

Další užitečné informace pro pacienty

(výňatek z volně dostupných materiálů VZP pro pacienty, 2002)

Poskytování zdravotní péče:

- k **praktickému lékaři** je možné jít bez doporučení, bez objednání, v jeho ordinačních hodinách
- k **odbornému lékaři**, ambulantnímu specialistovi je možné jít na základě doporučení, v případě akutních stavů i bez doporučení
- **hospitalizaci v nemocnici** indikuje ošetřující lékař, praktický, odborný lékař, lékař služby první pomoci nebo rychlé záchranné služby, ve výjimečných případech akutních stavů může vyhledat lůžkové zařízení bez doporučení sám pacient, zejména hrozí-li nebezpečí prodlení, tehdy nemá smysl chodit na pohotovost nebo k praktickému lékaři
- **návštěvu praktického lékaře doma** vyžaduje pacient, který není schopen navštívit lékaře v jeho ordinačních hodinách, ale jeho stav nevyžaduje hospitalizaci (vysoká teplota, snížená pohyblivost), ve výjimečných případech může do domácího prostředí přijít i odborný lékař (většinou je ale velmi obtížné jej k takové návštěvě přimět)
- **lékařskou službu první pomoci** (LSPP, pohotovost) volá pacient domů v mimopracovní době svého ošetřujícího lékaře, v době jeho nemoci, dovolené (nemá-li zajištěno zastupování), o svátcích a při závažnější změně zdravotního stavu (při akutních potížích, vysokých teplotách, špatné pohyblivosti pacienta)
- **rychlou záchrannou pomoc, službu** (RZP, záchranku) volá pacient k závažným náhle vzniklým poruchám zdraví, které vyžadují rychlý lékařský zákrok a jakékoli prodlení by mohlo ohrozit život pacienta (poruchy srdeční činnosti, dýchání, vědomí), vždy volat k pacientům v bezvědomí, s dušností, mající větší traumata, je-li podezření na infarkt, mrtvici apod.
- **rehabilitační péči a fyzikální terapii** indikuje praktický nebo odborný lékař (revmatolog, chirurg, ortoped), na základě zhodnocení zdravotního stavu, vhodnosti navrhované péče
- **hospitalizace ve specializovaných ústavech** - na základě písemného doporučení odborného lékaře, výjimečně na doporučení praktického lékaře, po konzultaci se specialistou

Úhrada zdravotní péče:

- ze **zdravotního pojištění se hradí** téměř veškerá zdravotní péče, s výjimkou výkonů akupunktury, kosmetických operací a vyšetření na žádost pacienta (např. vyšetření pro řidičský průkaz)
- **neodkladnou a urgentní péči pacient** nikdy a nikde v ČR nehradí, tyto výkony jsou vždy hrazeny ze zdravotního pojištění, bez ohledu na to, zda k ošetření dojde ve státním nebo soukromém zařízení nebo zda má lékař uzavřenou smlouvu s tou či onou zdravotní pojišťovnou

Zdravotnická dokumentace:

Do zdravotnické dokumentace mohou nahlížet:

- ošetřující lékař, který ji vede, konziliární lékař, zdravotní sestra, rehabilitační pracovník (v nezbytně nutném rozsahu), revizní lékař zdravotní pojišťovny a dále všichni, kterým dal pacient souhlas k nahlížení do své zdravotní dokumentace
- bez souhlasu pacienta nikdo nesmí sdělit třetí osobě diagnózu, užívání léků ani jiné osobní údaje o pacientovi
- soudní znalec, policie, státní zástupce mohou do dokumentace nahlížet pouze se souhlasem pacienta, dokumentace v originále nesmí být součástí soudního spisu

Do zdravotnické dokumentace patří:

- ambulantní karta, chorobopis lůžkového zařízení, vyšetření konziliárních lékařů, všechna laboratorní, přístrojová vyšetření a další materiály, které obsahují osobní údaje a údaje o zdravotním stavu pacienta

- zdravotnická dokumentace je majetkem toho zdravotnického zařízení, ve kterém byla vytvořena

Svobodná volba lékaře:

- výsledek léčebného snažení zainteresovaných zdravotnických pracovníků je vždy výrazně ovlivněn **stupněm důvěry pacienta** ke konkrétnímu lékaři, sestře, a dalším zdravotnickým pracovníkům

- omezení svobodné volby lékaře:

- zvolený lékař má právo pacienta odmítnout, pokud svým odborným zaměřením nemůže poskytnout požadovanou péči, pokud by bylo přijetím nového pacienta překročeno únosné zatížení lékaře, a pokud je velká vzdálenost mezi pracovištěm lékaře a bydlištěm pacienta (lékař by nebyl schopen zajistit návštěvní službu)

- lékař nikdy nemůže odmítnout pacienta v případě akutních potíží (horečky, dušnost, náhle vzniklé bolesti apod.)

