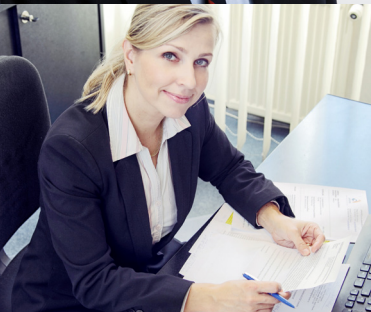


K A N C E L Á Ř  
**OMBUDSMANA  
PRO ZDRAVÍ**



- PRÁVO PRO:**
- **PACIENTY** •
  - **ZDRAVOTNÍKY** •
  - **ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ** •

[www.ombudsmanprozdravi.cz](http://www.ombudsmanprozdravi.cz)  
[ochrance@ombudsmanprozdravi.cz](mailto:ochrance@ombudsmanprozdravi.cz)  
Národní 11, 110 00 Praha 1



# OMBUDSMAN PRO ZDRAVÍ

„Hlavním důvodem, proč vznikla Kancelář Ombudsmana pro zdraví je setrvávající absence standardizace systému i plánování a následná **poptávka laické i zdravotnické veřejnosti po srozumitelných informacích a radách**. Svědčí o tom stížnosti vás všech, kteří se nemůžete dovolat účinné pomoci, máte dotazy k tomu, jak je o vás pečováno nebo se cítíte být v ordinacích či nemocničních pokojích spíše přítěží,“ říká **MUDr. Martin Jan Stránský, M.D., FACP**, zakladatel Kanceláře Ombudsmana pro zdraví.

Na druhé straně jsou zde však i příběhy zdravotníků, kteří se dostali do sporu s pacientem, jsou pod tlakem nadřízených pro svůj odlišný přístup, dostali se do slepé uličky při jednání o úhradě nákladné léčby pro svého pacienta a mnoho dalších. „To vše, včetně velkého zájmu partnerských spolků a organizací, vypovídá o jediném: Kancelář Ombudsmana pro zdraví je v dnešní době nezbytná,“ tvrdí M. J. Stránský.

## VŠECHNA PRÁVA NA JEDNOM MÍSTĚ

Prokousat se však všemi paragrafy zákonů, kterými definuje český právní systém práva pacientů i zdravotníků, není nic jednoduchého. A tak není ani divu, že většina lidí podrobně svá práva a povinnosti ani nezná. Kancelář Ombudsmana pro zdraví vám nyní tyto informace nabízí „pod jednou střešou“ s on-line a listovým poradenstvím či zprostředkování pomoci v konkrétních případech.

**Služby Kanceláře Ombudsmana pro zdraví jsou bezplatné.**

**Seznam spolupracujících organizací, spolků, advokátů, mediálních partnerů a doporučených mediátorů najdete na**

**[www.ombudsmanprozdravi.cz](http://www.ombudsmanprozdravi.cz).**



Podněty Kanceláři Ombudsmana pro zdraví podávejte písemně, a to výhradně prostřednictvím elektronického či tištěného formuláře. Vyberte si tu z následujících tří forem, která pro vás bude nejpříjemnější.

### **PROSTŘEDNICTVÍM ON-LINE FORMULÁŘE**

Vyplňte formulář na [www.ombudsmanprozdravi.cz](http://www.ombudsmanprozdravi.cz), připojte důležité dokumenty a odešlete.

### **ELEKTRONICKOU POŠTOU**

Vyplňte formulář, který jste si stáhli z našich webových stránek nebo jste jej získali prostřednictvím některého z našich partnerů. Společně s dalšími dokumenty odešlete na e-mailovou adresu [ochrance@ombudsmanprozdravi.cz](mailto:ochrance@ombudsmanprozdravi.cz). Respektujte pravidla elektronické komunikace.

### **PÍSEMNĚ KLASICKOU POŠTOU**

Vyplňte formulář, který jste si stáhli z našeho webu nebo jste ho získali tištěný prostřednictvím některého z našich partnerů. Vložte jej společně s dalšími dokumenty do obálky a zašlete poštou na adresu **Kancelář Ombudsmana pro zdraví, Národní 11, 110 00 Praha 1**. Za předpokladu respektování pravidel elektronické komunikace můžete vše zaslat i na technickém nosiči dat.

### **KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST**

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

### **LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ**

Na podněty odpovíme do 5 pracovních dnů. Pro vyřízení však není stanovena žádná lhůta. Kancelář Ombudsmana pro zdraví se snaží řešit všechny podněty v rámci svých možností co nejrychleji.

# PRO PACIENTY

Vybrali jsme pro vás desatero práv, která obsahuje český právní řád. Jestliže jste se vy sami, či někdo z vašich blízkých, setkali s tím, že nebyla dodržována, obraťte se na Kancelář Ombudsmana pro zdraví.

