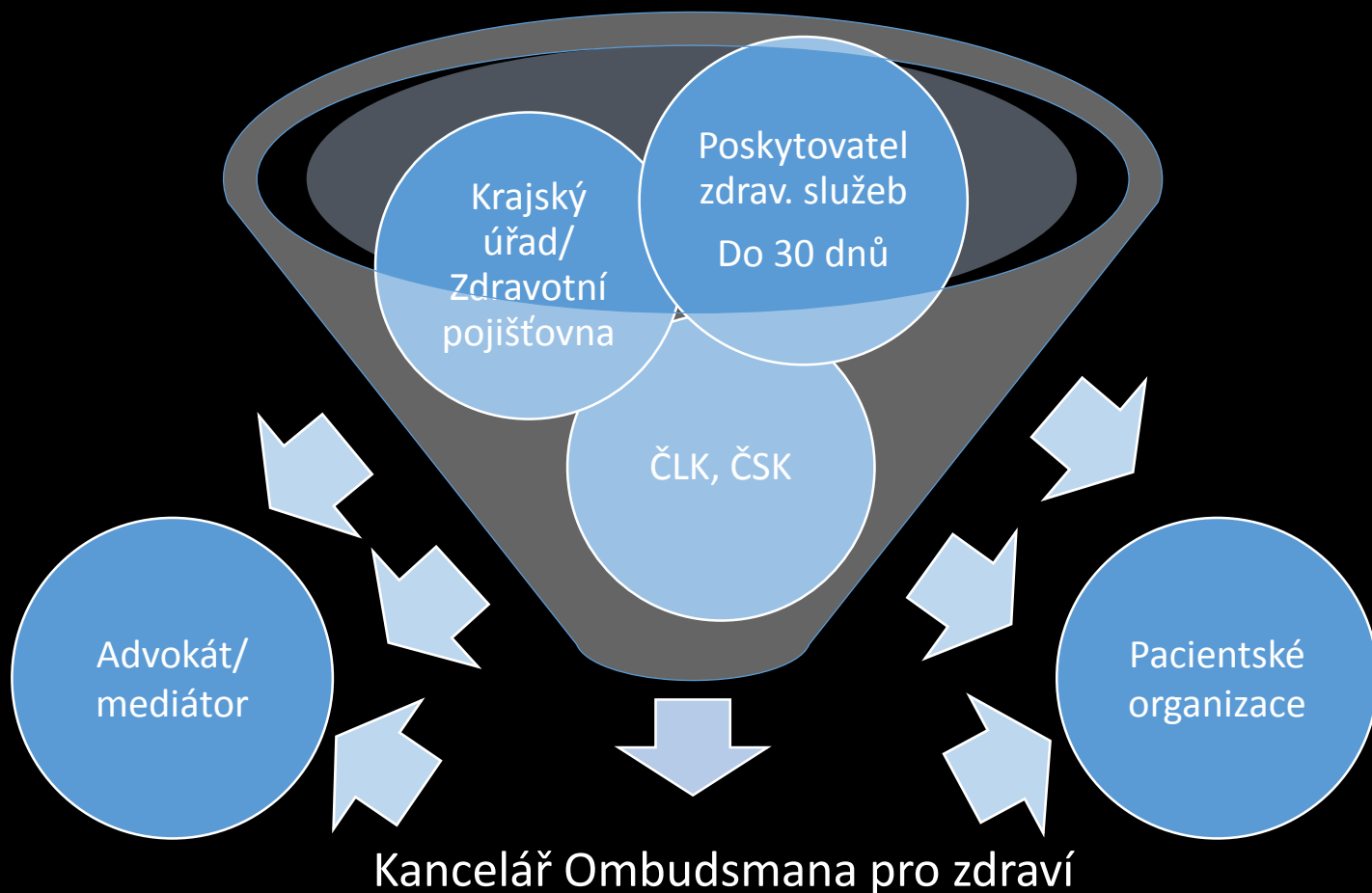
Proto lékařem, který pacienta má poučit a podepsat s ním informovaný souhlas má být vždy ošetřující lékař, tedy ten, který konkrétní zákrok provádí.

