

Jak správně poradit pacientům

KATEŘINA ČERVENÁ

MICHAELA KOPALOVÁ

Edice Manuály



LIGA LIDSKÝCH PRÁV

JAK SPRÁVNĚ
PORADIT PACIENTŮM

Kateřina Červená, Michaela Kopalová

Grafika a sazba – Šimon Chloupek

Edice – Manuály

© Liga lidských práv, Brno 2009



LIGA LIDSKÝCH PRÁV

► Obsah

ÚVOD	4	MINIMUM ZDRAVOTNICKÉHO PRÁVA	22
PRÁVNÍ PORADENSTVÍ V PRAXI	6	I. Právní předpisy	22
Tipy použitelné pro všechny druhy právního poradenství	6	I.1 Listina základních práv a svobod	22
I. Pohovor s klientem	7	I.2 Úmluva o lidských právech a biomedicině	22
I.1. Vedení pohovoru	7	I.3 Zákon o péči o zdraví lidu	23
I.2. Představení	7	I.4 Zákon o o ochraně veřejného zdraví	25
I.3. Zjišťování situace	8	I.5 Zákon o veřejném zdravotním pojištění	24
I.4. Formulace problému	9	II. Práva pacientů a povinnosti zdravotníků	24
I.5. Řešení problému	10	II.1. Právo na odbornou péči	24
I.6. Rekapitulace	11	II.2. Právo na respektování fyzické integrity	25
I.7. Tipy	11	II.3. Právo na soukromí	26
II. Telefonické poradenství	12	II.4. Právo na informace	27
II.1 Zvláštnosti při představování	12	II.5. Právo na výběr lékaře	27
II.2 Zvláštnosti při zjišťování problému	12	III. Stížnosti a jiné právní prostředky	28
III. Písemné poradenství	13	III.1. Stížnosti	29
III.1. Formální stránka odpovědi	13	III.2. Občanskoprávní žaloby	31
III.2. Vlastní odpověď	15	III.3. Trestněprávní prostředky	32
III.3. Zvláštnosti internetového poradenství	15	SLOVNÍČEK TERMÍNŮ ZDRAVOTNICKÉHO PRÁVA	34
IV. Příklady a vzory	16	Použité zkratky	34
V. Databáze dotazů	18	Rejstřík termínů zdravotnického práva	34
V.1 Zaznamenávání dotazů	18		
V.2 Archivace odpovědí	20		
Literatura týkající se poradenství	20		

▶ Úvod

Vážené čtenářky a čtenáři,

manuál, který držíte v rukou, vznikl na základě praktických zkušeností právníků Ligy lidských práv s poradenstvím znevýhodněným sociálním skupinám. Právničky a právníci Ligy dlouhodobě spolupracují se studenty právnických fakult i s jejich absolventy. Jsme si vědomi toho, že výuka praktických právních dovedností je bohužel na českých právnických fakultách stále dosti zanedbávána. Tato publikace je proto určena zejména dobrovolníkům a stážistům, kteří poskytují poradenství pacientům. Doufáme však, že inspiraci v ní mohou najít i další poradny.

Manuál se skládá ze dvou částí. V první z nich naleznete tipy, jak při poskytování právního poradenství reagovat v nových situacích a předcházet situacím trapným. Manuál

nelze považovat za zaručený a vyčerpávající návod, jak bezchybně vést profesionální poradenství. Jedná se spíše o souhrn praktických rad, které se nám osvědčily. Můžeme jen doporučit, aby si každá poradna vytvořila svá vlastní pravidla, tipy, rady a nápady, které může mít poradce vždy při sobě a do kterých může v případě pochybností o vhodném postupu nahlédnout. Manuál tedy může sloužit jednak jako základní odrazový můstek, ze kterého mohou vycházet právní poradny různého zaměření nejen při komunikaci s klientem, a jednak jako vzor sloužící jiným poradnám k vytvoření interního manuálu.

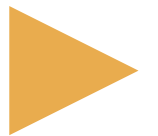
Druhá část manuálu je zaměřena konkrétně na úpravu zdravotnického práva a práv pacientů. Naším cílem však nebylo tuto problematiku komplexně zpracovat do učebnice zdravotnického práva, ale spíše představit základní schémata, která usnadní orientaci v předpisech, a zodpovědět nejčastější dotazy, se kterými se na nás pacienti obracejí. Snažili jsme se ulehčit práci studentům, kteří při zodpovídání dotazů zprvu tápou a nevědí, kde hledat správné odpovědi. Tuto část pak doplňuje rejstřík nejčastějších termínů zdravotnického práva s odkazy na příslušná ustanovení.

Věříme, že vám, studentům, dobrovolníkům, poradcům, tato publikace alespoň částečně usnadní poskytování základního právního poradenství pacientům či dalším skupinám a dále rozvine motivaci nemyslet jen na sebe a usilovat o smysluplný rozvoj nejen právnických dovedností.

V pátek 13.2.2009, autorky



Právní
poradenství
v praxi



Právní poradenství v praxi

V právní poradně je možno se setkat se třemi způsoby kontaktu s klienty. Jedná se o komunikaci písemnou, telefonickou a osobní. Z uvedených tří způsobů komunikace vychází i systematika této části manuálu, která se zaměřuje jednak na osobní pohovor s klientem, jednak na specifika telefonického poradenství a jednak na poradenství písemné. Úvod této části je nadto věnován zásadám, které je možno uplatnit u všech typů poradenství. Na závěr je pak popsáno jak jednoduchým způsobem vést databázi dotazů.

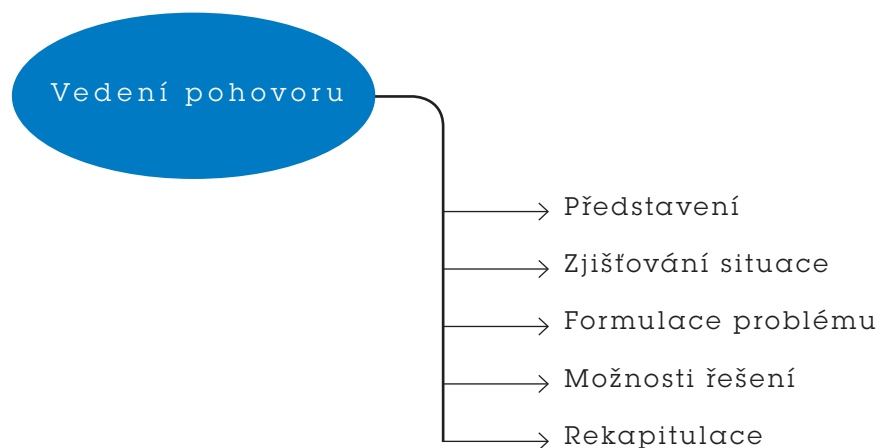
Tipy použitelné pro všechny druhy právního poradenství

- ▶ Pro kontakt klienta a poradce je velmi důležitý **vztah vzájemné důvěry**.
- ▶ Jedním z předpokladů klientovy důvěry je jeho vědomí, že pokud se vám se svým problémem svěří, zůstane to pouze mezi vámi. Klienta o své **diskrétnosti** ujistěte.
- ▶ Abyste klientovu důvěru ve vás nepodlomili, **neslibujte nereálné**. Netvrďte např. klientovi, že ve své věci stoprocentně uspěje, pokud tomu tak najisto není. Navrhujte termín, který jste schopni dodržet. Je lepší stanovit pro svou odpověď pozdější termín a odpovědět včas než slíbit nereálné a následně se omlouvat. V takových případech by klient mohl ztratit důvěru ve vás jako v poradce i v celou organizaci. Je však třeba dát si pozor na termín tak, aby klient kvůli pozdě podané radě nezameškal lhůty.
- ▶ Pokud právní poradna není schopna klientovi pomoci (např. protože se na ni obrátil s dotazem, který je mimo oblast její působnosti), je vhodné mu alespoň poradit, na koho jiného se lze obrátit. Nejčastěji je možno odkázat na advokáta (na stránkách České advokátní komory je vyhledávání podle specializace i podle místa, www.cak.cz). Lze doporučit také bezplatné poradenství, které poskytuje sama advokátní komora. Jedná se o základní poradenství, během kterého advokát klientovi poradí jak postupovat. Informace, kde a kdy je možné se na advokátní komoru obrátit, naleznete na výše uvedených stránkách. V některých případech lze odkázat i na jinou právní poradnu. Klient by však neměl nabýt dojmu, že s každým problémem mu může někdo pomoci zadarmo.
- ▶ Nezálekněte se, pokud jsou klienti nepříjemní, když jim nemůžete pomoci. Možná se na vás obrátili se svými problémy, které řeší již dlouho, a proto jsou rozčílení a jednají impulzivně. **Zachovejte klid** a opakujte, že jim opravdu nemůžete kvalitně pomoci.

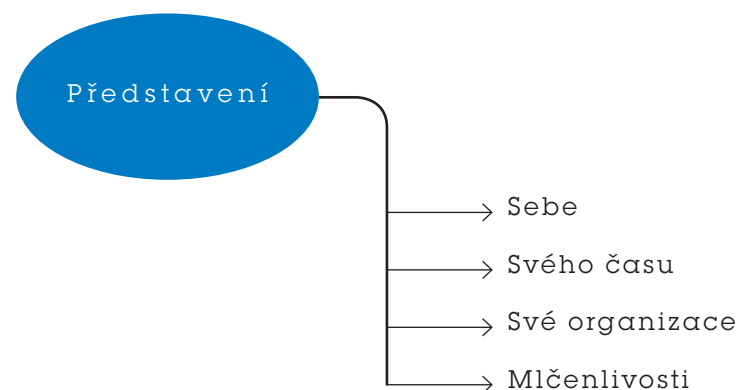
I. Pohovor s klientem

Je třeba mít na paměti, že každý rozhovor je jedinečný. Můžeme se na něj dobře připravit, ale i přesto pak vše může probíhat jinak, než jsme očekávali. Vždy je tedy nutné reagovat na konkrétní situaci, přitom však dodržovat určité zásady. Nejdůležitější z nich uvádíme podle fází pohovoru tak, jak jsou zobrazeny na obrázku. Na konkrétní situaci ovšem závisí i to, zda se během jednoho pohovoru odehrají všechny uvedené fáze. Například znáte-li se s klientem, je možno přeskočit vzájemné představování. Nebo pokud klient představí problém, na který neznáte ihned odpověď, nebude probíhat fáze, ve které je klientovi nabízeno řešení jeho problému.

I.1. VEDENÍ POHOVORU



I.2. PŘEDSTAVENÍ



- ▶ Nebojte se klientovi na přivítanou podat ruku. Nevadí, je-li klientka žena a vy muž, případně jedná-li se o staršího klienta. Klient za vámi přichází jako za autoritou, často s obavami, a podání ruky bude hodnotit jako přívětivé gesto.
- ▶ Ještě než dojde k rozhovoru o problému, se kterým klient přišel, pokuste se navázat neformální rozhovor. Např. o tom, jaká byla cesta, jak se mu podařilo zaparkovat, o počasí apod. Pomůže to uvolnit atmosféru.
- ▶ Poté byste měli klientovi říct, kolik času mu můžete věnovat. Klient tak ví, co může očekávat, a vy zároveň chráníte svůj čas před klienty, kteří si nepřišli pro radu, ale spíše si popovídat.
- ▶ Po vzájemném představení je užitečné se klienta zeptat, zda se již na poradnu někdy obracel, jestli tedy ví, jak poradna funguje a s čím mu může pomoci. Pokud klient s vaší činností seznámen není, je vhodné mu ji přiblížit. Bude-li klient posléze žádat radu v otázce mimo oblast

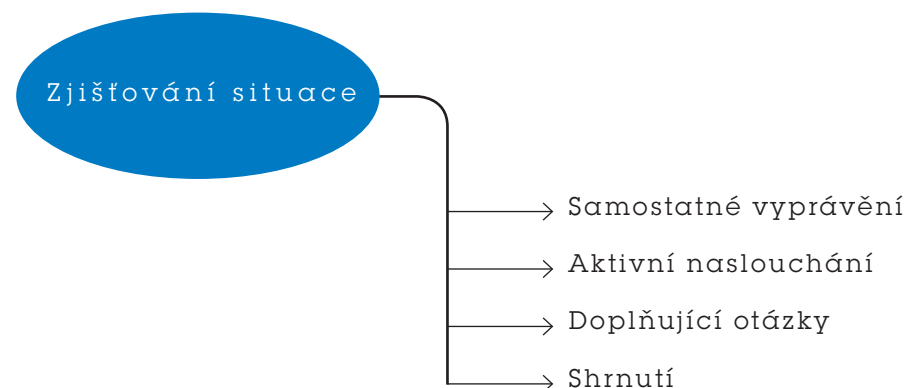
zaměření poradny, „vysvětlení pravidel“ přispívá k tomu, aby klient přijal skutečnost, že mu poradna nemůže pomoci.

