

Edukačný materiál

6. Práva pacientov a sledovanie ich spokojnosti

1. Informovanie pacientov o ich právach

Ošetrojúci lekár je povinný informovať pacientov, prípadne ich zákonných zástupcov o ich právach. Ošetrojúci lekár poskytne pacientovi, resp. zákonnému zástupcovi pri uzatváraní dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti písomnú informáciu o patientských právach, ktorá tvorí dokument č. 13.

Pacient alebo zákonný zástupca podpíše v zdravotnej dokumentácii, že pochopil poučenie o právach a prevzal jeden rovnopis. V prípade pacientov, resp. zákonných zástupcov, ktorých má poskytovateľ evidovaných v ambulantnom systéme, ale zatiaľ nepodpísali informáciu o patientských právach, je ošetrojúci lekár povinný písomnú informáciu o patientských právach v rozsahu dokumentu č. 13 poskytnúť a zabezpečiť podpis pacienta, resp. zákonného zástupcu pri najbližšej návšteve. Písomnú informáciu o patientských právach (dokument č.13) je potrebné založiť do zdravotnej dokumentácie pacienta alebo do šanónu pre prípad kontroly.

Poskytovateľ je povinný zverejniť písomnú informáciu o právach pacienta na viditeľnom mieste v čakárni ambulancie. Písomná informácia o právach pacienta je súčasťou plagátu pre pacientov. Za prístupné a viditeľné miesto sa považuje vyvesenie písomnej informácie o právach pacienta vo vstupných priestoroch, priestoroch čakárne alebo iných verejne prístupných priestoroch zdravotníckeho zariadenia.

Ak má poskytovateľ zriadené webové sídlo zverejní informáciu o patientských právach aj na webovom sídle. Informácia o patientských právach určená pre webové sídlo sa nachádza v dokumente č. 14.

V prípadoch, keď sa pacient dopytuje svojich patientských práv, tak mu sestra poskytne Manuál patientských práv. Ak chce pacient ohľadom svojich patientských práv hovoriť s ošetrojúcim zdravotníckym pracovníkom, tento rozhovor mu bude umožnený.

V ambulancii nachádzajúcej sa v obci uvedenej v nariadenia vlády SR č. 221/1999 Z. z., ktorým sa vydáva zoznam obcí, v ktorých občania Slovenskej republiky patriaci k národnostnej menšine tvoria najmenej 20% obyvateľstva je informácia na ambulancii prístupná aj v jazyku príslušnej národnostnej menšiny.

Pacientom, ktorí nemôžu čítať poskytovateľ poskytne informáciu o ich právach vo forme zvukového záznamu alebo prečítania písomnej informácie o patientských právach.

2. Ochrana osobných vecí a cenností pacientov

Za účelom ochrany osobných vecí a cenností pacientov poskytovateľ je povinný zverejniť na viditeľnom mieste pri vstupe do ambulancie upozornenie pre pacientov, aby si osobné veci a cennosti brali zo sebou do ambulancie a nenechávali bez dozoru. Upozornenie pre pacientov je súčasťou plagátu pre pacientov.

3. Povinnosti ohľadom hodnotenia spokojnosti pacientov

Poskytovateľ je povinný priebežne sledovať spokojnosť pacientov anonymným dotazníkom hodnotenia spokojnosti. Dotazník hodnotenia spokojnosti tvorí dokument č. 15.

Poskytovateľom určený zdravotnícky pracovník umiestni dotazník hodnotenia spokojnosti do čakárne a na webové sídlo ambulancie, ak ho má zriadené. Taktiež do čakárne umiestni krabicu na dotazníky hodnotenia spokojnosti, do ktorej majú pacienti právo anonymne vhadzovať vyplnené dotazníky.