10 nejdůležitějších práv pacientů

1. V České republice je všem pacientům garantována stejná zdravotní péče. Nikde vám nemohou odmítnout stejnou léčbu, která je indikována pro vaši diagnózu a dostávají ji pacienti jinde.
2. Když nerozumíte tomu, co vám sděluje lékař či zdravotnický personál, máte právo ptát se a chtít lepší vysvětlení .
3. Můžete si svobodně zvolit nejen svého praktického lékaře, zubaře či gynekologa, ale jakéhokoli lékaře. (Pokud to váš zdravotní stav dovolí.)
4. V případě, že nesouhlasíte s léčbou, můžete ji odmítnout. To neplatí v případě nutné a neodkladné péče.
5. Máte právo získat kopii nebo výpis ze své zdravotní dokumentaci a dalších materiálů, které souvisejí s vaším zdravotním stavem. Na totéž má právo zákonný zástupce nezletilých, opatrovník osob s omezenou svéprávností či osoba blízká.
6. Recept vám může vystavit kterýkoli lékař, ale pokud nemá smlouvu s vaší zdravotní pojišťovnou, budete si hradit léčiva sami. Toto neplatí v případě nutné a neodkladné péče, kdy jsou pojišťovny povinny recepty proplatit v plné výši.
7. Nezletilý či osoba s omezenou svéprávností mají právo na to, aby s nimi v nemocnici byl nepřetržitě někdo blízký.
8. Sanita se musí k nemocnému dostat v limitu 20 minut.
9. Máte právo, aby vás lékař předem informoval o tom, kolik stojí nejen zcela nehrazené, ale také částečně hrazené zdravotní služby z veřejného zdravotního pojištění a o tom, jak je budete platit.

Kam se může obrátit pacient

Právní řád ČR dává pacientům řadu možností, jak se informovat o jejich právech a také, jak tato práva uplatnit. V kterékoli fázi se lze obrátit na Kancelář Ombudsmana pro zdraví.



Právní odpovědnost ve zdravotnictví

disciplinární

- ČLK, ČSK
- Sankce - důtka, pokuta, podmíněné vyloučení z komory se zkušební dobou, vyloučení z komory
- Odpovědnost nese jednotlivec
- Povinné členství v ČLK, ČSK – široký dopad

občanskoprávní

- Občanskoprávní žaloba na náhradu škody u soudu
- Sankce - povinnost k náhradě škody (peníze)
- Za lékaře odpovídá poskytovatel, lékař jako zaměstnanec odpovědný do 4,5 násobku své mzdy

trestněprávní

- Většinou nedbalostní ublížení na zdraví
- Poslední instance (ultima ratio)
- Odpovědnost nese jednotlivec

Pacient: Stížnost u poskytovatele

Proti čemu?	Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.
Kdo?	pacient; zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta; osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel; osoba zmocněná pacientem.
Kam?	Stížnost podáváte poskytovateli, proti kterému jej směřujete.
Poskytovatel je povinen	Do 30 dnů stížnost vyřídit (lze v odůvodněných případech prodloužit na 60 dnů – složitý skutkový stav, závažné porušení povinností vyžadující pečlivé prověření). Vést evidenci o podání stížností a způsobu jejich vyřízení. Umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
Jak dál?	Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost ke krajskému úřadu. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Pacient: Stížnost u ČLK

Proti čemu?	Proti nezákonnému, neodbornému či neetickému jednání lékaře.
Kdo?	Kdokoli (fyzická i právnická osoba), tedy nejen pacient.
Kam?	Stížnost se podává k Revizní komisi ČLK, která provede šetření před případným zahájením disciplinárního řízení (lze podat i na okresní úrovni). Stížnost je potřeba podat písemně, podepsat a uvést úplnou adresu.
Postup:	Čestná rada ČLK rozhoduje na základě výsledků šetření Revizní komise ČLK. Lhůta 6 měsíců ode dne přijetí stížnosti ČLK. Promlčecí doba 1 rok.
Jak dál?	Námítka (jak vůči rozhodnutí Revizní komise, tak Čestné rady). Žaloba v rámci správního soudnictví.