Proto hned na začátku vašeho setkání uveďte:

- ▶ V jaké oblasti je poradenství poskytováno,
 - ▶ v jaké rozhodně ne,
 - ▶ že poradna může pomoci sestavit různá podání, poskytnout vzory apod.,
 - ▶ že poradna nezastupuje klienty, ale jen poskytuje základní právní pomoc.
-
- ▶ Aby klient měl co nejmenší obavy, ujistěte jej o vaší diskrétnosti.
 - ▶ Rozhovor by měl probíhat v soukromí a v jeho průběhu by vás neměl nikdo vyrušovat.
 - ▶ Klient by se měl cítit pohodlně. K tomu přispívá např. nabídnutí kávy nebo čaje, vhodná židle, ale také správné usazení u stolu. Mezi vámi a klientem by neměly opticky vznikat bariéry. Proto je pro pohovor vhodný kulatý stůl. U obyčejného stolu je zase možné klienta usadit tak, aby mezi vámi byl pouze roh stolu (s klientem sedíte u přilehlých stran stolu). Zcela nevhodné je sedět naproti sobě.
 - ▶ Zeptejte se klienta, zda mu nebude vadit, když si během vašeho rozhovoru budete dělat poznámky. Na psaní poznámek během pohovoru s klientem se soustřeďte. Během zapisování si tedy s papírem nehrajte ani si na něj nekreslete. Budete-li potřebovat zapsat si poznámku, která by pro klienta mohla být nepříjemná (např. o rozpoložení klienta během rozhovoru, o tom,

že je rozrušen, pláče apod.), poznámku si zapamatujte a zapište ji až později během rozhovoru, když se bude hovořit o něčem jiném.

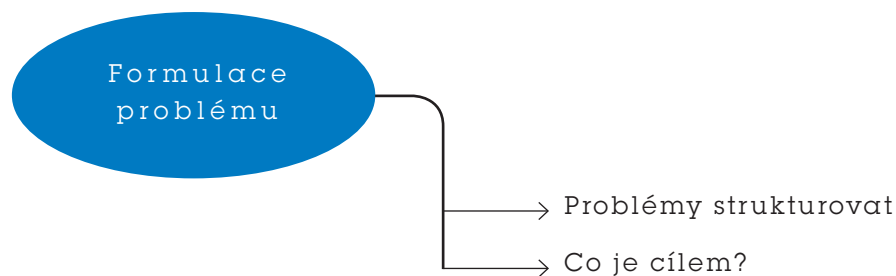
I.3. ZJIŠŤOVÁNÍ SITUACE



- ▶ Na začátku rozhovoru klienta vyzvěte, aby vám sám vlastními slovy předestřel důvod své návštěvy.
- ▶ V této fázi klienta nepřerušujte. Snažte se jej povzbudit k řeči: „Řekněte mi ještě..., rád bych se dozvěděl více o...“ Jeho případné nepřesnosti neopravujte.
- ▶ Dejte klientovi na vědomí, že jej posloucháte, přikyvováním, přizvukováním, zopakováním nejdůležitějších informací.
- ▶ Pokud by se však klient vzdaloval od tématu, taktně jej nasměřujte správným směrem.
- ▶ Během klientova povídání si připravte a zapište doplňující otázky, které mu, až skončí, položíte.

- ▶ Nepředstírejte, že situaci, kterou vám klient popisuje, rozumíte. V této fázi je důležité získat co nejvíce potřebných informací a takto byste mohli o mnohé z nich přijít. Je možno říci: „Omlouvám se, ale tomuto nerozumím. Mohl/a byste mi prosím ještě jednou popsat tu situaci?“
- ▶ Než přistoupíte k další fázi pohovoru, shrňte vlastními slovy, co jste z klientovy řeči pochopili: „Jestli tomu dobře rozumím, myslíte si, že váš lékař nepostupoval správně, protože...“

I.4. FORMULACE PROBLÉMU



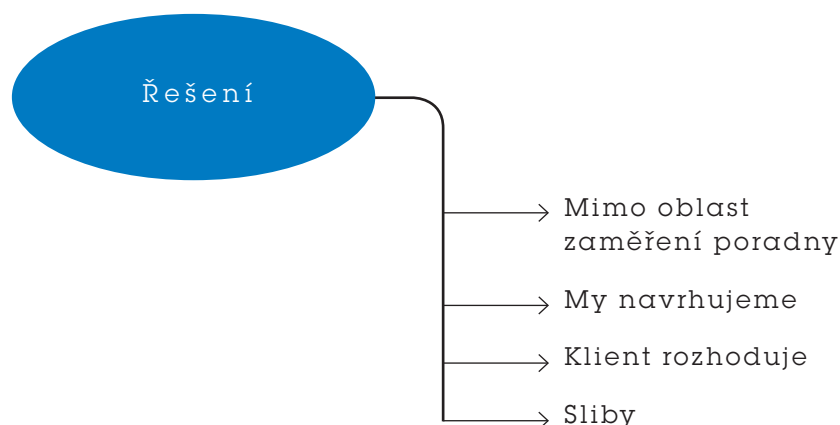
- ▶ Pokud jste obeznámeni s potřebnými informacemi, předestřete klientovi, v čem spočívají možné problémy.
- ▶ Nežádka klient položí konkrétní právní otázky, ty však nemíří správným směrem nebo se netýkají popsané situace. Proto by se poradce při hledání problému a jeho řešení měl zamyslet i nad jinými variantami, které by mohly klientovi pomoci, než na které se klient sám ptá.
- ▶ Problémy je možno rozdělit podle dvou hledisek. Podle důležitosti a podle naléhavosti.

- ▶ Zdůraznit je třeba otázky důležité pro právní řešení problému a otázky naléhavé, které vyžadují rychlé řešení, např. z důvodu běhu lhůt.
- ▶ Pokud se klient obrátí na poradnu s dotazem, který se netýká zaměření poradny, nezbyvá než odmítnout podat radu. Jestliže ale odpověď znáte z hlavy a vysvětlení vám nezabere mnoho času, je samozřejmě vhodné informaci poskytnout. V případě, že byste ale museli odpověď vyhledávat, je lepší klientovi se omluvit a odkázat ho jinam. Pro omluvu jsou příhodná např. slova „nemáme žádné zkušenosti, nejsme odborníci, specializujeme se na pomoc pacientům...“ Klient z toho pochopí, že by od poradny nedostal potřebnou pomoc.

Příklad odmítnutí klienta

- ▶ Moc se omlouvám, ale naše poradna nemá žádné zkušenosti s touto problematikou.
- ▶ Nejsme odborníci na tuto otázku, specializujeme se na právní poradenství pacientům.

I.5. ŘEŠENÍ PROBLÉMU



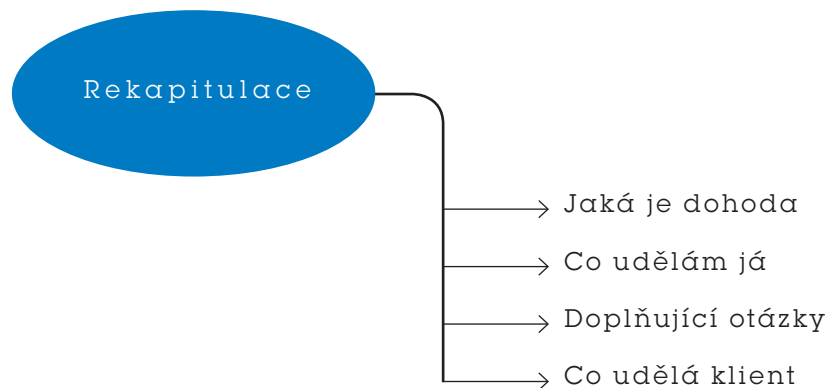
- ▶ Znáte-li odpovědi na klientovy dotazy, je tato fáze vhodná k jejich zodpovězení.
- ▶ Klientovi navrhněte možná řešení, je ale na něm, aby se rozhodl, podle kterého bude postupovat. Zároveň je však znakem dobrého právníka to, že přesvědčí klienta, aby se vyvaroval evidentně špatných rozhodnutí.
- ▶ Je potřeba si dát pozor na sliby. Klient by neměl mít pocit, že stoprocentně vyhraje spor, pokud tomu tak najisto není. Vždy je společně s řešením nutno předestřít jeho možná rizika.
- ▶ Není se třeba obávat toho, že odpověď z hlavy znát nebudete. Může se stát, že si nebudete moci vzpomenout ani na odpověď na triviální dotaz. To se stává. V této fázi není důležité poskytnout radu okamžitě. Klient by ovšem ve vás neměl ztratit důvěru.
- ▶ Jestliže tedy dotaz není možno zodpovědět hned, je pro klienta důležité vědět, do kdy odpověď získá. Na termínu se domluvte společně.

- ▶ Pokud klientova situace vyžaduje neodkladná řešení a vy si nejste jisti, zda jste schopni je včas poskytnout, pokuste se mu poradit, kam jinde se obrátit s žádostí o bezprostřední pomoc.

Příklad vhodných slov, neznáte-li odpověď „z hlavy“

- ▶ Abych Vám mohl s jistotou odpovědět, potřebuji si řešení ověřit v právních předpisech. Nechte mi prosím na sebe kontakt a já Vám do dvou týdnů pošlu odpověď. Omlouvám se, že to bude chvíli trvat, ale obrací se na nás mnoho lidí.
- ▶ S tímto problémem jsem se ještě nesetkal, nejsem schopen Vám odpovědět z hlavy.
- ▶ Nechtěl bych střílet od boku, pro ujištění se o správné odpovědi se musím podívat do předpisů...

I.6. REKAPITULACE



- ▶ Na závěr pohovoru s klientem je vhodné si ještě jednou říci, jaký bude následující postup (např. kdy se bude konat další schůzka).
- ▶ Zvláště je vhodné zdůraznit, co uděláte vy a co klient. Např.: „Já vám do tří dnů pošlu formulář žádosti o vydání zdravotnické dokumentace a Vy jej vyplníte a odešlete během příštího týdne.“
- ▶ Jak pro klienta, tak pro vás je důležité stanovit si pro plnění dohodnutého termín.

I.7. TIPY

- ▶ I samotný pohovor může být pro klienta přínosný. Někdo klienta poslouchá, věnuje mu svou pozornost. Klient si tak může utřídit své problémy a zamyslet se nad nimi i nad možnostmi jejich řešení.
- ▶ Zrcadlení – Jedná se o psychologickou metodu, která vám

může pomoci, je-li klient rozrušený, zvyšuje hlas nebo pláče. „Vidím, že jste rozrušený. V takové situaci by byl každý... Ale pojďme věc řešit racionálně...“ nebo „Vidím, že pláčete. To je v pořádku, hodně Vás ta věc zasáhla...“ Dáte tak klientovi najevo, že si jste vědomi stavu, ve kterém se nachází, zůstáváte přítomni ale nad věcí.

- ▶ Nezapomeňte si s klientem předat či vyměnit potřebné kontakty.

II. Telefonické poradenství

Během telefonického poradenství je možno postupovat podle pravidel pro vedení osobního pohovoru. Dále jsou zmíněna a zdůrazněna pouze některá specifika telefonického poradenství.

- ▶ U tohoto druhu poradenství nejčastěji dochází k tomu, že dotaz není zodpovězen ihned, ale je třeba nejprve zpracovat odpověď a poté klienta kontaktovat znovu.
- ▶ Proto je nutné si již během telefonátu dělat poznámky. Spoléhat se na svou paměť až do konce hovoru bývá zrádné. V nejlepší případě je po ruce počítač a handsfree sada, takže je možno telefonovat a zároveň psát do počítače, ideálně do předem připraveného formuláře na zaznamenávání dotazů. Ten může být až primitivně jednoduchý, ale je snazší ho mít připravený dopředu než jej vytvářet až během telefonátu nebo do něj vkládat informace až po ukončení hovoru. Příklad formuláře naleznete v příloze č. 2, ve které je popsáno, jak vést databázi dotazů.

II.1. Zvláštnosti představování

- ▶ I přesto, že lidé obvykle vědí, kam volají, představte se ihned po zvednutí telefonu názvem organizace, u které pracujete (nebo jste dobrovolníkem) a svým jménem. Pro klienta na druhé straně linky je snazší si představení vyslechnout v tomto pořadí. První slova hovoru totiž mohou zaniknout v šumu a klientovi pomůže, když může mluvit s někým, kdo „má jméno“. To je také důvod, proč je důležité vyslovit své jméno pomalu a zřetelně.

