

PRÁVA A SOUKROMÍ PACIENTŮ

Článek č. I - Úvod

V Revmatologickém ústavu při komunikaci s pacienty a jejich blízkými respektujeme práva pacienta, která vychází z Listiny práv a svobod pacienta (*Tato práva pacientů byla prohlášena Centrální etickou komisí Ministerstva zdravotnictví ČR za platná dne 25. února 1992.*), z Etického kodexu lékaře a nelékařských pracovníků a ze sbírky zákonů č. 372/2011 a novely zákona č.66/2013

Článek č. II

Zdravotní služby lze pacientovi poskytnout pouze s jeho svobodným a informovaným souhlasem

A. Práva pacienta

Pacient má:

- a) **právo** na poskytování zdravotních služeb na náležitě odborné úrovni
- b) **právo** na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb v souladu s charakterem poskytovaných zdravotních služeb,
- c) **právo** zvolit si poskytovatele oprávněného k poskytnutí zdravotních služeb, které odpovídají zdravotním potřebám pacienta, a zdravotnické zařízení, pokud tento zákon nebo jiné právní předpisy nestanoví jinak,
- d) **právo** vyžádat si konzultační služby od jiného poskytovatele, popřípadě zdravotnického pracovníka, než který mu poskytuje zdravotní služby; to neplatí, jde-li o poskytování neodkladné péče nebo o osoby ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence,
- e) **právo** být seznámen s vnitřním řádem zdravotnického zařízení lůžkové nebo jednodenní péče
- f) **právo na:**
 - nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, pěstouna nebo jiné osoby, do jejíž péče byl pacient na základě rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu svěřen, je-li nezletilou osobou.
 - nepřetržitou přítomnost zákonného zástupce, popřípadě osoby určené zákonným zástupcem, je-li osobou zbavenou způsobilosti k právním úkonům, nebo osobou s omezenou způsobilostí k právním úkonům tak, že není způsobilá posoudit poskytnutí zdravotních služeb, popřípadě důsledky jejich poskytnutí (dále jen „pacient zbavený způsobilosti k právním úkonům“).
 - přítomnost osoby blízké nebo osoby určené pacientem, a to v souladu s jinými právními předpisy a vnitřním řádem, a nenaruší-li přítomnost těchto osob poskytnutí zdravotních služeb,
- f) **právo** být předem informován o ceně poskytovaných zdravotních služeb nehrazených nebo částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění a o způsobu jejich úhrady, pokud to jeho zdravotní stav umožňuje,

- g) **právo** znát jméno, popřípadě jména, a příjmení zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků přímo zúčastněných na poskytování zdravotních služeb a osob připravujících se u poskytovatele na výkon zdravotnického povolání, které jsou při poskytování zdravotních služeb přítomny, popřípadě provádějí činnosti, které jsou součástí výuky,
- h) **právo odmítnout přítomnost osob**, které nejsou na poskytování zdravotních služeb přímo zúčastněny, a osob připravujících se na výkon povolání zdravotnického pracovníka,
- i) **právo** přijímat návštěvy ve zdravotnickém zařízení lůžkové nebo jednodenní péče, a to s ohledem na svůj zdravotní stav a v souladu s vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů, pokud tento zákon nebo jiný právní předpis nestanoví jinak,
- j) **právo** přijímat ve zdravotnickém zařízení lůžkové nebo jednodenní péče duchovní péči a duchovní podporu od duchovních církví a náboženských společností registrovaných v České republice nebo od osob pověřených výkonem duchovenské činnosti (dále jen „duchovní“) v souladu s vnitřním řádem a způsobem, který neporušuje práva ostatních pacientů, a s ohledem na svůj zdravotní stav, nestanoví-li jiný právní předpis jinak; návštěvu duchovního nelze pacientovi odepřít v případech ohrožení jeho života nebo vážného poškození zdraví, nestanoví-li jiný právní předpis jinak,
- k) **právo** poskytování zdravotních služeb v co nejméně omezujícím prostředí při zajištění kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.
- **Pacient, který je osobou zbavenou způsobilosti k právním úkonům nebo který je nezletilý**, může požadovat, aby při poskytování zdravotních služeb nebyla přítomna osoba, uvádí-li, že jde o osobu, která ho týrá nebo jinak zneužívá či zanedbává.
 - **Pacient se smyslovým postižením nebo s těžkými komunikačními problémy** zapříčiněnými zdravotními důvody nebo cizinec má při komunikaci související s poskytováním zdravotních služeb právo dorozumívat se způsobem pro něj srozumitelným a dorozumívacími prostředky, které si sám zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou.
 - **Pacient se smyslovým nebo tělesným postižením, který využívá psa se speciálním výcvikem**, má právo s ohledem na svůj aktuální zdravotní stav na doprovod a **přítomnost psa** u sebe ve zdravotnickém zařízení, a to způsobem stanoveným vnitřním řádem tak, aby nebyla porušována práva ostatních pacientů.