KOZ doporučuje:

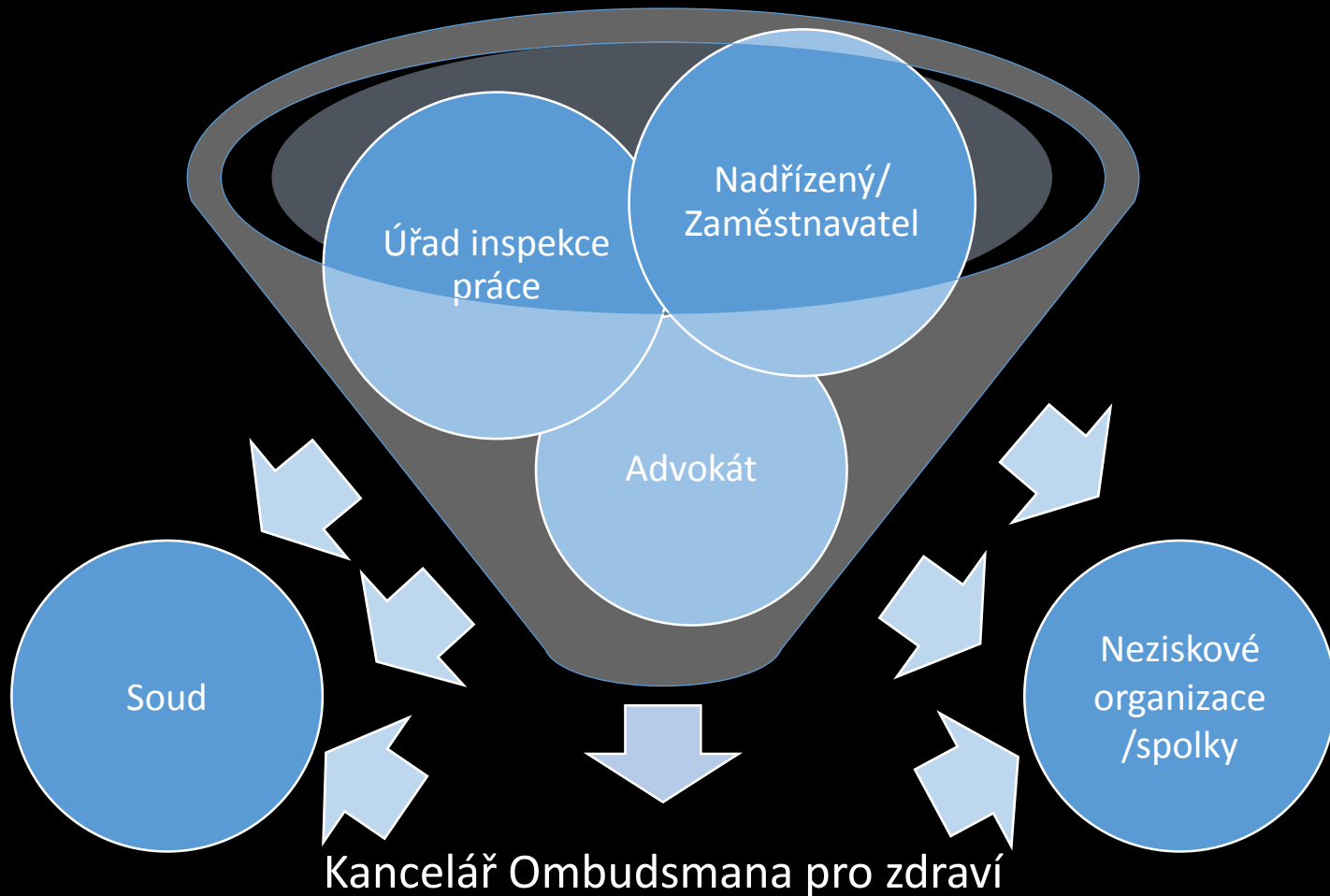
- Než cokoliv uděláte, **přesvědčte se o vašich právech**
- Komunikujte vždy **písemně**
- Vyžadujte **písemnou odpověď**



**Jedině tak můžete při dalším postupu prokázat,
co se vlastně stalo**

Kam se může obrátit zdravotník

I zdravotníkům dává právní řád ČR možnosti, kterých lze využít při obraně svých práv, a to jak ve vztahu se zaměstnavatelem, tak i s pacientem či klientem.



Práva zdravotníků

1. Právo na informace o zdravotním stavu pacienta

- Zdravotník má právo získat od pacienta informace o tom, je-li nosičem infekční nemoci a o dalších závažných skutečnostech týkajících se jeho zdravotního stavu.

2. Právo neposkytnout zdravotní služby

- Zdravotník má právo neposkytnout zdravotní služby v případě, že by došlo při jejich poskytování k přímému ohrožení jeho života nebo zdraví.

