



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY

Zákon o zdravotních službách – práva pacientů



Klíčové změny z pohledu pacienta

Na jaře 2012 vejde v účinnost nový zákon o zdravotních službách

Postavení pacienta v systému se dočká značného posunu

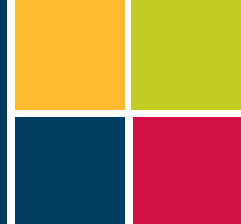
- Pacient a poskytovatel budou v rovnocenném postavení – lékař musí pacienta informovat, vše mu vysvětlit a probrat s ním postup léčby; *pacient již nebude pasivním účastníkem, který je vláčen zdravotním systémem bez možnosti se účinně ozvat*
- Práva pacienta budou jasně definována
- Pacient musí být ze zákona poskytovatelem dobře informován
- Pacient bude mít možnost účinněji si stěžovat; zákon ukládá nové povinnosti v oblasti zacházení se stížnostmi

Informovaný souhlas pacienta

- Pacient musí být lékařem plně informován a poučen o poskytovaných zdravotních službách a teprve poté vyjádří svůj souhlas či nesouhlas s léčebným postupem či zákrokem
- Pacient musí být informován o možných variantách služeb a výši doplatku či jejich ceně, jsou-li varianty jen částečně hrazené; zdravotnické zařízení musí pacientovi poskytnout přehledný ceník a jasně informovat o tom, které zákroky jsou plně hrazené
- Všechny fakultní nemocnice musí na svých internetových stránkách zveřejňovat průměrné čekací doby na jednotlivé výkony

Rodiče již nebudou pouhá návštěva

- Nezletilí pacienti a pacienti nezpůsobilí k právním úkonům mají ***nárok na nepřetržitou přítomnost svého právního zástupce*** či dalších osob během ošetření či v době hospitalizace, pokud to není v rozporu s léčebným režimem
- V situaci, kdy jde o týrané dítě, může dítě či nezpůsobilý pacient naopak vyžadovat, aby při poskytování zdravotních služeb právní zástupce přítomen nebyl



Právo na volbu zařízení

- Pacient má právo zvolit si konkrétní zdravotnické zařízení, kde má být ošetřen, stejně jako právo na volbu praktického lékaře; není ale možné trvat na volbě konkrétního lékaře v daném zařízení

Práva postižených pacientů

- Postižení pacienti mají jasně stanovená práva tak, aby se cítili bezpečně a zároveň aby nebyla porušována práva ostatních pacientů; *pacient neschopný mluvené komunikace má nárok na přítomnost tlumočnicka; pacient s asistenčním či slepeckým psem má nárok na jeho přítomnost v nemocnici či u lékaře*



Pacient má právo na druhý názor

- V případě, že pacient má pochybnosti o správnosti diagnózy či poskytnuté péče, má právo na vyšetření a názor dalšího lékaře; ***větší jistota pacienta a prevence chyb***

Běžná péče co nejbliže bydlišti, vážné případy do specializovaných center

- V budoucnu chceme jasný seznam zdravotnických zařízení, kde pacienta ošetří v blízkosti jeho domova
- V případě náročnější nemocniční péče a úrazů chceme, aby pacient směřoval do specializovaných center, které sice mohou být vzdálenější, ale pacientovi zde bude poskytnuta nejmodernější péče

Pacient má právo znát svůj zdravotní stav...

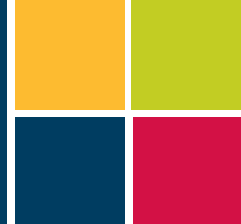
- Pacient má právo být lékařem plně a srozumitelně informován o svém zdravotním stavu a všech jeho důsledcích, jedině tak může být rovnocenným partnerem lékaře a ovlivňovat průběh léčby; ***lékař nesmí pacientovi zatajovat informace***

...a právo nebýt informován

- V některých případech může pacient preferovat nevědět některé aspekty svého zdravotního stavu; vysloví-li pacient z jakéhokoli osobního důvodu takové přání, musí být lékařem respektováno