A/1. Poskytování služeb se souhlasem pacienta

- 1.) Souhlas s poskytnutím zdravotních služeb (dále jen „souhlas“) se pokládá za
 - a) **svobodný**, je-li dán bez jakéhokoli nátlaku,
 - b) **informovaný**, je-li pacientovi před vyslovením souhlasu podána informace; *souhlas se pokládá za informovaný také v případě, že se pacient podání informace vzdal.
- 2.) Písemná forma souhlasu se vyžaduje, pokud tak nestanoví jiný právní předpis. Souhlas s hospitalizací musí být vždy v písemné formě. Na vyžádání je pacientovi poskytnuta kopie písemné formy souhlasu

- 3.) Pacientovi, kterému byla podána informace o zdravotním stavu nebo se podání informace vzdal a který odmítá vyslovit souhlas s poskytnutím zdravotních služeb, nejde-li o případ, kdy lze zdravotní služby poskytnout bez souhlasu, je opakovaně podána informace o jeho zdravotním stavu v rozsahu a způsobem, ze kterého je zřejmé, že neposkytnutí zdravotních služeb může vážně poškodit jeho zdraví nebo ohrozit život. Jestliže pacient i nadále odmítá vyslovit souhlas, učiní o tom písemné prohlášení (revers).
- 4.) Pacient může svůj souhlas s poskytnutím zdravotních služeb odvolat. Odvolání souhlasu není účinné, pokud již bylo započato provádění zdravotního výkonu, jehož přerušování může způsobit vážné poškození zdraví nebo ohrožení života pacienta.
- 5.) Písemný souhlas, písemné odvolání souhlasu, popřípadě záznam o odvolání tohoto souhlasu, pokud pacient souhlas odvolal bez písemného vyjádření, písemné prohlášení o nesouhlasu s poskytnutím zdravotních služeb, popřípadě záznam o tomto nesouhlasu, pokud pacient odmítá učinit písemné prohlášení, je součástí zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi; podepíše je pacient a zdravotnický pracovník. Odmítá-li pacient záznam podepsat, zdravotnický pracovník tuto skutečnost do záznamu doplní; záznam podepíše zdravotnický pracovník a svědek.
- 6.) Jestliže zdravotní stav pacienta nedovoluje vyjádření souhlasu, odvolání souhlasu nebo vyslovení nesouhlasu s poskytnutím zdravotních služeb požadovaným způsobem, zdravotnický pracovník zaznamená nepochybný projev vůle pacienta do zdravotnické dokumentace o něm vedené, uvede způsob, jakým pacient svou vůli projevil, a zdravotní důvody bránící pacientovi ve vyjádření požadovaným způsobem; záznam podepíše zdravotnický pracovník a svědek.
- 7.) Jestliže pacient nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav vyslovit souhlas s poskytováním zdravotních služeb, a nejde-li o zdravotní služby, které lze poskytnout bez souhlasu, vyžaduje se souhlas osoby určené pacientem podle, není-li takové osoby nebo není-li dosažitelná, manžela nebo registrovaného partnera, není-li takové osoby nebo není-li dosažitelná, vyžaduje se souhlas rodiče, není-li takové osoby nebo není-li dosažitelná, vyžaduje se souhlas jiné osoby blízké způsobilé k právním úkonům, pokud je známa.