3. Výhrada svědomí

- Zdravotník má právo odmítnout poskytnutí zdravotních služeb pacientovi v případě, že by to odporovalo jeho svědomí nebo náboženskému vyznání; toto neplatí v případě, pokud by odmítnutím došlo k ohrožení života pacienta nebo k vážnému ohrožení jeho zdraví a poskytovatel není schopen zajistit poskytnutí zdravotních služeb jiným zdravotnickým pracovníkem.

4. Právo na prokázání totožnosti

- Nejde-li o pacienta, kterému je třeba poskytnout neodkladnou péči, má zdravotník právo při odmítnutí prokázání totožnosti odmítnout poskytnutí zdravotní služby.

Povinnosti zdravotníka

1. Povinnost poskytovat kvalitní zdravotní služby

- v rozsahu odborné nebo specializované způsobilosti, jenž zdravotník pro výkon svého povolání získal,
- na náležitě odborné úrovni,
- podle etických principů,

A samozřejmě s ohledem na zdravotní stav pacienta.

2. Povinnost zachovávat mlčenlivost

- Povinností zdravotníka je zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb.

3. Povinnost poskytnout první pomoc

- Povinností zdravotníka je poskytnout neprodleně odbornou první pomoc každému, jestliže by bez této pomoci byl ohrožen jeho život nebo vážně ohroženo zdraví a není-li pomoc včas dosažitelná obvyklým způsobem, a zajistit mu podle potřeby poskytnutí zdravotních služeb.

Aktuální problematika

- Z fondu zdravotního pojištění je hrazen celý rozsah ošetrovatelské péče v lůžkových zdravotnických zařízeních, u pobytových zařízení sociálních služeb jsou hrazeny pouze výkony jediné odbornosti – kód 913 - poskytování zdravotní péče pojištěncům v pobytových zařízeních sociálních služeb a ve zdravotnických zařízeních ústavní péče pojištěncům, kteří jsou v nich umístěni z jiných než zdravotních důvodů. Tyto úkony nejsou dostatečně definovány.
- Zatímco na jednu zdravotní sestru v pobytovém zařízení sociální péče připadlo v roce 2008 během 24 hodinové péče 62 lůžek, v roce 2013 to bylo již 73 lůžek. Na KOZ se obrátila sestra, která obstarává 92 lůžek.
- Klienti pobytových zařízení sociálních služeb jsou ve vztahu s praktickým lékařem závislí na vůli zdravotních pojišťoven, nikoli na důvěře a účinné pomoci.
- Péče o lidi s demencí se odehrává v oddělených sektorech – část je poskytována v systému zdravotnictví, část prostřednictvím sociálních služeb. Podstatná část zajišťována neformálními pečovateli.
- Absence systému návaznosti sociální péče po hospitalizaci seniorů.
- Nevyhovující systém posudkové péče, který neodráží skutečný stav schopností a potřeb osob se zdravotním postižením.

Čekáme na vaše podněty!

Jak podat podnět

Kanceláři Ombudsmana pro zdraví

Stížnost či dotaz může podat jen ten, kdo sám chce chránit svá práva nebo je zákonným zástupcem či opatrovníkem dotčeného. V případě zastoupení jakékoli jiné osoby je nutné doložit plnou moc či jiný doklad, který k zastupování opravňuje.



Elektronickým formulářem
na www.ombudsmanprozdravi.cz



E-mailem na adresu
ochrance@ombudsmanprozdravi.cz



Klasickou poštou na adresu
Kancelář Ombudsmana pro zdraví,
Národní 11, 110 00 Praha 1

Vždy je nutné
použít **formulář**

Služby Kanceláře Ombudsmana pro zdraví jsou **bezplatné**

Partneři



Národní rada osob
se zdravotním postižením ČR



ŽENA-IN.CZ
internetový magazín pro ženy



ŽIVOT 90
občanské sdružení

revue 50plus
Magazín pro generaci 50+



KRÁSA POMOCI o.p.s.
NADACE
TATÁNY KUCHAROVÉ



Fokus
Mladá Boleslav

*sdužení pro péči o
duševně nemocné*

senivia

Partneři





**OMBUDSMAN
PRO ZDRAVÍ**

Děkuji za pozornost

MgA. Kateřina Havelková

Kancelář Ombudsmana pro zdraví

Národní 11, 110 00 Praha 1

ochrance@ombudsmanprozdravi.cz

www.ombudsmanprozdravi.cz