

Kdo je poskytovatel zdravotních služeb a jaké má povinnosti?

Poskytovatelem je fyzická nebo právnická osoba s oprávněním k poskytování zdravotních služeb, jako **praktický lékař** nebo **specialista** (endokrinolog, zubař) či **nemocnice**. Poskytovatel je povinen vést zdravotnickou dokumentaci pacienta.

Víte, že všechny poskytovatele zdravotních služeb je možné dohledat ve veřejně dostupném Národním registru poskytovatelů zdravotních služeb přístupném na <https://nrpzs.uzis.cz?>

Co je zdravotnická dokumentace?

Zdravotnická dokumentace (označovaná též jako zdravotní karta nebo karta pacienta) je souhrn **identifikačních údajů** (jméno, příjmení apod.) a informací o **zdravotním stavu pacienta** (lékařské zprávy, informace zjištěné z rodinné, osobní a pracovní anamnézy pacienta apod.).

Víte, že každý poskytovatel vede zdravotnickou dokumentaci samostatně, proto pacient nemá jen jedinou souhrnnou zdravotní kartu?

Kdo má právo nahlížet do zdravotnické dokumentace?

Nahlížet do zdravotnické dokumentace a **pořizovat z ní výpisy nebo kopie** (včetně fotografií) má vedle pacienta (případně jeho zákonného zástupce nebo opatrovníka) také jiná **osoba určená pacientem** (zákonným zástupcem nebo opatrovníkem), pěstoun nebo další pečující osoba a osoba blízká zemřelému pacientovi.

Víte, že žádná z výše uvedených osob nemá právo na vydání originálu zdravotnické dokumentace?

Je toto právo nějakým způsobem omezeno?

Nahlížet do zdravotnické dokumentace a pořizovat z ní výpisy nebo kopie je možné **pouze v přítomnosti zaměstnance pověřeného poskytovatelem**. Přitom z jeho strany **nesmí dojít k narušení poskytování zdravotních služeb**. Poskytovatel proto může předem požadovat zaslání písemné žádosti o nahlížení do zdravotnické dokumentace (uvedeno na webových stránkách poskytovatelů).

Pamatujte, že před nahlédnutím do zdravotnické dokumentace máte povinnost identifikovat se občanským průkazem, požádá-li o to poskytovatel.

Jak postupovat, když mi poskytovatel neumožní nahlížení do zdravotnické dokumentace?

Není-li poskytovatel na své straně schopný umožnit nahlížení do zdravotnické dokumentace oprávněné osobě, pak je sám povinen pořídit její kopii, a to **do 5 dnů** ode dne, kdy sdělil, že nahlížení do zdravotnické dokumentace nezajistí (pokud nebyla dohodnuta jiná lhůta).

Víte, že v takovém případě nemůže poskytovatel za pořízení kopie požadovat úhradu?

Jak postupovat, když si nemůžu pořídit výpis či kopii zdravotnické dokumentace na místě?

Nemáte-li možnost si výpis či kopii zdravotnické dokumentace pořídit (např. máte vybitý telefon), je poskytovatel na žádost oprávněné osoby povinen její kopii sám zajistit. Je-li to účelnější a dohodnou-li se poskytovatel s oprávněnou osobou, může poskytovatel místo kopie zdravotnické dokumentace pořídit její výpis.

Protože v tomto případě není chyba na straně poskytovatele, má k dispozici až 30 dnů od obdržení žádosti na pořízení kopie či výpisu zdravotnické dokumentace, za což může požadovat úhradu. Její výše je však omezená (nesmí přesáhnout náklady spojené s pořízením kopie nebo výpisu a jejich odesláním). Ceník musí být zveřejněn na místě dostupném pacientům.

Víte, že v některých případech je pořízení výpisu nebo kopie hrazeno z veřejného zdravotního pojištění (například při změně registrujícího lékaře)?

Jak se můžu bránit, když poskytovatel neplní své povinnosti?

Pokud poskytovatel neumožní oprávněné osobě nahlédnout do zdravotnické dokumentace nebo nesplní jinou svou zákonnou povinnost, je možné podat **stížnost** přímo tomuto poskytovateli (a následně správnímu úřadu) nebo se dožadovat splnění povinnosti **soudní cestou**. Každá z uvedených variant má svá pro a proti.

Víte, že při změně poskytovatele nevzniká tomu původnímu povinnost předat novému zdravotnickou dokumentaci, pouze potřebné informace o zdravotním stavu nezbytné k zajištění návaznosti zdravotních služeb?