A/2. Poskytování služeb bez souhlasu, vzdání se informace

- 1.) Pacient se může vzdát podání informace o svém zdravotním stavu, popřípadě může určit, které osobě má být podána. Záznam o vzdání se podání informace o zdravotním stavu a určení osoby, které má být informace o zdravotním stavu podána, je součástí zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi; záznam podepíše pacient a zdravotnický pracovník. K vzdání se podání informace o zdravotním stavu se nepřihlíží, jde-li o informaci, že pacient trpí infekční nemocí nebo jinou nemocí, v souvislosti s níž může ohrozit zdraví nebo život jiných osob.
- 2.) Informace o nepříznivé diagnóze nebo prognóze zdravotního stavu pacienta může být v nezbytně nutném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou zadržena, lze-li důvodně předpokládat, že by její podání mohlo pacientovi způsobit závažnou újmu na zdraví. Podle věty první nelze postupovat v případě, kdy
 - a) informace o určité nemoci nebo predispozici k ní je jediným způsobem, jak pacientovi umožnit podniknout preventivní opatření nebo podstoupit včasnou léčbu,
 - b) zdravotní stav pacienta představuje riziko pro jeho okolí,
 - c) pacient žádá výslovně o přesnou a pravdivou informaci, aby si mohl zajistit osobní záležitosti.

A/3. Nezletilý pacient a pacient zbavený svéprávnosti

- 1.) **Nezletilému pacientovi** a pacientovi zbavenému způsobilosti k právním úkonům se zdravotní služby poskytují se souhlasem jeho zákonného zástupce, s výjimkou případů, kdy lze zdravotní služby poskytovat bez souhlasu. **Vždy je však třeba zjistit názor nezletilého pacienta, který je s ohledem na svůj věk schopen vnímat situaci a vyjadřovat se, a názor pacienta zbaveného způsobilosti k právním úkonům.** Vyjádří-li pacient uvedený ve větě druhé svůj názor, zaznamená se do zdravotnické dokumentace; do zdravotnické dokumentace se rovněž zaznamená důvod, pro který nemohl být názor pacienta zjištěn.
- 2.) Jde-li o **nezletilého pacienta**,
 - a) jehož zákonnými zástupci jsou rodiče, vyžaduje se
 1. **Souhlas rodiče**, a to k poskytnutí zdravotních služeb, které mohou podstatným způsobem negativně ovlivnit další zdravotní stav pacienta nebo kvalitu jeho života,
 2. **Souhlas rodiče**, a to k poskytnutí zdravotních služeb, které nejsou zdravotními službami podle bodu 1, nebo k postupu podle písmene b); tím není dotčena možnost poskytovat zdravotní péči bez souhlasu
 - b) **který dovršil 15 let věku**, lze mu zdravotní služby poskytované registrujícím poskytovatelem poskytovat bez zjišťování souhlasu zákonného zástupce, pokud zákonný zástupce s takovým postupem vyjádří **písemný souhlas**, který může podmínit následným informováním o poskytnutých zdravotních službách; písemný souhlas zákonného zástupce je součástí zdravotnické dokumentace vedené o nezletilém pacientovi.
- 3.) **Poskytovatel oznámí soudu do 24 hodin** za účelem ustanovení opatrovníka, že:
 - a) nelze získat k poskytnutí zdravotních služeb souhlas rodiče podle odstavce 2 písm. a) bodu 1, nebo
 - b) názor pacienta uvedeného v odstavci 1 na poskytnutí zdravotních služeb, které mohou podstatným způsobem negativně ovlivnit jeho další zdravotní stav nebo kvalitu života a které nelze poskytnout bez souhlasu, je v rozporu s názorem jeho zákonného zástupce.
- 4.) **Jde-li o zdravotní služby, které lze poskytovat bez souhlasu a jsou-li nezbytné k záchraně života nebo zdraví pacienta** a odpírají-li rodiče nebo jeden z nich nebo jiný zákonný zástupce souhlas, **rozhodne o poskytnutí zdravotních služeb ošetřující lékař nebo jiný zdravotnický pracovník, určený poskytovatelem.**
- 5.) Jde-li o pacienta kdy poskytovatel má podezření, že je tento pacient zneužíván nebo týrán, popřípadě, že je ohrožován jeho zdravý vývoj, přítomnost osob týrajících, má právo tyto vyloučit při poskytování zdravotních služeb, pokud jde o vyšetření za účelem vyloučení známek uvedených skutečností.

