

## Nerozumiete tomu čo sa stalo, alebo ste boli nespokojný pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti?

Lekár, sestra, či ďalší zdravotnícki pracovníci sú tiež len ľudia, ktorí z času načas robia chyby. Nikto nie je dokonalý. Skôr ako by ste podali sťažnosť na ÚDZS, či žalobu na súd dajte poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti šancu vysvetliť to, s čím máte problém. Môžete ušetriť množstvo času a stresu sebe ale aj zdravotníckym pracovníkom.

- 1** Ak sa domnievate, že bolo porušené vaše právo na správne poskytovanie zdravotnej starostlivosti, môžete podať sťažnosť. Je potrebné, aby ste vašu sťažnosť podali písomne.
- 2** Sťažnosť je potrebné adresovať poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení, s ktorého zdravotnou starostlivosťou ste boli nespokojný.
- 3** Aby mal poskytovateľ zdravotnej starostlivosti možnosť vašu sťažnosť vyhodnotiť je potrebné, aby ste ju dostatočne odôvodnili a vysvetlili, v čom spočívajú hlavné dôvody vašej nespokojnosti, a ako si predstavujete nápravu.
- 4** Poskytovateľ zdravotnej starostlivosti je povinný vás 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.
- 5** Ak sa domnievate, že vám zdravotná starostlivosť nebola poskytnutá správne a poskytovateľ zdravotnej starostlivosti vaše otázky dostatočne nezodpovedal, môžete sa s podnetom obrátiť na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, ktorý správnosť postupu poskytovateľa zdravotnej starostlivosti preverí. Úrad nerozhoduje o náhrade škody, a ani o žiadnych iných nárokoch pacienta. Skúma len to, či poskytovateľ postupoval správne alebo nie.
- 6** Ak sa domnievate, že poskytovateľ zdravotnej starostlivosti nepostupuje správne pri vedení vašej zdravotnej dokumentácie, žiada za zdravotnú starostlivosť, ktorá je uhrádzaná z verejného zdravotného poistenia aj platby od pacienta, alebo nedodržiava schválené ordinačné hodiny, môžete svoje podozrenie adresovať samosprávnemu kraju, v ktorom má tento poskytovateľ svoje sídlo. Vždy však pred podaním akejkoľvek sťažnosti svoje otázky adresujte danému poskytovateľovi a požiadajte ho o vysvetlenie vecí, ktoré vám nie sú jasné. Môže sa totiž jednať len o komunikačný problém, ktorý poskytovateľ obratom vyrieši.
- 7** Ak sa nazdávate, že vám počas poskytovania zdravotnej starostlivosti boli porušené vaše práva, máte možnosť obrátiť sa na súd. Pred podaním akejkoľvek žaloby je však vždy vhodné, aby ste svoje otázky či nespokojnosť prediskutovali s daným poskytovateľom zdravotnej starostlivosti. Mnohokrát môže vaša nespokojnosť prameniť z nesprávnej komunikácie zdravotníckych pracovníkov a je ju možné vyriešiť diskusiou s poskytovateľom zdravotnej starostlivosti.

---

**8** V prípade vážneho porušenia vašich práv máte možnosť podať trestné oznámenie. Vždy si však uvedomte, že nezodpovedné, či ľahkovážne uplatňovanie tohto práva traumatizuje zdravotníckych pracovníkov a vystavuje ich strachu pri výkone ich povolania. Uplatnenie trestnoprávných postihov by malo prichádzať ako posledná možnosť a prostriedok nápravy vtedy, keď porušenie pacientových práv je významné a nie je ho možné napraviť inými mäkkšími postupmi.

---

**9** Sociálne siete a médiá sú dobrý sluha, ale zlý pán. Pacient má slobodu prejavu, čo zahŕňa aj jeho rozhodnutie informovať o svojej nespokojnosti iných. S výkonom každého práva je ale spojená aj zodpovednosť. Pred zverejnením zvážte každý negatívny, či obviňujúci post na sociálnych sieťach (facebook, instagram a i.), či zverejnenie referencie na rôznych portáloch. Je naozaj nevyhnutý pre ochranu Vašich práv? Alebo zbytočne vnesie do riešenia problému negatívne emócie?

---

Po návšteve Vášho lekára sa zastavte na [www.podakuj.sk](http://www.podakuj.sk)

Chcete sa o tomto projekte **dozvedieť viac?**

**ÁNO, SOM ZVEDAVÝ**

Prevádzkovateľom webu Ambulancia.online je:

Komora pre medicínske právo - MEDIUS / Mäsiarska 6, 04001 Košice / 0948 342 800 / office@medius.sk