- ▶ Může se stát, že neporozumíte jménu volajícího. Pokud tomu tak je, doporučujeme se na něj zeptat hned, abyste jím mohli klienta během rozhovoru oslovovat. Ve vedení hovoru to pomáhá.
- ▶ Pokud vaše poradna poskytuje odpovědi na anonymní dotazy a klient se hned zpočátku nepředstaví nebo jméno nechce uvést, netrvejte na tom. Nezapomeňte se však zeptat na jméno, pokud jedna telefonická konzultace nestačí a k vyřešení problému je třeba s klientem dále komunikovat.

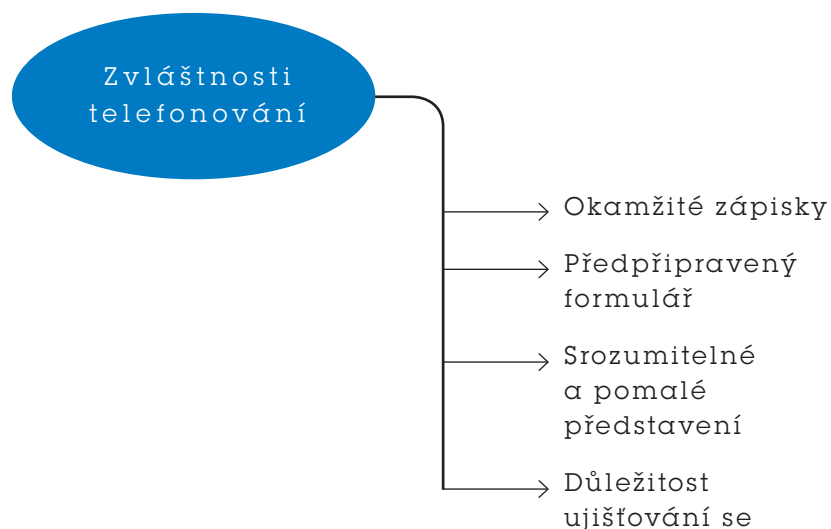
Příklad představení

- ▶ „Poradna Ligy lidských práv, u telefonu Nováková, s čím Vám mohu pomoci?“
- ▶ Jak se nepředstavovat: „Nováková, prosím?“

II.2. ZVLÁŠTNOSTI PŘI ZJIŠŤOVÁNÍ PROBLÉMU

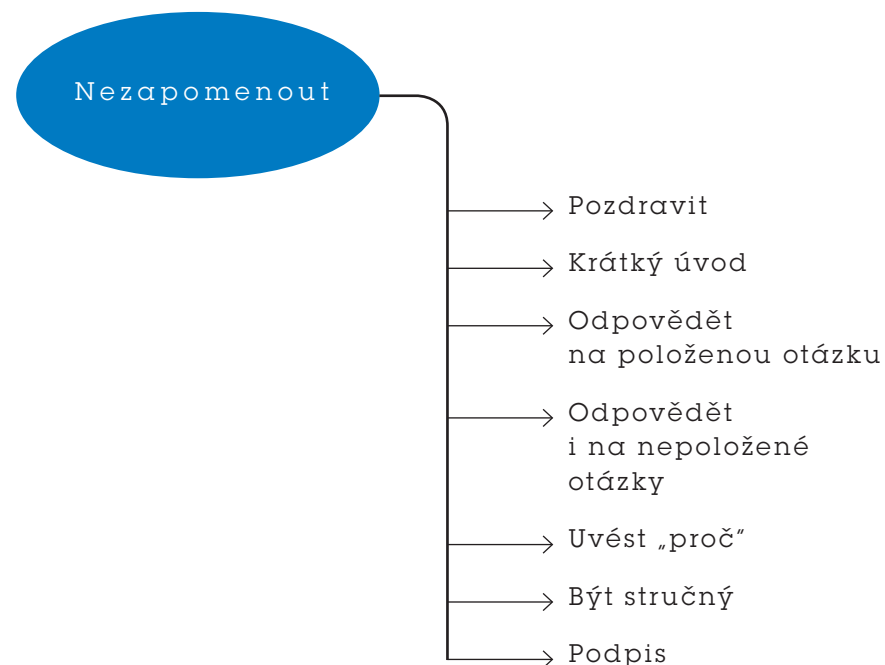
- ▶ Pro samotný rozhovor o problému je možné použít tipy, které jsou uvedené v části Pohovor s klientem. U telefonického poradenství je třeba zdůraznit důležitost „ujišťovacích“ otázek. V průběhu komunikace, která neprobíhá tvář v tvář, může častěji dojít k nedorozumění. Proto je třeba se během, ale hlavně na závěr telefonátu ujistit, jestli jste dobře porozuměli problému, se kterým se na vás volající obrací.
- ▶ Může se stát, že klient si chce rovnou domluvit schůzku a nechce mluvit o svém problému do telefonu např. kvůli jeho choulostivosti. I přesto je však užitečné pokusit se klienta přesvědčit, aby alespoň naznačil, o jakou záležitost se jedná. Je možné např. říci: „a mohl byste mi prosím

alespoň naznačit, o jakou situaci se jedná? Možná ani nebude nutná osobní schůzka a budu schopná/ý Vám poradit hned, případně se budu moci na naši schůzku připravit.“ Klient nakonec obvykle prozradí, v jaké věci volá, a vy máte možnost odpovědět na dotaz, zaznamenat si ho nebo domluvit schůzku. V případě, že by byl dotaz zcela mimo zaměření poradny a vaše znalosti, může tento postup klientovi také ušetřit zbytečnou cestu do poradny.



III. Písemné poradenství

Následující řádky poskytují několik praktických rad pro písemné zodpovězení dotazu. Jednat se může jak o klasickou poštu, tak o odpověď e-mailem. Zvlášť uvádíme také několik tipů pro případy, kdy je odpovídáno přímo prostřednictvím internetové poradny a odpověď je zobrazována na webových stránkách.



III.1. FORMÁLNÍ STRÁNKA ODPOVĚDI

- Poté, co dotaz dorazí do poradny, jedná-li se o poradnu e-mailovou nebo internetovou, je vhodné, aby byl klient seznámen s tím, že dotaz opravdu dorazil. Proto pokud

není odpověď poskytována záhy po doručení dotazu, doporučujeme na e-mailovou adresu klienta odeslat e-mail s informací, že jeho dotaz byl zaznamenán a kdy bude vypracována odpověď.¹⁾

- ▶ Odpověď začíná oslovením. Jedná-li se o odpověď e-mailem nebo dopisem, hodí se oslovit klienta jménem, např. „Vážená paní Nováková“. Neznáte-li však jméno klienta, postačí stručné „Dobrý den“.
- ▶ Za oslovením následuje poděkování a krátký úvod: „Děkujeme za projevenou důvěru a za dotaz zaslaný do naší poradny. Zabývali jsme se Vaším případem, který se týká poskytnutí zdravotnické dokumentace, a na následujících řádcích se pokusím odpovědět na Vaše otázky.“
- ▶ Jedná-li se o odpověď e-mailem, je užitečné k odpovědi připojit samotný dotaz. Klient si tak může připomenout jeho znění. Pokud odpovídáme na klientovu otázku prostřednictvím klasické pošty, můžeme k dopisu přiložit i původní dopis klienta (případně i s přílohami) nebo jeho kopii.
- ▶ Odpověď končí upozorněním na možnost obrátit se na poradnu znovu, bude-li mít klient doplňující otázky nebo další dotazy.
- ▶ Pokud se jedná o jednorázové zodpovězení dotazu, po kterém s největší pravděpodobností nebudou následovat další konzultace, nebo je dotaz zpracováván v rámci krátkodobé činnosti, např. jen v rámci praxe, v organizaci, nepodepisujte se vlastním jménem. Neuvádějte na sebe také žádný kontakt. Lze se tak vyhnout nepříjemnostem, pokud by klient trval na další konzultaci právě s vámi a vy už byste se např. zodpovídáním dotazů nezabývali.
- ▶ Odpověď je tak možno podepsat jen názvem organizace, např. Liga lidských práv, Férová nemocnice, nebo uvést jako kontaktní osobu supervizora.²⁾

- ▶ Jestliže e-mailové nebo dopisové odpovědi zpracováváte častěji, je užitečné si vypracovat vzorový podpisový vzor.³⁾

PŘÍKLAD STANDARDNÍHO TEXTU POD ODPOVĚDÍ

*Lucie Odvážná
Férová nemocnice*

*Liga lidských práv
Burešova 6, 602 00 Brno, Česká republika
tel: (+420) 545 210 446, fax: (+420) 545 240 012
e-mail: brno@llp.cz, URL: www.llp.cz*

21. 9. 2008

*Veškeré zákony najdete na www.portal.gov.cz
v sekci „Zákony“.*

KOMENTÁŘ

- ¹⁾ Před názvem organizace může být uvedeno jméno supervizora.
- ²⁾ Pro interní potřeby je vhodné uvést datum zpracování odpovědi a iniciály jména toho, kdo odpověď opravdu zpracoval.
- ³⁾ Protože není možné, aby ke každé odpovědi byla přikládána i příslušná znění předpisů, je na ně možno alespoň odkázat na internetu.

III.2. VLASTNÍ ODPOVĚĎ

- ▶ Odpověď je formulována tak, aby klient zjistil, jak má postupovat, jaké má možnosti a jaké jsou výhody či nevýhody nabízených postupů.
- ▶ Důležité je, aby klient nebyl zahlcen, aby odpověď byla stručná, ale přesto výstižná. Toho lze dosáhnout, pokud
 - ▶ a) je odpověď formulována v krátkých větách,
 - ▶ b) budete citovat text zákona jen v nezbytných případech. Téměř vždy je lepší se této variantě vyhnout a vysvětlit věc vlastními slovy. Pokud doslovné znění předpisu nelze vynechat, je nutné citovat jen co nejkratší část ustanovení a připojit vysvětlení vlastními slovy.
- ▶ U složitější právní argumentace je vhodné do závorky uvést ustanovení a číslo předpisu, ze kterého vyplývá. Nemá to často velký význam pro tazatele, ale spíše pro zpracovatele odpovědi, který tak má u dalšího podobného dotazu ulehčenou práci.
- ▶ V písemných dotazech klienti obvykle pokládají konkrétní otázku. Často však nevědí na co se ptát, proto by měl odpovídající při odpovědi hledat i jiné varianty, které by mohly klientovi pomoci.
- ▶ Stává se také, že jedna otázka může mít několik variant řešení. Je na poradci, aby i při písemném poradenství klientovi předestřel, jaké má možnosti, jaké mají tyto možnosti klady a zápory, případně jednu z variant doporučil.
- ▶ Je možné, že se při odpovídání dostanete do situace, kdy přichází v úvahu více variant v závislosti na faktu, o kterém nemáte dostatek informací. V tom případě je vhodné klientovi sdělit varianty obě/všechny.

Pokud by to však bylo náročnější, je lepší se klienta na potřebnou informaci doptat.

- ▶ Odpověď je strukturována do přehledných celků. Je možno použít formu odrážek.
- ▶ Pro usnadnění odpovídání lze odkazovat (dávat link) na internetové články, případně na celé publikace. Je však vhodnější odkazovat na internetové stránky serióznějšího typu, např. na stránky ministerstev.

III.3. ZVLÁŠTNOSTI INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ

- ▶ Je-li dotaz a odpověď plánována ke zveřejnění na internetu, doporučujeme jak dotaz, tak odpověď anonymizovat.
- ▶ Při zveřejňování na internetu je více než jindy důležitá přehlednost a stručnost textu. Aby tedy nebyl text zbytečně dlouhý, je vhodné vynechat krátký úvod a poděkování. Není třeba ani upozorňovat na možnost obrátit se na poradnu znovu.
- ▶ Jestliže se vložený dotaz do poradny nezobrazuje na stránkách okamžitě po vložení, ale např. až spolu s odpovědí, je možné dotaz zkrátit a také je vhodné opravit gramatické chyby.
- ▶ Pokud již podobná odpověď byla v internetové poradně publikovaná, stačí jen vytvořit na ni link a případně doplnit potřebné detaily.

IV. Příklady a vzory

Příklad odpovědi e-mailem

ZNĚNÍ DOTAZU:

Dobrý den,
chtěl bych se zeptat, kam se mám odvolat, aby mi vrátil lékař neschopenku. Protože už jsem ztratil práci, po půl roce mi doktor řekl, že už ji nepotřebuju. Po půl roce neschopenky bych ale měl nárok na invalidní důchod, ne? Do práce jít nemohu protože chodím jen za pomoci berlí.
Předem děkuji za vaši odpověď.
Přeji hezký den

ODPOVĚĎ FÉROVÉ NEMOCNICE:

Dobrý den,
zabývali jsme se Vaším případem, který se týkal pracovní neschopnosti a invalidního důchodu, a v následujících bodech odpovídáme na Vaše dotazy.