Sdělování zdravotního stavu třetím osobám

- Pacient má právo zakázat či umožnit konkrétním osobám přístup k informacím o svém zdravotním stavu



Pacient má právo zákrok přijmout či odmítnout

- Vyjma situací, kdy je pacientovi léčba nařízena (například ochranná léčba), musí pacient s vykonáním zákroku souhlasit či zákrok odmítnout
- Při těžkých úrazech či bezvědomí, kdy je pacient neschopen komunikace, bude lékařská péče poskytnuta i bez souhlasu (pokud nemá sepsanou „living will“ – vůli pro případe neschopnosti komunikace)
- Za nezletilé pacienty a pacienty bez způsobilosti k právním úkonům dává souhlas zákonný zástupce; vždy je ale třeba přihlídnout k názoru pacienta v souvislosti s jeho schopností posoudit daný problém



Pacient má právo zákrok přijmout či odmítnout

- Rodiče mohou dát dětem starším 15 let písemný souhlas se zákrokem a nemusí je doprovázet
- V případě zákroků, které mohou vést k poškození zdraví nezletilého pacienta, **musí dát souhlas oba rodiče**
- **Nedají-li** ve výše uvedeném případě **souhlas oba rodiče, oznámí případ do 24 hodin lékař soudu a ten určí opatrovníka**
- **Pokud může zákrok výrazně negativně ovlivnit další zdravotní stav či kvalitu života a názor nezletilého či nezpůsobilého pacienta se liší od názoru právního zástupce, opět stanoví jeho opatrovníka soud**

Právo stanovit předem postup léčby pro určité situace

Pacient má právo předem stanovit, jaký léčebný postup má být uplatněn v situaci, kdy již nebude schopen sám vyjádřit své rozhodnutí

- Pacient může písemnou formou uvést své přání – „*living will*“ - pro případ, že by nebyl schopen vyslovit či nevyslovit souhlas; přání musí mít úředně ověřený podpis
- Vzhledem k rychlému pokroku v medicíně bude přání platné po dobu pěti let
- Lékař musí brát ohled na to, jestli se přání vztahuje na danou konkrétní situaci a jestli se přání pacienta v průběhu času nezměnilo
- ***Přání nelze uplatnit, pokud by vedlo k aktivní smrti pacienta***

V nových zákonech ale klademe nároky i na pacienta:

- Dodržovat léčebný postup, se kterým vyslovil souhlas
- Pravidelně informovat ošetřujícího zdravotnického pracovníka o vývoji a aktuálním zdravotním stavu a zdravotních službách poskytovaných jinými poskytovateli
- Během léčby pacient nesmí užívat návykové látky
- Uhradit cenu nehrazených či rozdíl v ceně částečně hrazených služeb
- Prokázat se průkazem totožnosti žádá-li si zdravotnickou dokumentaci (ochrana proti zneužití dokumentace třetí osobou)

V budoucnu je třeba rozhodnout, jak odměnit zodpovědné pacienty a naopak jak motivovat nezodpovědné pacienty k lepší kooperaci

- Naopak pacienti, kteří léčebné postupy dodržují a účastní se programů prevence by mohli v budoucnu být bonifikováni
- Zůstává otevřené, zda do by budoucna ti pacienti, kteří nedodržují léčebný postup či své zdraví vědomě poškozují, neměli platit více

Možnost stěžovat si je dnes jen velmi omezená, to se od nového roku změní

- Občané mají právo stěžovat si u správních orgánů při nevhodném jednání úředních osob či proti postupu správního orgánu - jenže zdravotnické zařízení nelze považovat za správné orgán, jeho činnost není činností veřejné správy
- Stížnosti jsou dále upraveny pouze vyhláškou o „znaleckých komisích“
- *Jak situaci řeší nový zákon?*

