

Trvejte na svých právech!

Státní dozorové orgány:

Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

Státní veterinární správa (www.svscr.cz) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (www.szpi.gov.cz) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

Živnostenské úřady – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

Energetický regulační úřad (www.eru.cz) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vaše síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno**, kde Vás v pořadu Apetyt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz
Znojmo: 97,3 MHz
Zlín: 97,5 MHz
Hodonín: 93,6 MHz
Uherský Brod: 107,3 MHz
Uherské Hradiště: 99,1 MHz
Brno-město: 93,1 MHz

- **prostřednictvím České televize** v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- **naší účastí na projektu Městské policie Brno – „Senior akademie“**, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!



Užitečné odkazy:

www.asociace-sos.cz

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s.
Mečová 5
602 00 Brno

Poradenství

- tel.: 542 210 549, 542 210 778
- e-mail: poradna@asociace-sos.cz
- osobní poradna

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná? Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu **2600115708/2010**

Partneři:



...poradíme Vám! Znáte svá práva? ...poradíme Vám!
Znáte svá práva? ...poradíme Vám!
...poradíme Vám!
...poradíme Vám!
...poradíme Vám!

Spotřebitel pacientem



PROBLEMATIKA ZDRAVOTNICTVÍ Z POHLEDU PACIENTA JAKO SPOTŘEBITELE

Ptejte se – máte na to právo!

*Lékař je povinen pacienta
SROZUMITELNĚ (tedy musí použít ja-
zyka přiměřeně rozumové vyspělosti pacienta)
poučit o dané nemoci či problému.*

Dále je lékař povinen navrhnout primární léčbu se všemi předpokládanými důsledky, a to jak předpokládanými, tak i možnými riziky. Pacienta je nutno informovat o celkové úpravě životosprávy, pokud je k léčbě nutná. Nesmí se ale opomenout fakt, že lékař je v určitých případech oprávněn poskytnutí nepříznivých prognóz pozdržet – zpravidla pokud se předpokládá, že by mohla pacientovi ublížit.

V případě hospitalizace je v tomto ohledu též vhodné vědět, že v rámci lékařského tajemství jsou informace o zdravotním stavu pacienta sdělovány pouze mezi lékařem a pacientem, popř. též zákonným zástupcem nezletilého pacienta či opatrovníkem pacienta s omezenou svéprávností. Pacient je ale oprávněn určit další osoby, kterým mohou být v nouzových situacích informace o zdravotním stavu pacienta předány. Zpravidla se tak děje bezprostředně po přijetí vhodným dotazníkem.

(Ne)hrazené výkony/služby lékaře pojišťovnou

Seznam hrazených položek zdravotní pojišťovnou je stanoven zákonem o veřejném zdravotním pojištění č. 48/1997 Sb. Konkrétněji lze vyjmenovat např. preventivní prohlídky v předepsaných intervalech. Dále jsou hrazeny „běžné“ úkony jako nezbytné odběry krve, ambulantní vyšetření.

Stejný zákon též stanovuje konkrétní seznam výkonů, které jsou naopak plně hrazeny ze strany pacienta, popř. se na

nich pacient zčásti podílí. Zásadně tedy pacient platí např. provizorní zubní můstek, anestezii (pokud není standardním postupem), plastické operace a další. Zčásti jsou nejčastěji doplácela léčiva. Při jakémkoli předepisování však musí lékař pacienta upozornit na tuto částečnou úhradu. V každé kategorii léčiv však musí existovat i bezplatná varianta. V případě zájmu se tedy neváhejte zeptat na lék bez doplatku svého lékaře či lékárníka.

V souvislosti s úkony prováděnými přímo v ordinaci je též nutno počítat s tím, že pacient nutně nezná konkrétní zákon – to se projevuje v povinnosti lékařů dát pacientovi včas vědět o seznamu hrazených úkonů a jejich ceny. Tak se může stát primárně ceníkem vyvěšeným v čekárně či ordinaci (popř. i na internetu). Zákon sám pak ukládá povinnost mít ceník na místě přístupném pacientům (v čekárně). Pokud si pacient ani tak není jistý, je oprávněn se lékaře zeptat – před samotným zákrokem samozřejmě.