- Obecně je to tak, že pokud nesouhlasíte s ukončením dočasné pracovní neschopnosti, musíte proti tomuto rozhodnutí do tří dnů podat návrh na přezkum. Tuto lhůtu jste bohužel promeškal.
- Pro nárok na invalidní důchod to však nemá význam. Ještě do loňského roku bylo řízení o invalidním důchodu zahájeno automaticky, pokud pracovní neschopnost trvala půl roku. Toto však od 1. 1. 2009 neplatí. Pokud si tedy myslíte, že máte nárok na invalidní důchod, musíte o něj zažádat.

Na to, zda budete uznán invalidním nebo ne, nemá „zrušená neschopenka“ vliv.

- *Žádost o invalidní důchod se podává na okresní správu sociálního zabezpečení. Jejich seznam s adresami naleznete zde: http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=kategorie&kod=0098.*
- *Podrobné informace o žádosti o invalidní důchod naleznete na stránkách České správy sociálního zabezpečení (www.cssz.cz). Zde také naleznete telefonní číslo call centra, kde Vám s touto otázkou poradí více. Doufáme, že jsme dostatečně odpověděli na Váš dotaz. Máte-li však doplňující otázky nebo další dotaz, neváhejte nás kontaktovat.*

*S pozdravem
Férová nemocnice*

*Burešova 6, 602 00 Brno, Česká republika
tel: (+420) 545 210 446, fax: (+420) 545 240 012
e-mail: brno@llp.cz, URL: www.llp.cz*

21. 9. 2008

Veškeré zákony najdete na www.portal.gov.cz v sekci Zákony.

Příklad odpovědi zveřejněné v internetové poradně

ZNĚNÍ DOTAZU:

(viz předchozí dotaz)

ODPOVĚĎ FÉROVÉ NEMOCNICE:

Dobrý den.

- Obecně je to tak, že pokud nesouhlasíte s ukončením dočasné pracovní neschopnosti, musíte proti tomuto rozhodnutí do tří dnů podat návrh na přezkum. Tuto lhůtu jste bohužel promeškal.*
- Pro nárok na invalidní důchod to však nemá význam. Ještě do loňského roku bylo řízení o invalidním důchodu zahájeno automaticky, pokud pracovní neschopnost trvala půl roku. Toto však od 1. 1. 2009 neplatí. Pokud si tedy myslíte, že máte nárok na invalidní důchod, musíte o něj požádat. Na to, zda budete uznán invalidním nebo ne, nemá „zrušená neschopenka“ vliv.*
- Žádost o invalidní důchod se podává na okresní správu sociálního zabezpečení. Jejich seznam s adresami naleznete zde: http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696?kam=kategorie&kod=0098.*
- Podrobné informace o žádosti o invalidní důchod naleznete na stránkách České správy sociálního zabezpečení (www.cssz.cz). Zde také naleznete telefonní číslo call centra, kde Vám s touto otázkou poradí více.*

Vaše Férová nemocnice

Příklad nesprávného zodpovězení dotazu

ZNĚNÍ DOTAZU:

*Dobrý den,
chtěl bych se zeptat, kam se mám odvolat, aby mi vrátil lékař neschopenku. Protože už jsem ztratil práci, po půl roce mi doktor řekl, že už ji nepotřebuju. Po půl roce neschopenky bych ale měl nárok na invalidní důchod, ne? Do práce jít nemohu protože chodím jen za pomocí berlí.
Předem děkuji za vaši odpověď.
Přeji hezký den*

ODPOVĚĎ PORADNY-NEPORADNY:

*Dobrý den,
pracovní neschopnost vystaví lékař, je-li zaměstnanec práce neschopný. Váš zdravotní stav musí posoudit praktický lékař. Za dočasnou pracovní neschopnost se dle zákona č. 187/2006 Sb. považuje toto:*

§ 55

Dočasná pracovní neschopnost

(1) Dočasnou pracovní neschopností se rozumí stav, který pro poruchu zdraví nebo jiné v tomto zákoně uvedené důvody neumožňuje pojištěnci

- a) vykonávat dosavadní pojištěnou činnost a trvá-li porucha zdraví déle než 180 kalendářních dní, i jinou než dosavadní pojištěnou činnost,*
- b) plnit povinnosti uchazeče o zaměstnání podle zvláštního právního předpisu (dále jen „povinnost*

uchazeče o zaměstnání“), vznikla-li dočasná pracovní neschopnost v ochranné lhůtě nebo trvá-li dočasná pracovní neschopnost po skončení dosavadní pojištěné činnosti, a to i když pojištěnec není uchazečem o zaměstnání.

Bohužel od 1. 1. 2009 není po půl roce dočasné pracovní neschopnosti zahájeno řízení o přiznání invalidního důchodu automaticky. Budete si o něj muset zažádat.

S pozdravem

Poradna-neporadna

KOMENTÁŘ:

Základním nedostatkem uvedené odpovědi je, že neobsahuje vlastní odpověď na položený dotaz. Je zde zkopírováno ustanovení, které dále není nijak okomentováno, a které navíc neposkytuje řešení. Druhý dotaz sice zodpovězen je, pro klienta by však bylo užitečné uvést také to, kam se se svou žádostí může obrátit.

V. Databáze dotazů

Pokud nemáte k dispozici profesionální databázi, lze si vytvořit vlastní. Postačí k tomu jeden dokument pro zaznamenávání dotazů a jedna složka pro archivaci odpovědí. Databáze vám usnadní vyhledání starších dotazů, které se týkají problému podobného tomu, který nyní řešíte. Osvědčila se nám tato nenáročná forma:

V.1. ZAZNAMENÁVÁNÍ DOTAZŮ

- ▶ Základem je soubor určený pouze pro vytvoření soupisu dotazů. Na začátek dokumentu je vhodné vložit návod pro vkládání dotazů.
- ▶ Osvědčilo se vkládat dotazy tak, aby na začátku dokumentu (hned pod postupem při vkládání) byl vždy nejnovější dotaz. Na konci dokumentu jsou pak dotazy nejstarší.
- ▶ Nad zněním samotného dotazu je uvedeno číslo a název dotazu a den, kdy dorazil do porady. Název a číslo dotazu je vhodné označit jako nadpis. Při zobrazení „Rozvržení/Rozložení dokumentu“ se potom v levé části obrazovky objeví názvy dotazů, mezi kterými lze jednoduše překlíkávat. (Platí pro dokumenty vytvořené v programu *Microsoft Office Word*.)
- ▶ Následuje tabulka, do které se zapisují kontakty a postup, jak a kým je dotaz řešen.
- ▶ Prázdnou tabulku je užitečné mít uloženou v dokumentu hned pod postupem pro vkládání. Lze ji tak jednoduše zkopírovat a vyplnit.

- ▶ Do tabulky se nám osvědčilo vkládat tyto informace:
 - ▶ Kam dotaz přišel, např. na e-mail nebo do internetové poradny,
 - ▶ komu byl případ přiřazen k vyřešení a kdy jej vyřešil,
 - ▶ kdo a kdy zkontroloval a odeslal odpověď,
 - ▶ kontakty na klienta,
 - ▶ jiné důležité poznámky, např. že si klient nepřeje, aby odpověď byla zveřejněna na internetu.
- ▶ Číslo a název dotazu je užitečné označovat také barevně podle toho, v jaké fázi vyřízení se dotaz nachází:
 - ▶ Případ zatím nikdo neřeší,
 - ▶ případ byl již zadán k řešení,
 - ▶ odpověď je již zpracována a zbývá zkontrolovat a odeslat,
 - ▶ odpověď je již odeslána klientovi.

Dotazy

SOUPIS DOTAZŮ SLOUŽÍ:

- ▶ Pro jednoduché vyhledávání dotazů. Například pokud vím, že už jsem něco podobného řešil/a, můžu v tomto souboru vyhledávat podle nějakého klíčového slova. Podle názvu případu si pak odpověď najdu ve složce „odpovědi“.
- ▶ K přehledu toho, jak jsou případy vyřizovány.

POSTUP PŘI VKLÁDÁNÍ:

- ▶ Přiřadit číslo, název dotazu a datum příchodu dotazu:
 - ▶ Číslo – podle toho, kdy dotaz přišel, nejnovější nahoru
 - ▶ Název – bez diakritiky a výstižný název, aby se pokud možno neopakoval.
 - ▶ Číslo a název označit jako nadpis.
- ▶ Kam přišlo – e-mail nebo internetová poradna.
- ▶ Zkopírovat celý dotaz pod tabulku (písmo Arial, vel. 10 kvůli přehlednosti).
- ▶ Pokud čeká na předání k řešení, označit název modře.
- ▶ Pokud už někdo odpovídá, označit žlutě a napsat do tabulky, komu byl případ přiřazen.
- ▶ Pokud už je odpověď zpracována a čeká na supervizi a odeslání, označit červeně.
- ▶ Vyřízené dotazy jsou bez barvy. Připsat kdy a popř. jakým způsobem (e-mail, dopis) bylo odpovězeno.

Kam přišlo	
Přiřazeno komu a kdy	
Kontrola, zveřejnění (odeslání) a kdy	
Kontakt	
Poznámky	

VZOR:

42. DOKUMENTACE PŘI ZMĚNĚ LÉKAŘE 12/1	
Kam přišlo	Na e-mail: <i>poradna@ferovanemocnice.cz</i>
Přiřazeno komu a kdy	Veronika Karvinská, zodp. 13/1
Kontrola, zveřejnění (odeslání) a kdy	
Kontakt	Karel
Poznámky	
Měl bych prosbu, můžete mi sdělit, když přecházím od jednoho praktického lékaře k jinému, kterého jsem si před nedávnem vybral, jestli mohu požadovat od lékaře moji veškerou dokumentaci. Prvnímu lékaři neposlouží, naopak druhému ano. I já bych si přál, abych měl u nového lékaře veškeré celoživotní záznamy o všech mých onemocněních. Moc děkuji za odpověď. Karel	

V.2. ARCHIVACE ODPOVĚDÍ

Zpracovanou odpověď i s původním dotazem ukládejte do zvláštní složky pod názvem a číslem tak, jak jsou uvedeny v dokumentu, kde jsou všechna znění dotazů. Pokud je dotaz pro potřeby zveřejnění na internetu přeformulován nebo zkrácen, zaznamenejte si i toto pozměněné znění dotazu.

Literatura týkající se poradenství

Tomoszková, V., Tomoszek, M. (eds.). Kurz právnických dovedností: učební pomůcka pro studenty PF UP v Olomouci. 1. vyd. Olomouc: Iuridica Olomoucensis, 2008. 327 s. ISBN 9788090340015.

Tomoszek, M., Vičková, V. Právnícké a jiné dovednosti. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Právnícká fakulta, 2006. 35 s. ISBN 802441550X.

Hrušková, D. Kvalita internetového poradenství. Diplomová práce. Brno: Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity, 2007. Dostupné z: https://is.muni.cz/th/67914/fss_m_a2/.

Stránky předmětu „Kurz právnických dovedností“ Právnícké fakulty Univerzity Palackého v Olomouci.