Stížnosti pacientů jsou v zákoně zvláště upraveny

- Stížnostem věnujeme jeden celý oddíl zákona
- Bez možnosti účinně si stěžovat by nebyla práva pacientů vymahatelná
- Stížnosti budou vyřizovány jednotným postupem, poskytovatelé se budou stížnostem muset prokazatelným způsobem věnovat
- Pacient si bude moct stěžovat přímo v zařízení, příslušnému správnímu orgánu či příslušné komoře, eventuálně zdravotní pojišťovně
- Stížnost musí být vyřešena do 30 dnů

Stížnosti pacientů – nová úprava

Stížnosti pacientů jsou v zákoně zvláště upraveny

- Poskytovatelé musí vypracovat vlastní vnitřní postupy řešení stížností
- Jejich postup musí být přehledně dostupný i na internetu
- Jsou stanoveny postupy jak vymáhat svá práva v případě, že došlo k poškození zdraví pacienta v důsledku čerpané zdravotní péče – v takovém případě musí případ prošetřit **odborná nezávislá komise a výsledky předá k řešení příslušným státním orgánům**
- **Stížnostmi se budou zabývat nezávislé odborné komise** oslovené příslušným správním orgánem, které budou hledat, došlo-li k pochybení a byl-li dodržen správný postup
- Správní orgán musí stížnost vyřídit do 30 dnů, do 90 dnů je-li třeba nezávislý odborník a do 120 dnů, je-li třeba nezávislá odborná komise

Sankce pro poskytovatele

Při porušení svých povinností vůči pacientovi hrozí poskytovateli významné sankce. Za porušení povinnosti se považuje například:

- Umožnění přítomnosti dalších osob při poskytování zdravotních služeb, ačkoli si pacient jejich přítomnost nepřeje
- Neumožnění přijímání návštěv během hospitalizace
- Neumožnění přijímání duchovní péče od zástupců registrovaných církví
- Neumožnění pacientovi neschopnému běžné komunikace zajistit vhodné komunikační prostředky či tlumočnicka
- Poskytnutí zdravotních služeb v rozporu se souhlasem a přáním pacienta

Sankce pro poskytovatele

Při porušení svých povinností vůči pacientovi hrozí poskytovateli významné sankce. Za porušení povinnosti se považuje například:

- Poskytování zdravotních služeb, ke kterým lékař nemá oprávnění (vyjma stavu nouze – například první pomoc a podobně)
- Poskytování zdravotních služeb v nedostatečně vybaveném zařízení a s nedostatečně kvalifikovaným personálem (opět vyjma stavu nouze)
- Neposkytnutí veškerých informací ohledně zdravotního stavu a léčebných postupů pacientovi
- Neumožnění přítomnosti rodičů u poskytování zdravotních služeb jejich dětem

Sankce pro poskytovatele

Při porušení svých povinností vůči pacientovi hrozí poskytovateli významné sankce. Za porušení povinností se považuje například:

- Neinformování pacienta o ceně zdravotních služeb a nevystavení účtu
- Znemožnění postiženému pacientovi přítomnost asistenčního psa ve zdravotnickém zařízení
- Neumístění ceníku zdravotních služeb tak, aby byl přístupný pacientům
- Neinformuje-li osobu uvedenou pacientem o jeho zdravotním stavu
- Neumožní pacientovi nahlížet a pořídit výpis ze své zdravotnické dokumentace

Maximální výše pokuty se liší podle závažnosti daného provinění poskytovatele péče vůči pacientovi.

- Shledá-li příslušný správní orgán pochybení ze strany poskytovatele zdravotní péče, **může mu uložit pokutu do výše 1 000 000 Kč**
- Správní delikty v prvním stupni projednávají v případě provinění vůči pacientovi krajské úřady
- Jde li o služby poskytované v zařízeních zřizovaných ministerstvy vnitra, obrany či spravedlnosti, řeší správní delikty tato ministerstva



MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



Nové zákony - posílí práva pacientů

- učiní z pacienta a lékaře rovnocenné partnery
- umožní pacientovi vymáhat svá práva a efektivně si stěžovat
- zajistí pacientovi důstojné zacházení