- při hospitalizaci:

- pacient může požádat o přemístění na jiný pokoj, pokud si nerozumí s ostatními pacienty (vyhovět lze tehdy, je-li to technicky proveditelné)

- pacient může požádat primáře, aby plánovaný operační výkon prováděl konkrétní lékař, je-li to technicky možné, primář však není povinen požadavku vyhovět

- pacient může žádat o aplikaci injekcí či jiných výkonů konkrétní sestru a ostatní odmítnout

- pokud pacient ztratil důvěru v lékaře na oddělení, kde je hospitalizován, má právo požádat o přeložení na lůžkové oddělení jiného zdravotnického zařízení, vyhověno žádosti může být pouze tehdy, je-li schopen bez rizika ohrožení zdraví převozu na jiné pracoviště a je-li toto pracoviště ochotno pacienta přijmout

Právo pacienta na poučení:

- praktický lékař by měl poučit pacienta o jeho celkovém zdravotním stavu, současném zdravotním stavu, ordinované léčbě, o nežádoucích účincích léků, o vhodné dietě, životosprávě, o vhodném pracovním zařazení a o nevhodných činnostech vzhledem k jeho zdravotnímu stavu, poučení provádí lékař ústně nebo poskytne vhodný informační leták

- odborný lékař by měl pacienta poučit o navrhované léčbě, vyšetření, a seznámit jej s výsledky vyšetření

- operatér by měl pacienta poučit o důvodech zákroku, o postupu operace, o možných komplikacích a riziku, o délce hospitalizace a přínosu navrhované operace, pacient podepisuje tzv. informovaný souhlas s provedením výkonu, kde je uveden důvod operace, postup operace a možná rizika plánovaného výkonu

- anesteziolog by měl pacienta poučit o způsobu anestezie a o možných komplikacích

- zdravotní sestra by měla poučit pacienta o péči, kterou sama bude v rámci svých pravomocí poskytovat

- u závažných onemocnění je lékař povinen pacienta o jeho zdravotním stavu poučit velmi šetrně s ohledem na jeho zdravotní, zvláště psychický stav

- pacient může informaci a poučení o svém zdravotním stavu odmítnout, pokud si to nepřejí a nemusí uvádět žádný důvod svého rozhodnutí

Právo pacienta přijmout doporučenou léčbu:

- pacient musí předem souhlasit s každým zdravotnickým výkonem (očkovaním, RTG, odběrem krve, infuzemi, aplikací léků, EKG, sono, kolonoskopií apod.)

- bez souhlasu pacienta je možné zdravotnický výkon provést v případě povinné léčby, u příznaků duševní choroby nebo intoxikace, pokud pacient ohrožuje sebe nebo jiné osoby, a v případě úkonů vedoucích k záchraně života

- léky a léčbu lze aplikovat bez souhlasu pacienta tehdy, pokud se pacient vzhledem ke svému psychickému stavu chová tak, že by mohl ohrožovat sám sebe nebo jiné osoby (např. v případě pokusů o sebevraždu, kdy jsou nemocnému podávány léky i proti jeho vůli, dále u epileptiků, diabetiků nebo u úrazových stavů)

- svůj souhlas s léčbou může pacient kdykoliv odvolat, po řádném poučení o důsledcích ze strany lékaře musí být pacientovi vyhověno, lékař si vyžádá písemné prohlášení pacienta - **negativní reverz**, který je pacient v případě takového kroku povinen podepsat
- skutečnost, že pacient odmítne navrhovanou péči nezakládá lékaři právo na odmítnutí pacienta dále léčit, pacient má však možnost zvolit jiného ošetřujícího lékaře, ke kterému bude mít větší důvěru

Právo pacienta žádat o přešetření postupu zdravotní péče:

- dle zákona č. 48/1997 Sb. má pacient právo podat návrh na přezkoumání kvality poskytované zdravotní péče - podává se vedoucímu zdravotnického zařízení nebo jeho zřizovateli, dále je možné obrátit se na Českou lékařskou komoru, příp. na zdravotní pojišťovnu, u které je pacient registrován
- má-li pacient podezření, že při stanovení diagnózy nebo při jeho léčbě nebylo postupováno správně, je nejdříve nutné obrátit se s žádostí, stížností, požadavkem na přešetření na primáře lůžkového oddělení nebo na náměstka pro léčebně preventivní péči, příp. na ředitele nemocnice, kde byl pacient hospitalizován, u ambulantní péče potom na ředitele polikliniky nebo soukromého zařízení
- pokud se pacient obrací na zdravotní pojišťovnu, je vhodné kontaktovat kontrolní odbor zdravotní pojišťovny
- nejčastěji se pacienti obracejí na zdravotního radu, který vydal registraci zdravotnického zařízení
- došlo-li při poskytování zdravotní péče z nedbalosti k trestnému činu ublížení na zdraví, potom je nutné podat trestní oznámení na Policii nebo na Státní zastupitelství
- pokud se podává stížnost na neodborný postup nebo neetické jednání zdravotníků při léčbě pacienta, potom stížnost musí obsahovat uvedení místa, kde k pochybení došlo, adresu zařízení, jméno a funkce zdravotnického pracovníka, který se pochybení dopustil, konkrétně kdy a co se stalo a v čem spočívá pochybení zdravotníků
- podává-li stížnost třetí osoba, musí mít od poškozené osoby souhlas, pověření k podání stížnosti, k jednání za tuto osobu, toto neplatí v případě, že si stěžuje na špatnou péči rodič nezletilého dítěte
- pacient si může u zdravotního rady, zdravotní pojišťovny nebo České lékařské komory také stěžovat na nedodržování ordinační doby ambulantního, praktického lékaře

Právo pacienta na odškodnění za škodu na zdraví a majetku vzniklou při poskytování zdravotní péče:

Škoda na zdraví:

- za vzniklou škodu odpovídá zdravotnické zařízení, ve kterém došlo ke škodě na zdraví (příp. sám lékař ambulantního soukromého zdravotnického zařízení)
- výše odškodnění za škodu způsobenou na zdraví obsahuje bolestné, snížení společenského uplatnění a úhradu ostatních, účelně vynaložených nákladů spojených s léčením
- výši odškodnění stanovuje ošetřující lékař, příp. soudní znalec
- úhrada odškodnění je možná soudní cestou nebo mimosoudním vyrovnáním, tj. dohodou obou stran

Škoda na majetku:

- při ambulantním ošetření hradí zdravotnické zařízení pouze věci odložené na věšáku v čekárně, ne však věci odložené na židli v čekárně
- při hospitalizaci je možné cenné věci uložit do trezoru na oddělení (pacient by měl mít seznam těchto věcí, a potvrzení o převzetí do úschovy), za věci, které si pacient ponechá u sebe na pokoji a tedy s nimi volně disponuje, zdravotnické zařízení neručí, a to ani za jejich případné poškození (přehrávače, TV, mobily apod.)
- jestliže došlo při hospitalizaci ke ztrátě věci, kterou pacient vnesl do zdravotnického zařízení a bude žádat její úhradu, je nutné ihned po zjištění ztráty požádat vedoucího zdravotnického pracovníka o sepsání protokolu o ztrátě věci s přesným vyčíslením škody a nárok na náhradu škody je třeba doložit

Doprava pacientů do nebo ze zdravotnického zařízení:

- dopravu do zdravotnického zařízení hradí zdravotní pojišťovny vždy pouze do nejbližšího zařízení, které je schopno potřebnou péči poskytnout, tj. nelze požadovat úhradu za sanitní dopravu do jiného kraje, je-li v místně příslušné oblasti (městě, kraji) požadovaná péče dostupná
- ošetřující lékař může po posouzení zdravotního stavu indikovat **doprovod pacienta**, jehož dopravu uhradí zdravotní pojišťovna stejně jako dopravu pacienta, doprovod je žádoucí při špatné pohyblivosti pacienta, většinou je nutné na ošetřujícího lékaře vystavující žádanku "na dopravu pacienta včetně doprovodu" značně naléhat
- je-li třeba doprava do vzdálenějšího zdravotnického zařízení na žádost pacienta, potom tuto dopravu platí sám pacient
- v indikovaných případech (s ohledem na zdravotní stav pacienta) může být **se souhlasem lékaře** použito k cestě do nejbližšího zdravotnického zařízení (které je schopno požadovanou péči poskytnout) soukromé vozidlo - potom vzniká nárok na úhradu cestovních nákladů (je-li to možné, je vhodné úhradu nákladů předem konzultovat s revizním lékařem pojišťovny)

Právo pacienta na zdravotnické prostředky a léky:

- pomůcky mohou být z hlediska použití přechodné nebo trvalé, některé (cenově levnější) jsou ve vlastnictví pacienta, jiné jsou pouze zdravotní pojišťovnou zapůjčeny
- zapůjčená pomůcka se nesmí neodborně upravovat nebo opravovat (pouze servisní opravny)
- vystavený poukaz na pomůcku platí 30 dnů (do 30 dnů je nutné pomůcku vyzvednout, zdravotnické prodejny)
- jde-li o speciální pomůcku, sdělí lékař, vydávající poukaz, kontakt na prodejnu, která pomůcku vydá
- každá pomůcka má stanovenou tzv. užitnou dobu (směrná doba užití), např. u elektrického vozíku je tato doba 5 let, u protéz 2 roky, u chodítka 5 let, u polohovacího lůžka 10 let apod.
- na nové obroučky brýlí přispívá VZP dospělému pacientovi 150,-Kč 1x za 3 roky, dětem do 6 let 300,-Kč 3x za rok, dětem 6-15 let 1x ročně

Léky:

- pojištěnec zdravotní pojišťovny má právo na výdej léků bez přímé úhrady, jde-li o léky hrazené ze zdravotního pojištění a předepsané v souladu se zákonem č. 48/1997 Sb.
- lékař by měl pacienta informovat o tom, na co lék předepisuje, co by měl léčit, ale také by jej měl informovat o výši doplatku (v praxi toto většinou nefunguje)
- každý lék musí obsahovat příbalový leták (složení léku, indikace, kontraindikace, nežádoucí účinky, užívání)
- platnost receptů na léky je u běžných léků 7 dní, u antibiotik a opioidů (recepty s pruhem) je platnost 3 dny
- pokud lékárna nemá předepsaný lék k dispozici a není jej schopna v době platnosti receptu nebo výpisu zajistit, a je-li nezbytné jeho okamžité vydání, může jej lékárna nahradit jiným lékem o stejném účinku, hrazeným stejným způsobem
- léky podávané při hospitalizaci jsou vždy plně hrazeny ze zdravotního pojištění, pacient během pobytu v nemocnici nic nedoplácí

Domácí péče:

- je zvláštní druh zdravotní péče poskytované v domácím prostředí pacienta, na základě ordinace ošetřujícího lékaře, péče je hrazena ze zdravotního pojištění, doporučení pro tuto péči vystavuje praktický lékař nebo ošetřující lékař při hospitalizaci
- tato péče je poskytována pacientům s akutním nebo chronickým onemocněním, trvale nebo přechodně tělesně postiženým, dále pacientům s postižením smyslových orgánů, mentálně postiženým, tedy všem pacientům, kteří jsou závislí na cizí pomoci
- ošetřující lékař stanoví rozsah, obsah a dobu, jak a kdy má být konkrétní péče poskytována, vč. návrhu na rehabilitační péči, lékař určí interval převazů a typy prostředků, které mají být pro ošetřování použity

- sestry domácí péče nejsou bez vědomí lékaře oprávněny měnit ordinaci léků a dobu stanovenou pro ošetrovatelské úkony, jsou však oprávněny při závažné změně zdravotního stavu zajistit odvoz pacienta k hospitalizaci prostřednictvím LSPP (pohotovost) nebo RZP (záchranka), musí však o tom neprodleně informovat ošetřujícího lékaře

Přítomnost dalších osob při vyšetření a ošetření pacienta:

- často se stává, že jsou při poskytování zdravotní péče přítomny další osoby, které se na péči bezprostředně nepodílejí

- **doprovod pacienta** může být přítomen při vyšetření a ošetření pacienta pouze v případě, že si to pacient přeje a že s tím souhlasí, jinak ne

- je nepřípustné, neetické a protiprávní, aby byl pacient vyšetřován nebo ošetřován v přítomnosti jiných laiků, kteří se na poskytované péči nepodílejí (kromě doprovodu pacienta, pokud si to přeje)

Pacient a sponzorské dary:

- žádné zdravotnické zařízení nemá na sponzorský dar žádný nárok, nesmí jej požadovat nebo dokonce vymáhat

- pacient nemá žádnou povinnost, aby v souvislosti s poskytovanou zdravotní péčí dával zdravotnickému zařízení jakýkoli sponzorský dar

- spokojený pacient může po ukončení léčení sponzorský dar zdravotnickému zařízení věnovat (zpravidla finanční částku), může jej ale vázat na konkrétní oddělení zdravotnického zařízení (např. chirurgie), nebo na konkrétní záměr (nákup přístrojů na vybavení ARO) nebo i na nákup konkrétního přístroje (EKG, infuzní pumpy, dávkovače)

- o sponzorském daru musí být vždy vyhotovena sponzorská smlouva nebo obdobný písemný doklad