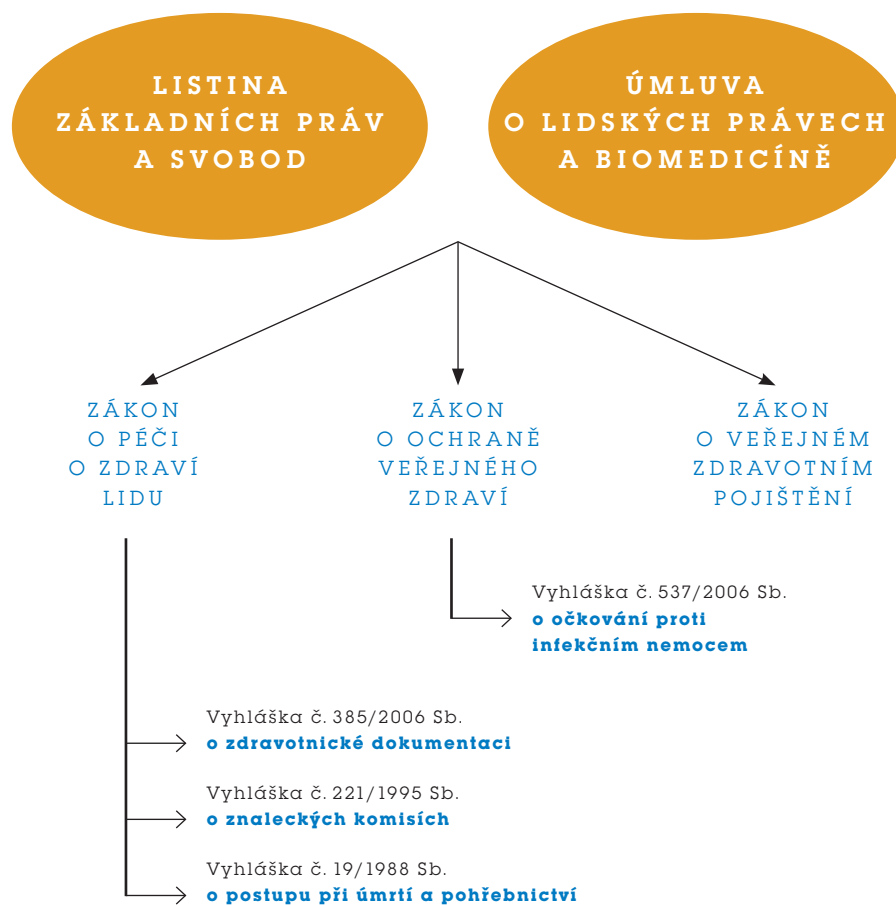


Minimum
zdravotnického
práva



Minimum zdravotnického práva

I. Právní předpisy



I.1. LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD (Ústavní zákon č. 2/1993)

Pro pacienty relevantní zejména:

- ▶ **čl. 7:** Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí – konkrétněji chráněno § 11–13 občanského zákoníku.
- ▶ **čl. 10:** Ochrana lidské důstojnosti a osobního a soukromého života – konkrétněji chráněno § 11–13 občanského zákoníku.
- ▶ **čl. 31:** Právo na ochranu zdraví a bezplatnou zdravotní péči – konkrétněji chráněno čl. 22 odst. 1 ZPZL a § 11 odst. 2 ZPZL.

I.2. ÚMLUVA O LIDSKÝCH PRÁVECH A BIOMEDICÍNĚ (Mezinárodní smlouva podle čl. 10 Ústavy, 96/2001 Sb. mez. sml.)

Drtivá většina ustanovení je přímo vykonatelná, mají přednost před zákonem, říká-li zákon něco jiného.

Pro pacienty relevantní zejména:

- ▶ **čl. 5:** Informovaný souhlas.
- ▶ **čl. 6:** Udělování svolení k zákrokům za osoby neschopné (v danou chvíli, např. nezletilí) poskytnout souhlas se zákrokem.
- ▶ **čl. 7:** Ochrana osob s duševní poruchou.
- ▶ **čl. 8:** Krajní nouze.
- ▶ **čl. 9:** Dříve vyslovená přání.
- ▶ **čl. 10:** Ochrana soukromí a právo na informace.
- ▶ **čl. 26:** Výjimky z práv chráněných Úmluvou.

Výklad Úmluvy naleznete na <http://conventions.coe.int/Treaty/en/Reports/Html/164.htm>.

I.3. ZÁKON O PÉČI O ZDRAVÍ LIDU (zákon č. 20/1966 Sb.)

Pro pacienty relevantní zejména 3. část obsahující mimo jiné:

- ▶ **§ 11:** Podmínky poskytování zdravotní péče (bezplatně, za úhradu atd.).
- ▶ **§ 30:** Způsoby poskytování péče cizincům.
- ▶ **§ 17–21:** Druhy zdravotní péče poskytované v rámci zdravotního pojištění.
- ▶ **§ 23 odst. 1, 2:** Poučení pacienta a odebrání jeho souhlasu.
- ▶ **§ 23 odst. 3:** Provádění zákroků na osobách neschopných dát právně – relevantní souhlas.
- ▶ **§ 23 odst. 4:** Provádění zákroků bez souhlasu pacienta
- ▶ **§ 26–26a:** Odnímání částí lidského těla (krve, buněk, tkání, orgánů).
- ▶ **§ 27–27h:** Zákroky související s plodností, sexualitou (sterilizace, kastrace, zákroky u transsexuálů, interrupce, asistovaná reprodukce).
- ▶ **§ 28–28a:** Pitva a zacházení s tělem zemřelé osoby.

Relevantní prováděcí předpisy:

- ▶ **Vyhláška č. 385/2006 Sb., o zdravotnické dokumentaci** stanoví povinnosti týkající se obsahu zdravotnické dokumentace, jejích součástí. Dále určuje skartační lhůtu a způsob skartace.
- ▶ **Vyhláška č. 221/1995 Sb., o znaleckých komisích** stanoví způsob ustavování ústředních a územních znaleckých komisí a způsob, jakým projednávají stížnost pacienta na nesprávný postup zdravotnického pracovníka (viz Stížnosti a jiné právní prostředky).

- ▶ **Vyhláška č. 19/1988 Sb., o postupu při úmrtí a pohřebnictví** stanoví, kdy je povinné provedení pitvy a základní zásady odnámání orgánů z těl mrtvých (nyní již konkrétněji upraveno zákonem č. 296/2008 Sb., o lidských tkáních a buňkách).

I.4. ZÁKON O OCHRANĚ VEŘEJNÉHO ZDRAVÍ (zákon č. 58/2000 Sb.)

Pro pacienty relevantní zejména:

- ▶ **§ 46:** Stanoví povinnost fyzických osob, které mají trvalý pobyt na území ČR, a cizinců, kteří mají povolen pobyt v ČR nad 90 dnů, podrobit se očkování způsobem a v termínech stanovených tzv. očkovací vyhláškou (viz níže), zároveň jsou v tomto ustanovení upraveny i výjimky z povinnosti podrobit se očkování.
- ▶ **§ 53:** Stanoví povinnost osobám, které jsou nositeli nákazy HIV a osobám vylučujícím choroboplodné zárodky břišního tyfu a paratyfu a osobám s chronickým onemocněním virovým zánětem jater B a C.
- ▶ **§ 64:** Stanoví opatření, kterým je povinna podrobit se fyzická osoba, která onemocněla infekčním onemocněním nebo je podezřelá z nákazy.
- ▶ **§ 71:** Stanoví povinné vyšetřování na HIV u dárců krve, tkání, orgánů, spermatu a mateřského mléka a současně případy, kdy je možno provést test na HIV bez souhlasu pacienta.

Relevantní prováděcí předpis:

- ▶ Vyhláška č. 537/2006 Sb., o očkování proti infekčním nemocem stanoví zejména povinná očkování a jejich termíny.

I.5. ZÁKON O VEŘEJNÉM ZDRAVOTNÍM POJIŠTĚNÍ (ZÁKON Č. 48/1997 SB.)

Pro pacienty relevantní zejména:

- ▶ **4. část:** Práva a povinnosti pojištěnce.
- ▶ **5. část:** Podmínky poskytování zdravotní péče (co je hrazeno ze zdravotního pojištění) a regulační poplatky (§ 16a a následující).
- ▶ **§ 18–39:** Druhy péče hrazené ze zdravotního pojištění.

II. Práva pacientů a povinnosti zdravotníků

Zde naleznete základní přehled vzájemných práv a povinností pacientů a lékařů, které je zapotřebí dobře znát, než se zapojíte do poradenství pacientům.

II.1. PRÁVO NA ODBORNOU PÉČI

Právo na odbornou péči vyplývá z následujících ustanovení:

- ▶ **§ 11 ZPZL odst. 1:** Povinnost zdravotnického zařízení poskytovat zdravotní péči v souladu se současnými dostupnými poznatky lékařské vědy.
- ▶ **§ 55 ZPZL odst. 1:** Povinnost zdravotního pracovníků vykonávat zdravotnické povolání svědomitě, poctivě, s hluboce lidským vtahem k občanům a s vědomím odpovědnosti ke společnosti.
- ▶ **Čl. 4:** Jakýkoliv zákrok v oblasti péče o zdraví je nutno provádět v souladu s příslušnými profesními povinnostmi a standardy.

Příklad č. 1

Dobrý den, obracím se na Vás s dotazem. Dne 1.12.2008 jsem porodila syna. Celé těhotenství probíhalo fyziologicky, ale při porodu došlo ke komplikacím. Byl u něj i manžel. Byla protahována druhá doba porodní, trvala celkem 110 minut. Dítě se narodilo jako asfyktické a jeho diagnóza je nyní hypoxicko-ischemická encefalopatie 3. stupně s konstatovanou mozkovou smrtí. Jelikož máme podezření na neodborné jednání, vyžádala jsem si dokumentaci, která se týkala porodu a chtěli bychom dát stížnost na OS CLK. Chtěla jsem se jen zeptat zda je dobré poslat se stížnosti i kopii lékařské složky, kterou mám v ruce?

OTÁZKY:

1. Jakým způsobem se může pacientka dozvědět, zda jednání porodníků probíhalo v souladu s profesními standardy?
2. Jaké opatření byste jí doporučil/a?
(Viz kapitola Stížnosti a jiné právní prostředky.)

DALŠÍ LITERATURA:

Zacharov, S.: *Nepříznivý výsledek léčení jako následek profesní chyby zdravotnického pracovníka*, Zdravotnictví a právo č. 10, 2008.

II.2. PRÁVO NA RESPEKTOVÁNÍ FYZICKÉ INTEGRITY (OSOBNÍ NEDOTKNUTELNOST)

Toto právo zajišťuje pacientovi, že bude rozhodovat sám o veškeré léčbě a léčebných zákrocích podle svých vlastních priorit a preferencí. Předpokladem uplatnění tohoto práva je, že lékař předestře pacientovi povahu, účel, rizika, důsledky zákroku a veškeré jeho reálné alternativy včetně jejich pro a proti. Lékař je povinen zodpovědět pacientovy dotazy, rozhodnutí samotné je vždy na pacientovi, který poté uděluje svůj svobodný a informovaný souhlas.

▶ **§ 23 odst. 1 ZPZL**

▶ **Čl. 5 Úmluvy o LP a biomedicíně**

Výjimky z povinnosti získat svobodný a informovaný souhlas pacienta:

▶ **§ 23 odst. 3 a 4 ZPZL**

▶ **Čl. 5 a 6 Úmluvy o LP a biomedicíně**

Příklad č. 2

Dobrý den, proti mé vůli mi byl během porodu (který probíhal spontánně a do té doby bez jakýchkoli zásahů) proveden nástřih hráze. V porodním plánu jsem jasně uvedla že si to nepřěji. Porodní asistentka si porodní plán četla a založila. Rodila jsem 28. 3. 2007. Je to již promlčené pokud bych se chtěla s porodnicí soudit? Děkuji za odpověď.

OTÁZKY:

1. Jak zdravotníci odůvodnili provedení nástřihu?
2. Byl nástřih podle zdravotníků nutný? Co by se stalo, kdyby nebyl proveden?
3. Za jakých okolností lze provést zákrok bez souhlasu pacienta?
4. Sdělili zdravotníci pacientce předem, že nástřih provedou nebo jí to sdělili až zpětně?

DALŠÍ LITERATURA:

Svoboda, P.: *Informovaný souhlas pacienta při lékařských zákrocích (Teoretická východiska, Úmluva o biomedicíně)*, Zdravotnictví a právo, č. 6, 7, 8, 9 a 10, 2005.

Doležal, T.: Provedení lékařského zákroku při odepření svolení zákonným zástupcem, Zdravotnictví a právo, č. 12, 2005.

II.3. PRÁVO NA SOUKROMÍ

Právo na soukromí se týká především zpřístupňování informací o zdravotním stavu pacienta. Pro to platí následující pravidla:

- ▶ **§ 55 odst. 2 písm. d) ZPZL:** Lékař má povinnost zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu svého povolání.

Průlomy do zdravotnické mlčenlivosti:

- ▶ Poskytování informací osobám určeným pacientem nebo informování osob blízkých (kdo je osoba blízká viz § 119 občanského zákoníku) v případě, že zdravotní stav pacienta neumožňuje určit takovou osobu nebo pacient zemřel (pokud pacient tuto osobu blízkou předem nevyhloučil).
- ▶ Poskytování informací osobám a orgánům uvedeným v § 67b odst. 10.
- ▶ Poskytování informací podle jiných ustanovení ZPZL (§ 67 odst. 20 – utajený porod, § 55 odst. 2 písm. d) – výkon práva na obhajobu).
- ▶ Poskytování informací podle dalších předpisů (např. zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí).
- ▶ Oznamovací povinnost podle trestního zákona.

Příklad č. 3

Dobrý den, chtěla bych vás požádat o radu jak mám postupovat. Letos v červnu mi náhle zemřel manžel a jsou tady určité pochybnosti o jeho možné záchraně. Chtěla bych vás proto poprosit o radu jak postupovat při vyžádání kopii zdravotnické dokumentace od doby jeho převozu

do nemocnice a následně průběhu jeho léčby v nemocnici, kde během dvou hodin zemřel. Může být tato žádost podána elektronickou cestou a jaké musí žádost obsahovat náležitosti, kde je možno tuto žádost získat.