1. V České republice je **všem pacientům garantována stejná zdravotní péče**. Žádný lékař ani zdravotnické zařízení nesmí nikomu odmítnout léčbu, která je indikována pro stejnou diagnózu a pacienti ji jinde dostávají.
2. Když nerozumíte tomu, co vám sděluje lékař nebo zdravotnický personál, **máte právo na lepší vysvětlení**.
3. Můžete si svobodně zvolit nejen 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 dokumentace 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. Pokud vám vystaví **recept lékař, který nemá smlouvu s vaší zdravotní pojišťovnou**, budete si muset léčiva v lékárně uhradit sami. To 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. Máte právo na **úctu, důstojné zacházení, ohleduplnost a respektování soukromí** při poskytování zdravotních služeb v souladu s jejich charakterem. Proto ani přítomnost studentů či jiných lékařů, kteří se bezprostředně léčby neúčastní, není možná bez souhlasu pacienta.
9. Lékař vás musí předem informovat o tom, kolik **stojí nejen nehrazené, ale i částečně hrazené** zdravotní služby z veřejného pojištění a o tom, jak je budete platit.
10. Máte právo **kontrolovat, co bylo hrazeno z vašeho účtu** u zdravotní pojišťovny.

# PRO ZDRAVOTNÍKY

Svá práva mají nejen pacienti, ale také zdravotníci – lékaři, sestry a další zdravotnický personál. Respektovat by každý měl i práva zdravotnických zařízení jako celků. Kancelář Ombudsmana pro zdraví se proto věnuje i této oblasti.

**Lidé pracující ve zdravotnictví** se na ni tedy mohou obracet v těchto záležitostech:

- množství informací, které jsou povinni poskytnout pacientovi a jeho blízkým v souvislosti s poskytovanými zdravotními službami,
- vztah k pacientovi, jemuž nemohou poskytnout optimální léčbu, která je k dispozici jinde,
- právní odpovědnost pracovníka ve zdravotnictví při poskytnutí první pomoci,
- nutná komunikace s jinými lékaři či zdravotnickými zařízeními při léčbě pacienta,
- spory s pacienty o kvalitě poskytnuté péče či chování k nim,
- profesní spory s nadřízenými,
- diskriminace, mobbing, bossing a další druhy šikany v rámci pracovního kolektivu,
- sexuální harašení, a to ve vztahu s nadřízenými, ale i pacienty.

**Zástupci zdravotnických zařízení** mohou kancelář oslovit v případech:

- zjištění přestupku zdravotnického personálu,
- poskytnutí informací a poradenství v oblasti vztahů s pojišťovnami – zdravotní péče, smluvní vztahy, práva na informace související s léčbou,
- překročení limitu pojišťovny v případě, že poskytují nákladnou léčbu, k níž není pro pacienta jiná alternativa,
- v případě sporu s pacientem či jeho blízkými z důvodů odmítnutí poskytování služeb v souladu s platnými zákony a vnitřním řádem zdravotnického zařízení,
- v případě sporu s pacientem či jeho blízkými o kvalitě poskytnuté zdravotní péče či přístupu zdravotnického personálu k osobě, které byla tato péče poskytována.

# KAM SE OBRÁTIT O RADU A JAK DOSÁHNOUT SVÝCH PRÁV

Než oslovíte Kancelář Ombudsmana pro zdraví, měli byste se snažit uplatnit možnosti, které vám dává právní řád ČR.

1. Ze všeho nejdříve byste svůj podnět měli písemně zaslat **poskytovateli zdravotních služeb** (například nemocnici, ambulantnímu zařízení apod.), s jehož službou nebo pracovníky jste nebyli spokojeni.
2. Nejste-li s vyřízením podnětu u poskytovatele zdravotních služeb spokojeni, máte právo obrátit se na **místně příslušný krajský úřad** a také na **Českou lékařskou komoru** nebo **Českou stomatologickou komoru**.
3. V případě, že vám podle vašeho názoru byla neprávem odepřena úhrada zdravotní péče z veřejného zdravotního pojištění, domníváte se, že jste bezdůvodně nebyli přijati zdravotnickým zařízením či lékařem do péče či máte problém sehnat poskytovatele zdravotních služeb, můžete se obrátit na **svou zdravotní pojišťovnu**.
4. Pokud nic nepomohlo, nebo v případě zvláště závažného případu (například při podezření na zaviněné poškození zdraví), se můžete obrátit na **Kancelář Ombudsmana pro zdraví** či některého **z advokátů se specializací na zdravotní právo**. Podnět můžete podat i **k veřejnému ochránci práv**.

Doporučujeme komunikovat vždy písemně a vyžadovat písemné vyřízení i od druhé strany. Jedině tak můžete při případném dalším postupu prokázat, co se skutečně dělo.

Pokud si nejste jisti svým postupem, například tím, jak má vypadat vaše podání, co všechno má obsahovat a zda vůbec jste v právu, kontaktujte **Kancelář Ombudsmana pro zdraví hned** na počátku. Obrátit se na nás však můžete v kterékoli fázi řešení vašeho případu.

Oslovit také můžete některou z **pacientských organizací**, které mají s podobnými případy zkušenosti a často jsou schopny vám pomoci. (Na [www.ombudsmanprozdravi.cz](http://www.ombudsmanprozdravi.cz) najdete ty, s nimiž spolupracujeme.)