CO ZKONTROLOVAT, NEŽ SE BUDETE BRÁNIT?

Než začnete bránit své právo, zkontrolujte, že jste:

- podali **žádost způsobem, jaký poskytovatel zdravotních služeb vyžaduje** – tuto informaci je možné nalézt na webových stránkách poskytovatele nebo na vývěsce v čekárně;
- v žádosti **uvedli, že žádáte o výpis nebo kopii zdravotnické dokumentace** – odmítnutí žádosti může být pouhým nedorozuměním, kdy poskytovatel nesprávně pochopí, že žádáte vydání originálu zdravotnické dokumentace, na který nemáte právo;
- **poskytovatele v přiměřeném časovém odstupu od odeslání žádosti znovu zkontaktovali** (například telefonicky) s dotazem, zda byla žádost přijata, nejsou v ní nesrovnalosti nebo nesprávnosti a kdy můžete čekat její vyřízení.

JAK POSTUPOVAT PŘI OBRANĚ?

Existují v zásadě dvě cesty, jak se domáhat svého práva v případě, že poskytovatel navzdory splnění všech uvedených požadavků nevyhoví žádosti o nahlédnutí do zdravotnické dokumentace nebo pořízení výpisu či kopie. Především, s ohledem na bezplatnost, doporučujeme **nejprve využít řízení před správním orgánem** a až v případě neúspěchu řízení před soudem. Museli byste totiž jak platit soudní poplatky, tak mnohem déle čekat na rozhodnutí.

ŘÍZENÍ PŘED SPRÁVNÍM ORGÁNEM

- V první fázi je potřeba podat **stížnost samotnému poskytovateli zdravotních služeb**, proti kterému stížnost směřuje. Ten má **30 dnů od jejího obdržení** na to, aby stížnost vyřídil (tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů). Vzor stížnosti je k dispozici [zde](#).
- Pokud nebude oprávněná osoba souhlasit s vyřízením stížnosti, může podat **stížnost správnímu orgánu**, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. V drtivé většině případů je tímto správním orgánem **krajský úřad**, v jehož správním obvodu dochází k poskytování zdravotních služeb, výjimečně pak Ministerstvo obrany, spravedlnosti nebo vnitra, a to pokud jde o zdravotnická zařízení zřízená těmito ministerstvy. V této stížnosti je potřeba uvést také **důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem**. Správní orgán vyřídí stížnost v zásadě vždy do 30 dnů ode dne jejího obdržení (tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů), v náročnějších případech do 90 dnů (lze prodloužit o dalších 60 dnů). Pokud správní orgán zjistí porušení povinností ze strany poskytovatele, uloží mu v určité lhůtě zjednání nápravy. Vzor stížnosti je k dispozici [zde](#).

ŘÍZENÍ PŘED SOUDEM

- Soudnímu řízení musí předcházet takzvaná **předžalobní výzva**. Jejím účelem je dát budoucímu žalovanému prostor, aby svá pochybení napravit dobrovolně. V mnoha případech právě samotná výzva zajistí vymození práv a k soudnímu řízení vůbec nedojde. Vzor předžalobní výzvy je k dispozici [zde](#).
- Pokud do **7 dnů od doručení předžalobní výzvy** poskytovatel nesplní, co je po něm požadováno, je možné podat žalobu k okresnímu soudu v místě sídla poskytovatele. Podání žaloby je **zpoplatněno částkou ve výši 2 000 Kč** (v případě plného úspěchu ve sporu je tato částka vrácena, stejně jako část nákladů na případné právní zastoupení). Soudy nemají určenou lhůtu pro vydání rozhodnutí, řízení proto může trvat několik měsíců, ba i let. Proti rozhodnutí soudu prvního stupně je pak možné se odvolat, což kýžený výsledek oddálí o několik dalších měsíců či let.

Veškeré písemnosti doporučujeme zasílat **doporučenou poštou s dodejkou**, případně **datovou schránkou** (pokud ji máte zřízenou). Vyhněte se tak případným sporům, kdy a zda vůbec byl příslušný dokument druhé straně doručen.

„Tento návodný dokument byl vytvořen jako reakce na jednání několika lékařů, kteří svým chováním poškozují naše klienty a odpirají jim jejich zákonná práva. Osobně si velice vážím spolupráce všech lékařů poskytujících součinnost a umožňujících svým pacientům a našim klientům ochránit jejich finanční zdraví. Těm patří mé veliké poděkování.“

*Martin Švec,
zakladatel a ředitel Simplea pojišťovny, a.s.*