OTÁZKY:

1. Kdo je oprávněn získat informace o zdravotním stavu pacienta, který zemřel?
2. Jaký je rozsah práv této osoby vůči informacím o zdravotním stavu zemřelého pacienta?
3. Jaké platí pravidla pro vyřizování elektronicky podaných žádostí?

DALŠÍ LITERATURA:

Zdravotnická dokumentace, zdravotnický pracovník a pacient, Zdravotnictví a právo, č. 3–4, 2008.

Uherek, P.: Některé zásady uplatňované při výkladu povinné mlčenlivosti zdravotnických pracovníků a jejich promítnutí v příslušné právní úpravě, Zdravotnictví a právo, č. 2, 2008.

Uherek, P.: Výjimky z povinné mlčenlivosti zdravotnických pracovníků v souvislosti se sociálně-právní ochranou dětí, Zdravotnictví a právo, č. 5, 2007.

Uherek, P.: Rozsah nároku zdravotnického zařízení na úhradu nákladů spojených s pořízením opisů, výpisů či kopií zdravotnické dokumentace, Zdravotnictví a právo, č. 7–8, 2008.

II.4. PRÁVO NA INFORMACE

Koresponduje s povinností zdravotnických pracovníků informovat pacienta. Toto právo lze vyvodit z:

- ▶ **§ 23 odst. 1 ZPZL:** Zdravotnický pracovník... informuje pacienta..., o účelu a povaze poskytované zdravotní péče a každého vyšetřovacího nebo léčebného výkonu, jakož i o jeho důsledcích, alternativách a rizicích.
- ▶ **Čl. 5 Úmluvy:** Tato osoba musí být předem řádně informována o účelu a povaze zákroku, jakož i o jeho důsledcích a rizicích.
- ▶ **§ 67b odst. 12:** Pacient má právo na poskytnutí veškerých informací shromážděných ve zdravotnické dokumentaci vedené o jeho osobě nebo v jiných zápisech vztahujících se k jeho zdravotnímu stavu (dále nahlížení, výpisy, opisy, kopie, viz písm. b) a c)).

Povinností lékaře je nejen tyto informace zpřístupnit, ale také pacienta o těchto právech poučit.

Příklad č. 4

Již delší dobu nejsem spokojena s jedním praktickým lékařem, nejsem bohužel zdaleka sama. Chtěla bych se přehlásit k jinému lékaři. Moje známá tak učinila před několika měsíci. Jednalo se o starší paní, která měla za sebou už řadu různých odborných vyšetření, všechny záznamy specialistů vždy svědomitě odevzdávala praktickému lékaři. Nyní jí lékař odmítá celou složku vydat a „popsal“ její chorobopis jen několika větami. Má takový lékař právo vlastnit soukromé údaje o pacientovi nadále, i když se pacient k němu v žádném případě nikdy nechce vrátit a nesouhlasí s tím, aby tento lékař tuto složku vlastnil?

OTÁZKY:

1. Má lékař povinnost předat nově zvolenému lékaři zdravotnickou dokumentaci pacienta, který ho o to žádá?
2. Má lékař právo uchovávat dál dokumentaci pacienta, který si zvolil jiného lékaře?
3. Jak může pacientka využít svých práv, aby uspokojivě vyřešila tuto situaci?

DALŠÍ LITERATURA:

Sovová, O: Povinnost poskytnout informace a povinná mlčenlivost zdravotnického pracovníka ve světle novelizace zákona o péči o zdraví lidu, Zdravotnictví a právo, č. 10, 2007.

Uherek, P.: otním stavu, Zdravotnictví a právo, č. 7–8, 2007.

II.5. PRÁVO NA VÝBĚR LÉKAŘE

(§ 11 odst. 1 písm. b) zákona č. 48/1997, o veřejném zdravotním pojištění, § 9 odst. 2 ZPZL)

Pacient může vykonávat toto své právo jednou za tři měsíce. Lékař může pacienta odmítnout přijmout do své péče jen ze dvou důvodů:

- ▶ Jeho přijetím by bylo překročeno únosné pracovní zatížení lékaře tak, že by nebyl schopen zajistit kvalitní zdravotní péči o tohoto nebo o ostatní pojištěnce, které má ve své péči.
- ▶ Přílišná vzdálenost místa trvalého nebo přechodného pobytu pojištěnce pro výkon návštěvní služby.

Přitom platí, že lékař musí pacientovi písemně potvrdit každé odmítnutí přijetí do své péče.

Výjimka – nelze odmítnout:

- ▶ Pojištěnce ze spádového území,
- ▶ osobu vyžadující neodkladnou péči.

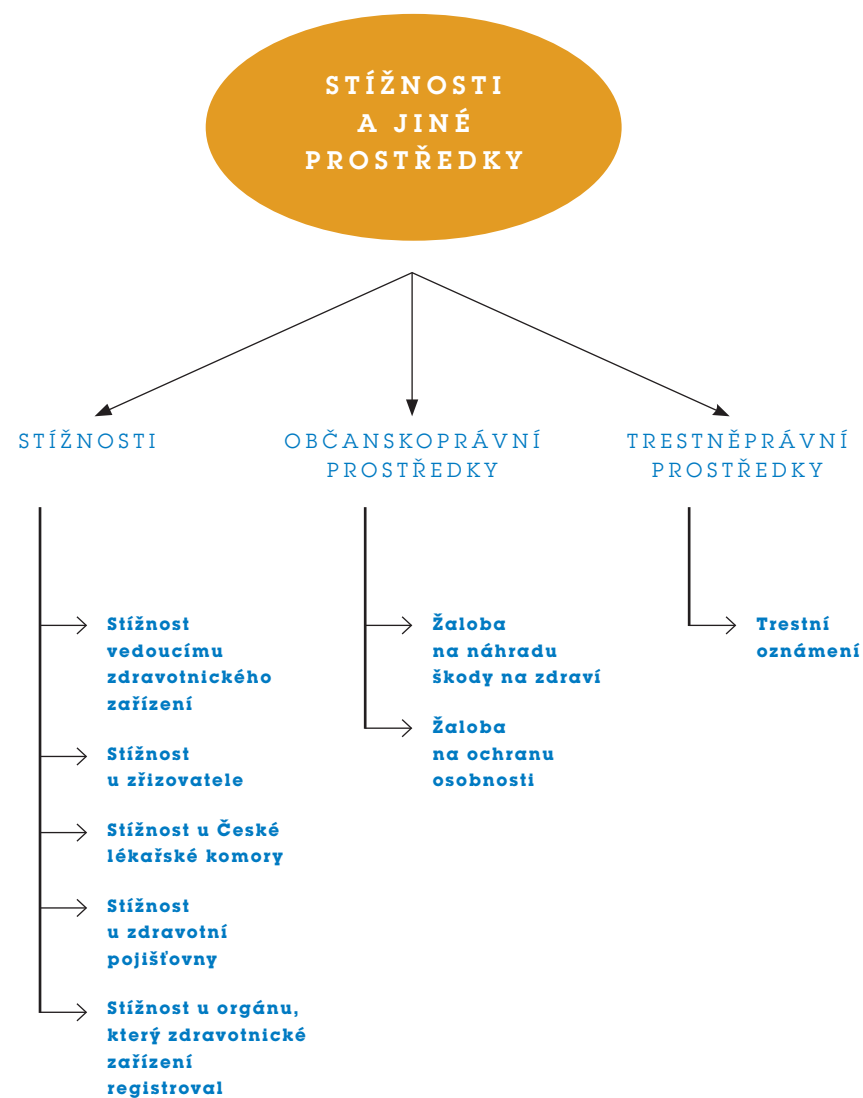
Příklad č. 5

Dobrý den. Chci se zeptat, zda je možné, aby mě zubní lékař vyškrtnul ze své kartotéky na základě toho, že jsem u něho nebyl po dobu 10 let na preventivní prohlídce. Sestra mi sdělila, že si musím najít jiného zubaře.

OTÁZKY:

1. Za jakých okolností může zaniknout vztah mezi lékařem a pacientem?
2. Zahrnuje tento případ takové okolnosti?
3. Za jakých okolností lze skartovat zdravotnická dokumentaci, jaké jsou skartační lhůty?
4. Který předpis je stanoví?

III. Stížnosti a jiné právní prostředky



III.1. STÍŽNOSTI

Stížnost je mírnější formou opatření pacienta vůči zdravotnickým pracovníkům a je možné ji použít buď samostatně při pochybeních nižší závažnosti (příklad č. 6), nebo ji kombinovat s žalobou nebo trestním oznámením tam, kde je zapotřebí upozornit na pochybení také např. stavovskou organizaci, jejímž je zdravotník členem (příklad č.7). Podání stížnosti je vhodné doporučit rovněž v případech, kdy pacient nehodlá investovat své finanční prostředky do občanskoprávního sporu (podání stížnosti je bezplatné) a jeho případ nevykazuje ani takové známky závažnosti, které by ho mohly kvalifikovat jako trestný čin.

Příklad č. 6

Dobrý den!

Před rokem mi byl odebrán ČID. Podala jsem žalobu ke Krajskému soudu a ten mi žalobu o ČID zamítl.

Po roce jsem nahlédla do lékařských zpráv OSSZ a pořídila jsem si kopii „PROHLÍDKY ZJIŠŤOVACÍ – KONTROLNÍ“ a nestačila jsem se divit, jak se praktická lékařka o mě vyjádřila.

V kolonce „PRAVDĚPODOBNÝ DALŠÍ VÝVOJ (z hlediska choroby a rehabilitace)“ napsala: „Stacionární stav. Myslím, že by mohla klidně pracovat – jenže klientka pořád někde něco ‚vidí‘ – nikde není ideálně. ‚Čerpá‘ ze 14 let staré záležitosti. Spirometrie dobrá, nic se nezhoršuje /toto je mezi námi/.“

Urází mě, že ze mě dělá, jako bych nechtěla pracovat a zaráží mě jak si doktoři šuškejí (dopisují) za zády pacientů. Jsem 15 let po pravostranné dolní bilobektomii (odstranění středního a dolního plicního laloku) pro karcinoid spojeného bronchu, s trvalou poruchou plicních funkcí. Pracovat jsem zkoušela, ale vždycky jsem musela odejít ze zdravotních důvodů.

Příklad č. 7

Dobrý den, čekám 1. dítě. Na začátku těhotenství byl proveden krevní test na protilátky a krevní skupinu, jehož podstatou je odhalit RH faktor matky a plodu a zabránit situaci, kdy matka vytváří protilátky proti vlastnímu plodu. Výsledek z vyšetření, které bylo provedeno při 1. těhotenství, byl NULA RH POZITIVNÍ. Výsledek vyšetření při 1. těhotenství však je NULA RH NEGATIVNÍ. Zjistilo se tudíž, že výsledek krevního testu provedeného při 1. těhotenství byl nesprávný. Jakožto matka s RH faktorem negativním jsem měla obdržet do 72 hodin po 1. porodu injekci s protilátkou, čímž by se předšlo komplikacím při dalším těhotenství. Kvůli nesprávnému výsledku laboratorního vyšetření jsem však tuto injekci nedostala. RH faktor byl nesprávně určen laboratoří, ta však chybu včas odhalila a zaslala ošetřujícímu gynekologovi upozornění na svou chybu a opravený výsledek testu. Lékař však novou skutečnost neoznámil. Nyní mi hrozí potrat, vážné poškození plodu, nebo minimálně předčasný porod. Můj gynekolog se podobných pochybení dopustil již opakovaně i v případech dalších těhotných v okolí.

Stížnost vedoucímu zdravotnickému zařízení

- ▶ Uplatní se při pochybeních zdravotníků, kteří jsou v zaměstnaneckém poměru vůči zdravotnickému zařízení, a v případech, kdy vedoucí zdravotnického zařízení nemá doposud o tomto pochybení informace, příp. má informace pouze od svých zaměstnanců, kteří se mohou snažit „krýt“ chybujícího zdravotníka.
- ▶ Prostuduj § 11 odst. 2 písm. a) zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a § 77 odst. 6 ZPZL.

