

30. 10. 2007

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Jsou na vás lékaři nepříjemní? Stěžujte si na ně

Ten pocit zná hodně lidí: V nemocnici na mě sestřičky křičely a lékaři se ke mně chovali arogantně. Co s tím může pacient, který je často vážně fyzicky a psychicky oslabený, udělat?

Skóre: 0.79

Název zdroje: Hospodářské noviny

Datum vydání: 30.10.2007

Nadpis: Jsou na vás lékaři nepříjemní? Stěžujte si na ně

Strana: 5

Rubrika: téma

Autor: Petr Vašek

Náklad: 60258

Oblast: Celostátní deníky

Zpracováno: 30.10.2007 05:28

Identifikace: DCHN20071030010019 cz

Klíčová slova: Právníci (3x), Soud (3x), právo (2x), právní, práva, trestní oznámení, soudu, soudní žaloby, trestního, potrestání, právníky, právníků, advokáta

NADTITULEK: STÍŽNOSTI PACIENTŮ

Ten pocit zná hodně lidí: V nemocnici na mě sestřičky křičely a lékaři se ke mně chovali arogantně. Co s tím může pacient, který je často vážně fyzicky a psychicky oslabený, udělat?

Tak předně: Pacienti mají právo na to, aby k nim byli zdravotníci příjemní a ohleduplní. Pokud není pacient spokojený s chováním doktorů nebo sester a chce si na ně stěžovat, má několik možností. První možností je stěžovat si přímo u vedení nemocnice.

Takové stížnosti na špatné chování zdravotníků většinou končí omluvou ředitele. Neznamená to ale, že se ředitel omluví a personál si jede vesele dál ve vyjetých kolejích. Uzaná stížnost na špatné chování zdravotníků totiž může lékaře i sestry pořádně finančně zabolet. "Pokud zjistíme, že stížnost pacienta je oprávněná, následuje potrestání zdravotníka. Pokud je to poprvé, jde o důtku. Pokud je to opakované pochybení, tak lékařům, ale i sestrám sáhneme na osobní ohodnocení," říká šéf FN v Brně Roman Kraus.

Podobný bič na zdravotníky mají i další nemocnice. "Pouhé domluvy nic neřeší. Pokud se lékař nebo sestra chová k pacientům arogantně, snížíme jim odměny. Od té doby, co jsme to zavedli, se chování našeho personálu zlepšilo. Pořád ale není takové, jak bych si představovala," říká šéfka FN v Plzni Jaroslava Kunová.

Máme svého ombudsmana

Stížnosti většinou v nemocnicích řeší konkrétní odbor, některé nemocnice ale už dnes mají

nemocničního ombudsmana, který hájí práva pacientů. Na každé ambulanci mají například v Thomayerově nemocnici v Praze pacienti kontakt na e-mail nebo mobilní telefon paní ombudsmanky. Ta má mobilní telefon neustále zapnutý a pacienti na něj mohou kdykoli zavolat. "Ve chvíli, kdy pacienti zjistí, že se jim činí zlo, tak zavolají a ona buď za zdravotníky přijde a srovná je, nebo zavolá vrchní sestře a ta stížnost pacienta okamžitě řeší. Ombudsmanka lidem hned pomůže a zároveň okamžitě vyřeší spoustu stížností, kterým bychom se stejně nevyhnuli," říká náměstek pro léčebnou péči v Thomayerově nemocnici Tom Philipp. Často se ale stává, že pacient není s vyřešením stížnosti spokojený. To si pak může stěžovat u majitele zdravotnického zařízení. Fakultní nemocnice vlastní ministerstvo zdravotnictví, bývalé krajské, okresní a městské nemocnice vlastní kraje, města nebo soukromý podnikatel.

Na špatné chování nebo na chybnou léčbu ze strany zubařů má právo si pacient stěžovat u České stomatologické komory, na lékaře u České lékařské komory. "Pacienti si mohou u komory stěžovat na lékaře i zdravotnická zařízení a bylo by dobře, aby tuto službu využívali. Pacient by rovněž měl vědět, že pokud spolu se stížností podá na lékaře také trestní oznámení, nemůžeme se až do skončení trestního řízení jeho stížností zabývat," říká prezident lékařské komory Milan Kubek.

Pravdou je, že prokázat doktorovi arogantní chování nebo že pacienta poškodil, není vůbec jednoduché. Spor bývá většinou veden v rovině tvrzení proti tvrzení. A to - stejně jako u soudu - k "usvědčení" nestačí. Proto by si pacient měl hned poté, co k chybě lékaře došlo, sehnat svědky.

Soud vám dá víc

Za špatné chování či zacházení může dokonce pacient chtít odškodnění i u soudu. "U stížností na špatné chování zpravidla nejde o velké částky," říká expert na zdravotnické právo Ondřej Dostál.

O mnohem víc peněz jde, pokud pacienta zdravotníci fyzicky poškodí. Poškození pacienti by se měli na právníky obrátit vřdycky. Právníci jim poradí, kolik by mohli od nemocnice získat peněz. Hodina u advokáta může ale stát pacienta i několik tisíc korun.

Některé právní kanceláře, které spolupracují se Svazem pacientů, ale chtějí mnohem méně. "Za první hodinu rady by pacient u našich smluvních právníků neměl zaplatit víc než 500 korun. Někteří nechtějí za hodinu nic, ale pak chtějí 15 až 20 procent z vysouzené částky," říká prezident Svazu pacientů Luboš Olejár.

Další možností pacienta, kterému v nemocnici vážně poškodili zdraví, je dohodnout se se zdravotnickým zařízením na mimosoudním vyrovnání. To ale bývá mnohem nižší, než by si pacient představoval. I kvůli tomu jdou pacienti čím dál častěji k soudu a žádají milionové odškodné. Kromě soudní žaloby mohou podat i trestní oznámení. Pak se jejich případem začne zabývat policie.

Zpracovatel: Anopress IT a.s.