A/4. Dříve vyslovené přání

- 1.) Pacient může pro případ, kdy by se dostal do takového zdravotního stavu, ve kterém nebude schopen vyslovit souhlas nebo nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb a způsobem jejich poskytnutí, tento souhlas nebo nesouhlas předem vyslovit (dále jen „dříve vyslovené přání“).
- 2.) Poskytovatel bude brát zřetel na dříve vyslovené přání pacienta, má-li ho k dispozici, a to za podmínky, že v době poskytování zdravotních služeb nastala předvídatelná situace, k níž se

dříve vyslovené přání vztahuje, a pacient je v takovém zdravotním stavu, kdy není schopen vyslovit nový souhlas nebo nesouhlas. Bude respektováno jen takové dříve vyslovené přání, které bylo učiněno na základě písemného poučení pacienta o důsledcích jeho rozhodnutí, a to lékařem v oboru všeobecné praktické lékařství, u něhož je pacient registrován, nebo jiným ošetřujícím lékařem v oboru zdravotní péče, s nímž dříve vyslovené přání souvisí.

- 3.) **Dříve vyslovené přání musí mít písemnou formu a musí být opatřeno úředně ověřeným podpisem pacienta.** Součástí dříve vysloveného přání je písemné poučení podle odstavce 2.
- 4.) Pacient může učinit dříve vyslovené přání též při přijetí do péče poskytovatelem nebo kdykoliv v průběhu hospitalizace, a to pro poskytování zdravotních služeb zajišťovaných tímto poskytovatelem. Takto vyslovené přání se zaznamená do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi; záznam podepíše pacient, zdravotnický pracovník a svědek.
- 5.) a) **Dříve vyslovené přání není třeba respektovat:**
 - pokud od doby jeho vyslovení došlo v poskytování zdravotních služeb, k nimž se toto přání vztahuje, k takovému vývoji, že lze důvodně předpokládat, že by pacient vyslovil souhlas s jejich poskytnutím; rozhodnutí o nerespektování dříve vysloveného přání pacienta a důvody, které k němu vedly, se zaznamenají do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi,
- b) **Dříve vyslovené přání nelze respektovat:**
 - pokud nabádá k takovým postupům, jejichž výsledkem je aktivní způsobení smrti
 - pokud by jeho splnění mohlo ohrozit jiné osoby
 - pokud byly v době, kdy poskytovatel neměl k dispozici dříve vyslovené přání, započaty takové zdravotní výkony, jejichž přerušeni by vedlo k aktivnímu způsobení smrti.
- 6.) **Dříve vyslovené přání nelze uplatnit,** jde-li o nezletilé pacienty nebo pacienty zbavené způsobilosti k právním úkonům.

A/5 Právo pacienta (osoby blízké) projevit nespokojenost nebo si stěžovat

- 1.) Proti postupu nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:
 - a) pacient,
 - b) zákonný zástupce pacienta,
 - c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
 - d) osoba zmocněná pacientem
 - e) kdokoliv, i třeba jen známý pacienta – v tom případě však není stížnost podávána jménem pacienta, ale jménem svým, tj. podepisuje se osoba, která stížnost podává.

Stížnost se podává poskytovateli (v případě Revmatologického ústavu je poskytovatelem Revmatologický ústav, dále jen RÚ), proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.
- 2.) Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

- a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- b) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- c) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení (evidence o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení je uložena u Ing. J. Hradecké)
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
- e) jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

Není-li pacient spokojen s vyřízením stížnosti, může:

- a. Uplatnit stížnost na kontrolním odboru Ministerstva zdravotnictví ČR (Palackého náměstí 4, Praha 2)
- b. Poté se může pacient obrátit na okresní soud. Sociálně slabší občané mohou soud požádat o to, aby náklady na právního zástupce hradil stát.

Postup při vyřizování stížností vč. způsobu uveřejňování stížnosti v RÚ je popsán ve Směrnici – Z011/1/2013 - Řešení stížností klientů. (Informace o možnosti si stěžovat jsou vyvěšené na nástěnce na chodbě lůžkového oddělení a v čekárně oddělení ambulance a léčebné rehabilitace a na web RÚ).

Článek č. III. Závěrečná ustanovení

1. Za dodržování a postup dle této Směrnice odpovídají vedoucí lůžkového oddělení (vedoucí odborné ambulance), vedoucí KH a staniční sestry.
2. Směrnice je platná dnem podpisu ředitele RÚ a účinná od 1. dne následujícího kalendářního měsíce.
3. Tento metodický pokyn bude uveřejněn na intranetu RÚ, originální výtisk bude uložen v sekretariátu ředitele. Jednotlivé výtisky budou uloženy v „knize“ mezi ošetřovatelskými postupovými manuály.
4. Nedílnou součástí této směrnice jsou přiložené Standardy.