Stížnost u zřizovatele

- ▶ Uplatní se zejména tehdy, když se pochybení dopustil zdravotník, který je zaměstnancem zdravotnického zařízení, pacient již na pochybení upozornil vedoucího tohoto zdravotnického zařízení, ale nedosáhl uspokojivého výsledku, tzn., že vedoucí zdravotnického zařízení v přiměřené době nezareagoval na stížnost pacienta, nepostupoval při vyřízení jeho stížnosti adekvátním způsobem (postup při vyřizování stížností by měl být jednotně předepsán vedením zdravotnického zařízení) nebo nevyhověl stížnosti pacienta z jiného důvodu.
- ▶ Prostuduj § 11 odst. 2 písm. a) zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a § 77 odst. 6 ZPZL, část 4. zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Stížnost u České lékařské komory, případně České stomatologické komory

- ▶ Uplatní se jednak v případě lékaře vykonávajícího samostatnou praxi a také v případě, kdy může existovat veřejný zájem na tom, aby byla stavovská organizace upozorněna na pochybení dotčeného lékaře, tj. zejména v případě vážného nebo opakujícího se pochybení.
- ▶ Stížnost musí být podána do 1 roku ode dne, kdy došlo k pochybení, jinak se ČLK nebude stížností zabývat (stavění lhůt viz disciplinární řád ČLK).
- ▶ Stížnost musí být podána v písemné podobě, opatřena podpisem stěžovatele a musí být uvedena plná adresa stěžovatele.
- ▶ Je-li stížnost důvodná, může být výsledkem disciplinárního řízení odnětí licence, uložení disciplinární opatření nebo uložení povinného doškolení.

- ▶ Prostuduj § 11 odst. 2 písm. b) zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a § 2 odst. 2 zákona č. 220/1991 Sb., o České lékařské komoře, Disciplinární řád ČLK.

Stížnost u zdravotní pojišťovny

- ▶ Uplatní se zejména proti lékařům provozujícím samostatnou praxi a v případech, které souvisejí s právy pacienta jako plátce zdravotního pojištění (§ 11 zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění), např. tehdy, odmítá-li lékař provést vyšetření nebo nasadit léčbu, kterou pacient požaduje, domnívá-li se pacient, že lékař nesprávně vede evidenci jeho návštěv, lékař odmítá bez zákonného důvodu přijmout pacienta do své péče apod.
- ▶ Prostuduj § 11 odst. 2 písm. c) zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění.

Stížnost u orgánu, který zdravotnické zařízení registroval

- ▶ Platí obdobně to, co pro stížnost u zřizovatele zdravotnické zařízení, ale v případě, kdy porušitelem je zdravotník nestátního zdravotnického zařízení.
- ▶ Prostuduj § 11 odst. 2 písm. d) zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, část 4. zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

DALŠÍ LITERATURA:

Sovová, O.: Vyřizování stížností, Zdravotnictví a právo, č. 7–8, 2006.

III.2. OBČANSKOPRÁVNÍ ŽALOBY

Žaloba na náhradu škody na zdraví

Je vhodné ji pacientovi doporučit, dopustil-li se zdravotník porušení svých profesních povinností (profesních standardů) a v příčinné souvislosti s tímto porušením vznikla pacientovi škoda. Pacient tudíž nebude u soudu úspěšný, pokud mu sice vznikla nějaká škoda na zdraví, jednalo se však např. o uskutečnění rizika, o němž byl před provedením zákroku informován a které na sebe dobrovolně vzal.

Nároky, které může pacient uplatnit, viz § 444 a násl. občanského zákoníku.

Způsob určení výše bolestného a ztížení společenského uplatnění viz vyhláška č. 440/2001 Sb.

Promlčecí doba viz § 106 občanského zákoníku.

Příklad č. 8

Dobrý den, čekám 2. dítě. Na začátku těhotenství byl proveden krevní test na protilátky a krevní skupinu, jehož podstatou je odhalit RH faktor matky a plodu a zabránit situaci, kdy matka vytváří protilátky proti vlastnímu plodu. Výsledek z vyšetření, které bylo provedeno při 1. těhotenství, byl NULA RH POZITIVNÍ. Výsledek vyšetření při 2. těhotenství však je NULA RH NEGATIVNÍ. Zjistilo se tudíž, že výsledek krevního testu provedeného při 1. těhotenství byl nesprávný. Jakožto matka s RH faktorem negativním jsem měla obdržet do 72 hodin po 1. porodu injekci s protilátkou, čímž by se předšlo komplikacím při dalším těhotenství. Kvůli nesprávnému výsledku laboratorního vyšetření jsem však tuto injekci nedostala. RH faktor byl nesprávně určen laboratoří, ta však chybu včas odhalila a zaslala ošetřujícímu gynekologovi upozornění na svou chybu a opravený výsledek testu.

Lékař však novou skutečnost neoznámil. Nyní mi hrozí potrat, vážné poškození plodu, nebo minimálně předčasný porod. Můj gynekolog se podobných pochybení dopustil již opakovaně i v případech dalších těhotných v okolí.

OTÁZKY:

1. Kdo je odpovědný za ohrožení klientky a jejího plodu?
2. Zkuste vyčíslit bolestné za jednotlivé potenciální následky, které mohou nastat (potrat, předčasný porod, poškození plodu)

Žaloba na ochranu osobnosti

Je vhodné ji pacientovi doporučit, dopustilo-li se zdravotnické zařízení prostřednictvím svých zaměstnanců protiprávního jednání, a v jeho důsledku došlo k porušení práva pacienta na ochranu fyzické nebo morální integrity, práva na soukromí, příp. dalších práv spadajících do skupiny práv osobnostních (demonstrativní výčet viz § 11 občanského zákoníku). Žaloba na ochranu osobnosti se může hodit v případě, kdy byl na pacientovi proveden zákrok bez jeho řádného souhlasu, kdy pacient nebyl pravdivě či úplně poučen o povaze a účelu zákroku, příp. jeho rizicích a důsledcích nebo kdy lékař bez zákonného důvodu porušil povinnou mlčenlivost.

Nároky, které může pacient uplatnit, viz § 13 občanského zákoníku.

Promlčecí doba viz § 101 občanského zákoníku.

Příklad č. 9:

Dobrý den, porodila jsem dne 25. 10. 2007 zdravé dítě v porodnici ve městě P. Již před porodem jsem vyjádřila písemně své přání odejít s dítětem co nejdříve po porodu domů,

pakliže bude dítě v dobrém zdravotním stavu a toto písemné vyjádření jsem poskytla pracovníkům porodního oddělení. Po porodu jsem trvala na tomto přání a hodlala jsem i s dítětem a manželem opustit porodnické oddělení. Pracovníci tohoto oddělení se mi v tom snažili zabránit s odkazem na Metodické opatření Ministerstva zdravotnictví stanovící postup zdravotnického zařízení při propouštění novorozenců do domácí péče uveřejněné ve Věstníku Ministerstva zdravotnictví 7/2005. Sice mi nebylo fyzicky znemožněno opustit s novorozencem zdravotnické zařízení, ale lékaři mi odmítli vystavit tzv. negativní revers s tím, že tak krátce po porodu nejsem způsobilá právně relevantně projevit svou vůli. Po mém odchodu lékaři uvědomili Policii ČR, že jsem opustila zdravotnické zařízení s novorozencem tak brzo po porodu, že může dojít k ohrožení zdravotního stavu novorozence. Policie ČR informovala o těchto skutečnostech orgán sociálně-právní ochrany dětí a ten podal návrh na vydání předběžného opatření podle § 76a o.s.ř. k místně příslušnému soudu. Soud vydal předběžné opatření, kterým nařídil, aby byl novorozenec odebrán rodičům a umístěn znovu do zdravotnického zařízení. U novorozence nebyly během krátkého pobytu doma ani později při hospitalizaci odhaleny žádné zdravotní problémy. Je možné, aby zdravotnické zařízení informovalo bez mého souhlasu státní orgány o takových skutečnostech? Není to porušení povinné mlčenlivosti lékařů?

OTÁZKY:

1. Za jakých okolností může lékař podávat orgánu sociálně-právní ochrany dětí informace o zdravotním stavu dítěte?
2. Jaký právní prostředek lze klientce doporučit?

DALŠÍ LITERATURA:

Ochrana osobnosti a náhrada škody na zdraví, Zdravotnictví a právo, č. 3–4, 2006.

Jirsa, J.: Řízení o náhradu škody na zdraví před nalézacím soudem, Zdravotnictví a právo, č. 8, 2005.

III.3. TRESTNĚPRÁVNÍ PROSTŘEDKY

Podání trestního oznámení proti zdravotnickému pracovníkovi by mělo být klientovi doporučeno jen za zcela výjimečných okolností, kdy závažnost tvrzeného porušení pacientových práv naplňuje materiální i formální stránku trestného činu. Po formální stránce může zdravotnický pracovník naplnit zejména skutkovou podstatu ublížení na zdraví nebo neposkytnutí pomoci. Pokud jde o materiální stránku, mělo by se jednat o skutečně hrubé porušení *lex artis* nebo jiných profesních standardů a způsobení následků mimořádně závažných (např. lékař nepře počítá nástroje použité při operaci a jeden je „zašit“ v dutině břišní apod.).

DALŠÍ LITERATURA:

Trestněprávní odpovědnost zdravotnických pracovníků, Zdravotnictví a právo, č. 3–4, 2008.

Kopalová, M.: Vyšetřování lékařského zákroku provedeného bez řádného souhlasu pacienta v trestním řízení: Problematické momenty české právní praxe, Evropská úmluva o lidských právech a srovnání s Německem, Zdravotnické právo v praxi, č. 3, 2006.

Slovníček termínů
zdravotnického práva



Slovníček termínů zdravotnického práva

POUŽITÉ ZKRATKY

Úmluva – Sdělení MZV č. 96/2001 Sb. m. s.,

Úmluva o lidských právech a biomedicíně

Listina – Usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb.,

Listina základních práv a svobod

ZVZP – Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění

ZPZL – Zákon 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu

VZD – Vyhláška č. 385/2006 Sb., o zdravotnické dokumentaci

OZ – Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

REJSTŘÍK TERMÍNŮ ZDRAVOTNICKÉHO PRÁVA

Ambulantní péče – §18 a §35 ZPZL, §18–22 ZVZP

Anonymní porod – §67b odst. 20 ZPZL, §13 odst. 3 ZVZP,
metodické opatření č. 2 čá 1/2005 Věst. MZd

Asistovaná reprodukce – §27d-i ZPZL

Autonomie a svébytnost osob – čl. 1 Úmluvy

Cizinci – §30 ZPZL

Česká lékařská komora – zákon č. 220/1991 Sb., o České lékařské komoře,
Organizační řád ČLK (stavovský předpis)

Česká lékařská komora – práva a povinnosti členů – §9 zákona č. 220/1991 Sb.,
o České lékařské komoře, §6 Organizačního řádu ČLK (stavovský předpis)

Děti a nezletilí – dispensární péče – §31 ZVZP

Děti a nezletilí – kojenecké ústavy a dětské domovy – §38 ZPZL

Děti a nezletilí – léčebny a ozdravovny – §34 ZVZP, vyhláška MZ č. 59/1997,
kterou se stanoví indikační seznam pro zdravotní péči v odborných dětských léčebnách

Děti a nezletilí – očkování – viz **Očkování dětí**

Děti a nezletilí – péče bez souhlasu rodičů – §23 odst. 3 ZPZL

Děti a nezletilí – preventivní prohlídky – §29 odst. 2–3 ZVZP, §2 vyhlášky

č. 56/1997 Sb., kterou se stanoví obsah a časové rozmezí preventivních prohlídek

Děti a nezletilí – společná hospitalizace rodiče s dítětem – §25 ZVZP

Děti a nezletilí – udělení souhlasu – čl. 6 Úmluvy, §9 a §26–27 OZ, §31 odst. 1–3
a §36 zákona č. 94/1963 Sb., o rodině

Dispensární péče – §31 ZVZP, vyhláška MZ č. 386/2007 Sb., kterou se stanoví
nemoci, u nichž se poskytuje dispensární péče, časové rozmezí dispensárních
prohlídek a označení specializace dispensarizujícího lékaře

Doprava pojištěnce – §36–37 ZVZP

Dříve vyslovené přání – čl. 9 Úmluvy

Důstojnost – čl. 1 Úmluvy, §11 OZ

Duševně nemocní – udělení souhlasu – čl. 7 Úmluvy, §10 a §27 odst. 2 OZ

HIV – §71–75 ZOVZ

Hospitalizace bez souhlasu pacienta – čl. 8 odst. 6 Listiny, §23 odst. 4, §24 ZPZL

Informace o zdravotním stavu – čl. 10 Úmluvy, §23 ZPZL

Informace o zdravotním stavu – po smrti pacienta – §67ba odst. 4 ZPZL

Informace o zdravotním stavu – určení oprávněné osoby – §67b odst. 12d,
§67ba odst. 2 ZPZL, příloha č. 1/7 VZD

Informace o zdravotním stavu – zákaz poskytování – §67b odst. 12d, §67ba
odst. 2 ZPZL