Pacienti môžu dotazníky zasielať poštou na adresu miesta prevádzky ambulancie, osobne odovzdať zamestnancovi ambulancie, vhoďiť do krabice určenej na dotazníky alebo dotazník elektronicky vyplniť a odoslať poskytovateľovi e-mailom. Poskytovateľ si vyplnené dotazníky uchová pre prípad kontroly po dobu 5 rokov od ich vyplnenia. Poskytovateľom určený zdravotnícky pracovník pravidelne raz za tri mesiace vyhodnocuje doručené dotazníky hodnotenia spokojnosti pacientov a sleduje trend spokojnosti pacientov. Vyhodnotenie dotazníkov zapisuje poskytovateľom určený zdravotnícky pracovník do záznamového hárku vyhodnocovania spokojnosti pacientov, ktorý tvorí dokument č. 16. Záznamový hárk si poskytovateľ uchová pre prípad kontroly a na základe vyhodnotenia dotazníkov prijíma opatrenia na odstránenie zistených opodstatnených nedostatkov.

4. Postup opatrení na odstránenie zistených nedostatkov

V prípade, ak zamestnanec alebo spolupracujúci pracovník ambulancie zistí nedostatky v postupoch dodržiavania práv pacientov alebo sledovania spokojnosti je povinný nadriadenému, zamestnávateľovi, resp. konateľovi ambulancie hlásiť akýkoľvek zistený nedostatok.

V prípade zistených nedostatkov v postupoch dodržiavania práv pacientov alebo sledovania spokojnosti, buď na základe podnetu od zamestnancov alebo spolupracujúcich pracovníkov alebo na základe vlastného zistenia, je zodpovedná osoba, resp. konateľ vykonať zápis do protokolu zistených nedostatkov, ktorý tvorí dokument č. 18.

Protokol zistenia a prijatia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov je potrebné uchovať pre prípad kontroly

5. Práva pacientov

A) Všeobecné práva:

- a) právo, aby dostal takú zdravotnú starostlivosť, akú si vyžaduje jeho zdravotný stav, vrátane preventívnej zdravotnej starostlivosti a aktivít na podporu zdravia.
- b) V ambulancii sú všetci pacienti rovní a nesmieme ich diskriminovať kvôli ich chorobe, rase, farbe pleti, pohlaviu, náboženstvu, politického alebo iného zmýšľania, národnostného alebo sociálneho pôvodu, ich majetku, rodu alebo iného postavenia.
- c) Každý pacient má právo na výber ambulancie, ktorú bude navštevovať ako aj na jej zmenu. Môžeme ich odmietnuť len vo výnimočných prípadoch (i) neúnosné pracovné zaťaženie ambulancie, (ii) osobný vzťah zdravotníckeho pracovníka, ktorý poskytuje zdravotnú starostlivosť s pacientom, (iii) osobné presvedčenie zdravotníckeho pracovníka (umelé prerušenie tehotenstva, sterilizácia a asistovaná reprodukcia).
- d) Ak majú trvalý pobyt alebo prechodný pobyt v určenom zdravotnom obvode ambulancie, tak ich poskytovateľ nemôže odmietnuť pre neúnosné pracovné zaťaženie.
- e) Ak pacienta poskytovateľ ambulantnej starostlivosti odmietne, máte právo požiadať vyšší územný celok o preverenie odmietnutia.
- f) Majú právo, aby ich lekár poskytujúci ambulantnú zdravotnú starostlivosť v prípade potreby odoslal na vyšetrenie k lekárovi – špecialistovi. Na vyšetrenie u špecialistu potrebujú výmenný

lístok, okrem psychiatra, kožného lekára, očného lekára pri predpise okuliarov, ďalšieho vyšetrenia, ktoré určí špecialista a pravidelnej lekárskej kontrole, do 24 hod. od vzniku úrazu alebo náhlej zmeny zdravotného stavu, ochranného liečenia, vyšetrenia v doplnkových ordinačných hodinách.