V praxi pak například stomatolog vypracovává komplexní plán péče, jehož součástí je i cenová kalkulace.

Neméně podstatný je též fakt, že podle tohoto zákona je pojišťovnou hrazena vnitrostátní péče, a to pouze u lékařů, kteří mají s danou pojišťovnou smlouvu. Výjimkou je jediné neodkladná a nutná péče, při níž Vás nesmí zdravotnické zařízení ani odmítnout ani požadovat úhradu. V opačném případě je lékař nucen požadovat úhradu výkonu od pacienta vždy (což se tedy týká osob nepojištěných popř. pojištěných v zahraničí). To platí i naopak, pojišťovna pacientovi pojištěnému v ČR uhradí případné úrazy ze zahraničí až na jeho žádost – tudíž si je pacient v zahraničí primárně hraď sám, pokud nemá např. cestovní pojištění.

Co když se něco pokazí

Může se jednat o nedbalost, kdy po operaci v těle zbyde chirurgický nástroj, popř. špatně vyčištěná a zašitá rána začne hnisat. V jiných případech se může stát (a bohužel stává), že si lékař není vědom práv pacienta a v tom důsledku mu některá práva odeprá.

V prvním případě se věc řeší jako „obvyklá“ náhrada škody a nemajetkové újmy na zdraví (v podstatě jako by ji způsobil kdokoli jiný než lékař). Pro takovéto spory se doporučuje snažit se dohodnout mimosoudně, neboť soudní spory v této oblasti jsou dlouhé a finančně náročné. Mimosoudní

řešení sporu lze však využít jen za předpokladu, že lékař dobrovolně uzná, že pochybil. V opačném případě se věc musí řešit soudně, kde je zpravidla stěžejním momentem případné dokázání faktu, že lékař porušil odbornou péči profesionála – ta se většinou dokazuje skrze soudního znalce.

V případě pochybení, jenž se týká péče samotné, je možné podat stížnost k úřadu, jenž vydal oprávnění k poskytování zdravotních služeb (nejčastěji kraj). Tato stížnost však neslouží k vydobytí náhrady škody.

Pro druhý případ, kdy se lékař chová k pacientovi nekorrektně, co se týče chování, se postupuje skrze stížnosti. Pokud lékař pracuje v rámci nemocnice, je prvním krokem stížnost nemocnici jako takové. Pokud má pacient důvodně za to, že k nápravě ani tak nedošlo, je možno dát na konkrétního lékaře stížnost přímo na Českou lékařskou komoru (v případě zubařů na Českou stomatologickou komoru).

V případě stížnosti na zaměstnance privátního lékaře se stížnost podává v první řadě k lékaři.

Prevence a preventivní prohlídky

V rámci všeobecného zájmu na zdraví celého obyvatelstva je schválena základní lékařská péče. Konkrétní obsah a časový harmonogram těchto preventivních prohlídek je určen vyhláškou Ministerstva zdravotnictví č. 70/2012 Sb., o preventivních prohlídkách.

Ve stručnosti je jejich obsahem doplňování anamnézy, změření tlaku, test moči, změření tělesného indexu, orientační vyšetření zraku a sluchu a např. kontrola očkovaní. Tento obsah je společný každé prohlídce, na kterou mají dospělí nárok jednou za dva roky.

Především s přibývajícím věkem je v určitých intervalech obsah o něco specifitější. Výraznějším mezníkem je pro pacienta 40 let věku, kdy už má právo na preventivní test cholesterolu, změření EKG, popř. vyšetření glykemie (hladiny glukózy v krvi). U žen ve věku 45 let lékař zpravidla doporučí mamografické vyšetření, které by se následně mělo opakovat ve dvouletých intervalech.