Informovaný souhlas – čl. 5 Úmluvy, §23 odst. 1 a 2 ZPZL
Informovaný souhlas – odvolání – čl. 5 Úmluvy
Informovaný souhlas – omezení práv – čl. 8 Úmluvy, čl. 8 odst. 6 Listiny, §23 odst. 4, §24 ZPZL
Informovaný souhlas – písemná forma – §27c ZPZL, příloha č. 1/5 VZD
Informovaný souhlas – výjimka ve stavu nouze – čl. 8 Úmluvy
Kastrace – §27 a §Po27a ZPZL
Krajské hygienické stanice – pravomoci – §82, §88–88a ZOVZ
Krajské úřady – pravomoci – §74 ZPZL, §81c ZOVZ
Lázně – §19 ZPZL, §33 ZVZP, §36 ZPZL, vyhláška MZ č. 58/1997 Sb., kterou se stanoví indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost
Léčebny – §36 ZPZL
Lékarny – §20 a §37 ZPZL, §32 ZVZP
Lékař – viz **Zdravotníci** nebo **Česká lékařská komora**
Lékař – výběr – viz **Výběr lékaře**
Lékařské tajemství – §55 odst. 2d ZPZL, §89 ZOVZ
Lékařský posudek – §21 ZPZL, §77–77b ZPZL, §38 ZVZP, příloha č. 1/8 VZD
Léky – skupiny léčivých látek – příloha č. 2 ZVZP
Léky – stanovení cen a podmínek úhrady – §39a–39n ZVZP
Léky – úhrady – vyhláška MZ č. 63/2007 Sb., o úhradách léčiv a potravin pro zvláštní lékařské účely
Ministerstvo zdravotnictví – pravomoci – §68–70 ZPZL, §80 ZOVZ
Mlčenlivost – §55 odst. 2d ZPZL, §89 ZOVZ
Nadřazenost zájmů lidské bytosti – čl. 2 Úmluvy
Náhrada škody – čl. 24 Úmluvy, §78 ZPZL, §438–450 OZ
Náhrada škody – odpovědnost – §415–423 OZ
Náhrada škody – promlčení – §106 OZ
Národní zdravotnický informační systém a registry – §67c–67i ZPZL
Nemocnice – viz **Ústavní péče** nebo **Zdravotnické zařízení**
Nemocniční nákaza – opatření – §15–18 ZOVZ
Očkovací průkaz – vyhláška č. 537/2006 Sb., o očkování proti infekčním nemocem

Očkování – §45–52 ZOVZ, vyhláška č. 537/2006 Sb., o očkování proti infekčním nemocem
Očkování – hrazení pojišťovnou – §30 ZVZP
Očkování – opatření při výskytu infekčního onemocnění – §45 odst. 3, §53–54, §62–70, §95 ZOVZ
Očkování – povinnosti fyzických osob – §46 ZOVZ
Očkování – povinnosti lékařů – §45 odst. 2, §51 ZOVZ
Očkování – rozsah a způsob – §45 odst. 2, §47–47a ZOVZ, vyhláška č. 537/2006 Sb., o očkování proti infekčním nemocem
Očkování – spolupráce lékařů a hygienické stanice – §45 odst. 1 ZOVZ
Očkování – výjimky – §46 odst. 2 ZOVZ
Očkování dětí – podmínka pro přijetí k předškolnímu vzdělávání – §9 odst. 1, §50 ZOVZ
Očkování dětí – podmínka pro zotavovací akce – §9 ZOVZ
Odběr krve a částí těla – čl. 21–22 Úmluvy, §26 ZPZL
Odbornost zdravotní péče – čl. 4 Úmluvy, §11 odst. 1, §12 odst. 1, §22 odst. 1 ZPZL
Ochrana osobnosti – související viz **Náhrada škody** – §11–16 OZ
Ochrana veřejného zdraví – pojmy – §2 ZOVZ
Osobní údaje – zpracování – čl. 10 Úmluvy, §67a ZPZL, §79 ZOVZ
Osoby zbavené způsobilosti – péče bez souhlasu opatrovníka – §23 odst. 3 ZPZL
Pitva – viz **Zemřelý**
Porod – viz **Těhotenství a porod** a **Anonymní porod**
Potrat – zákon č. 66/1986 Sb., o umělém přerušení těhotenství, prováděcí vyhláška č. 75/1986 Sb., vyhláška MZ č. 11/1988 Sb., o povinném hlášení ukončení těhotenství, úmrtí dítěte a úmrtí matky
Poučení o zákroku – čl. 5 Úmluvy, §23 odst. 1 ZPZL
Povinnost občana poskytnout pomoc – §9 odst. 4b ZPZL
Povinnost podrobit se prohlídkám a léčení – §9 odst. 4a, §22 odst. 2 ZPZL
Pracovní neschopnost – §21 ZPZL, §38 ZVZP

Práva pacientů – obecně Úmluva, §11 a §23 a násl. ZPZL, mnoho dalších oblastí podle různých témat

Pacienti – viz **Práva pacientů** a **Stížnosti pacientů**

Prevence – čl. 31 Listiny, §29–30 ZVZP

Preventivní prohlídka – gynekologie – §4 vyhlášky č. 56/1997 Sb., kterou se stanoví obsah a časové rozmezí preventivních prohlídek

Preventivní prohlídka – stomatologie – §3 vyhlášky č. 56/1997 Sb., kterou se stanoví obsah a časové rozmezí preventivních prohlídek

Preventivní prohlídka – pediatr – §2 vyhlášky č. 56/1997 Sb., kterou se stanoví obsah a časové rozmezí preventivních prohlídek

Preventivní prohlídka – praktický lékař – §1 vyhlášky č. 56/1997 Sb., kterou se stanoví obsah a časové rozmezí preventivních prohlídek

Prostředky zdravotnické techniky – §32 ZVZP

Prostředky zdravotnické techniky – seznam – příloha č. 3 ZVZP

Regulační poplatky – §16a ZVZP

Reverz – §23 odst. 2 ZPZL, příloha č. 1/6 VZD

Reverz – opuštění ústavní péče – §27 odst. 2 ZVZP

Rovná dostupnost zdravotní péče – čl. 3 Úmluvy

Sanatoria – §36 ZPZL

Sanitka – viz **doprava pojištěnce**

Souhlas se zdravotní péčí – viz **Informovaný souhlas**

Sterilizace – §27 ZPZL

Stížnosti pacientů – §11 odst. 2 ZVZP

Stomatologické výrobky – seznam – příloha č. 4 ZVZP

Studenti – při poskytování péče – §12 odst. 2 ZPZL

Studenti – výuka – §60 ZPZL

Těhotenství a porod – čl. 32 odst. 2 Listiny, §24 odst. 2, §31 ZVZP

Transexuálové – zákroky – §27a ZPZL

Transplantace – čl. 19 – 20 Úmluvy, §35a ZVZP, zákon č. 285/2002 Sb., transplantáční zákon, nařízení vlády č. 436/2002 Sb., vyhláška MZ č. 437/2002 Sb., o zdravotní způsobilosti dárce...

Ústavní péče – §35 odst. 3 ZPZL, §22a – 27 ZVZP

Vědecký výzkum – čl. 15 – 18 Úmluvy, §64 ZPZL

Vědecký výzkum – embria – čl. 18 Úmluvy, zákon č. 227/2006 Sb., o výzkumu na lidských embryonálních kmenových buňkách...

Vědecký výzkum – pokusy na lidech – §27b ZPZL

Výběr lékaře – §9 ZPZL, §11 odst. 1b ZVZP

Výběr zdravotnického zařízení – §9 ZPZL, §11 odst. 1b ZVZP

Výběr zdravotní pojišťovny – §11 odst. 1a ZVZP

Záchranná a pohotovostní služba – §18b ZPZL, §28 ZVZP, příloha č. 1/9 VZD, vyhláška MZ č. 434/1992 Sb., o záchranné zdravotnické službě

Zaměstnanci – ochrana zdraví při práci – §37–44 ZOVZ

Zaměstnanci – prevence – §35a, §40 ZPZL, §35 ZVZP

Závodní preventivní péče – viz **Zaměstnanci – prevence**

Zdravotní péče – bezplatná – čl. 31 Listiny, §11 odst. 2a ZPZL

Zdravotní péče – hrazená a nehrazená – §13–15 ZVZP

Zdravotní péče – hrazená výjimečně – §16 ZVZP

Zdravotní péče – hrazení opatření proti infekčním nemocem – §22 ZPZL, §30 ZVZP

Zdravotní péče – seznam obvykle nehrazené péče – příloha č. 1 ZVZP

Zdravotní péče – výše úhrad a stanovení bodu – vyhláška MZ č. 383/2007 Sb., o stanovení hodnot bodu, výše úhrad zdravotní péče hrazené ze zdravotního pojištění...

Zdravotní péče – za úhradu – §11 odst. 3 ZPZL

Zdravotní pojištění – oznamovací povinnost plátců – §10 ZVZP

Zdravotní pojištění – plátcí pojistného – §4–7 ZVZP

Zdravotní pojištění – pojištěné osoby – §2 ZVZP

Zdravotní pojištění – pokuty a přirážky k pojistnému – §44–45a ZVZP

Zdravotní pojištění – povinnost platit pojistné – §8–9 ZVZP, zákon č. 592/1992 Sb., o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění

Zdravotní pojištění – povinnosti pojištěnce – §12 ZVZP

Zdravotní pojištění – práva a povinnosti pojištěnce – §11 ZVZP

Zdravotní pojištění – smluvní – §54 ZVZP

Zdravotní pojištění – vznik a zánik – §3 ZVZP
Zdravotní pojišťovny – §40–41 ZVZP
Zdravotní pojišťovny – regres za protiprávní jednání třetích osob – §55
Zdravotní pojišťovny – síť zdravotnických zařízení – §46 ZVZP
Zdravotní pojišťovny – správní řízení – §53–53c ZVZP
Zdravotní pojišťovny – výběr – §11 odst. 1a ZVZP
Zdravotníci – povinnosti – §55 ZPZL
Zdravotnická dokumentace – poučení lékařem o právech – §67ba odst. 1 ZPZL
Zdravotnická dokumentace – práva a povinnosti zdravotníků – §67bb ZPZL
Zdravotnická dokumentace – práva pacienta – §67b odst. 12 ZPZL
Zdravotnická dokumentace – subjekty s právem nahlížet – §67b odst. 10–11 ZPZL
Zdravotnická dokumentace – uchování a skartace – §67b odst. 19 ZPZL, §6–6a VZD, příloha č. 2 a 3 VZD
Zdravotnická dokumentace – zánik zdravotnického zařízení – §67b odst. 14–18 ZPZL

Zdravotnická dokumentace – změna lékaře – §67b odst. 13 ZPZL, příloha č. 1/1 VZD
Zdravotnická dokumentace – způsob vedení – §67b odst. 1–8 ZPZL, §1–5 VZD
Zdravotnické zařízení – technické a věcné požadavky – vyhláška MZ č. 49/1993 Sb., o technických a věcných požadavcích na vybavení zdravotnických zařízení
Zdravotnické zařízení – ústavní péče viz **Ústavní péče**
Zdravotnické zařízení – veřejná nezisková ústavní Zákon – č. 245/2006 Sb., o veřejných neziskových ústavních zdravotnických zařízeních
Zdravotnické zařízení – vybavení – §12a ZPZL
Zdravotnické zařízení – výběr – §9 ZPZL, §11 odst. 1b ZVZP
Zdravotnické zařízení – zřizování – §39, §42 ZPZL
Zemřelý – podmínky použití mrtvého těla – §26 odst. 5–13 ZPZL
Zemřelý – postup při úmrtí – vyhláška MZ č. 19/1988 Sb., o postupu při úmrtí a pohřbnictví
Zemřelý – prohlídka a pitva – §28 a §28a ZPZL, §39 ZVZP



LIGA LIDSKÝCH PRÁV

TATO PUBLIKACE VZNIKLA V RÁMCI PROJEKTU „FÉROVÁ NEMOCNICE“.
PODPOŘENO GRANTEM Z ISLANDU, LICHTENŠTEJNSKA A NORSKA
V RÁMCI FINANČNÍHO MECHANISMU EHP
A NORSKÉHO FINANČNÍHO MECHANISMU PROSTŘEDNICTVÍM
NADACE ROZVOJE OBČANSKÉ SPOLEČNOSTI.



© Liga lidských práv, 2009

Kontakt:

Liga lidských práv, o.s.
Burešova 6, 602 00 Brno
tel.: +420 545 210 446, fax: +420 545 240 012
e-mail: brno@llp.cz, www.llp.cz
www.ferovanemocnice.cz, www.ferovaskola.cz
www.reformaopatrovnictvi.cz