B) Práva týkajúce sa súhlasu s diagnostikou a liečbou

- a) Pacient má právo zúčastňovať sa procesu zdravotnej starostlivosti, spolurozhodovať o jej poskytovaní a liečení.
- b) Pacient má právo byť informovaný o svojom zdravotnom stave, vrátane povahy ochorenia, potrebných zdravotných výkonoch a možnostiach liečby.
- c) Ak pacient nerozumie tomu čo lekár hovorí, tak pacient lekára môže upozorniť a poprosiť, aby mu to vysvetlil ešte raz takým spôsobom, aby ste tomu porozumel.
- d) Informovaný súhlas pacienta s diagnostikou ochorenia, liečbou, iným úkonom je veľmi dôležitý!
- e) Pacient informovaným súhlasom dáva najavo, že bol informovaný o svojom zdravotnom stave vrátane povahy ochorenia, potrebných zdravotných výkonoch a možnostiach liečby, o následkoch a rizikách diagnostiky alebo liečby a možnostiach diagnostiky alebo liečby.
- f) Pacient má právo odmietnuť liečbu alebo zdravotný výkon a rovnako má právo rozhodnúť o ukončení liečby. O rizikách odmietnutia pacienta ošetrujúci zdravotnícky pracovník musí poučiť.
- g) Ak lekár nevie získať súhlas pacienta (napr. ste odpadli) a zdravotný výkon je nevyhnutný a neodkladný, tak môže tento výkon lekár urobiť aj bez pacientovho súhlasu.
- h) Ak nedodržuje pacient liečebný režim, tak sociálna poisťovňa mu môže prestať platiť nemocenské dávky a zdravotná poisťovňa môže od neho žiadať náklady na liečbu.
- i) Zdravotnícke zariadenie je povinné umiestniť na viditeľnom mieste cenník vybraných výkonov zdravotnej starostlivosti, ktoré uhrádza pacient.

C) Práva týkajúce sa poskytnutia/sprístupnenia zdravotnej dokumentácie

- a) Pacient alebo jeho zákonný zástupca má právo nahliadať do zdravotnej dokumentácie a robiť si na mieste výpisky alebo kópie zo zdravotnej dokumentácie.
- b) Poskytovateľ môže odmietnuť nahliadnutie do zdravotnej dokumentácie osobe, ktorej sa poskytuje zdravotná starostlivosť v špecializačnom odbore psychiatria alebo klinická psychológia, ak by to negatívne ovplyvnilo liečbu.
- c) Pri prepustení zo zdravotníckeho zariadenia má pacient právo vyžiadať si písomnú správu o diagnóze, o priebehu ochorenia a liečbe svojho ochorenia.
- d) V prípade úmrtia pacienta má právo nahliadnuť do zdravotnej dokumentácie manžel, manželka, dieťa alebo rodič, ak takýchto osôb niet, tak plnoletá osoba, ktorá so zosnulým žila v čase úmrtia v spoločnej domácnosti.

D) Práva týkajúce sa dôvernosti

- a) Všetky informácie o zdravotnom stave pacienta, diagnózach, liečbe a prognóze a aj všetky ostatné informácie osobného charakteru sú dôverné počas života pacienta aj po jeho smrti.
- b) Údaje zo zdravotnej dokumentácie možno poskytnúť na základe písomného vyžiadania prokurátorovi, vyšetrovateľovi, úradu práce, súdu alebo iných zákonom vymedzeným osobám formou výpisu.
- c) Všeobecný lekár uchováva vašu kompletnú zdravotnú dokumentáciu po dobu 20 rokov po úmrtí pacienta a špecialista po dobu 20 rokov od posledného poskytnutia zdravotnej starostlivosti.
- d) Informácie o pacientovi a prístup k jeho zdravotnej dokumentácii sa môžu poskytnúť pre štatistické a vedecké účely v súlade s platnými právnymi predpismi.

E) Práva týkajúce sa podávania sťažností

- a) Ak sa pacient domnieva, že bolo porušené jeho právo na správne poskytovanie zdravotnej starostlivosti, môže podať sťažnosť.
- b) Sťažnosť je potrebné podať riaditeľovi zdravotníckeho zariadenia, v ktorom pacientovi bola poskytnutá zdravotná starostlivosť, s ktorou nie je spokojný.
- c) Poskytovateľ je povinný pacienta písomne informovať o spôsobe vybavenia žiadosti najneskôr do 30 dní od podania žiadosti, ak z obsahu žiadosti nevyplýva nutnosť konať bezodkladne alebo v kratšej lehote.