

# Ochrana práv pacienta při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb

Lucie Karásková

---

Bakalářská práce  
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav zdravotnických věd

akademický rok: 2016/2017

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie Karásková**

Osobní číslo: **H14056**

Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**

Studijní obor: **Zdravotně sociální pracovník**

Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Ochrana práv pacienta při poskytování zdravotní péče  
a zdravotních služeb**

Zásady pro vypracování:

**Studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek v oblasti týkající se práv pacientů.**

**Příprava průzkumné části.**

**Realizace dotazníkového šetření.**

**Zpracování, vyhodnocení a výklad získaných dat.**

**Prezentace výsledků šetření a návrh doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**DOLEŽAL, Tomáš a Adam DOLEŽAL. Ochrana práv pacienta ve zdravotnictví. Praha: Linde, 2007. ISBN 978-80-7201-684-6.**

**HAŠKOVCOVÁ, Helena. Lékařská etika. Čtvrté, aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Galén, 2015. ISBN 978-80-7492-204-6.**

**PRUDIL, Lukáš. Právo pro zdravotnické pracovníky. Praha: Linde Praha, 2014. ISBN 978-80-7201-929-8.**

**ŠNÉDAR, Libor. České medicínské právo ve světle nové medicínské a občanskoprávní legislativy. Žilina: Georg, 2014. ISBN 978-80-8154-100-1.**

**WHO. Patient's rights [online]. Switzerland: World Health Organization [cit.**

**2016-09-08]. Dostupné z: <http://www.who.int/genomics/public/patientrights/en/>**

Vedoucí bakalářské práce:

**JUDr. Libor Šnědar, Ph.D.**

Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva

Datum zadání bakalářské práce:

**9. prosince 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**19. května 2017**

Ve Zlíně dne 9. prosince 2016



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.  
děkanka



Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.  
ředitelka ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 28.2.17



.....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*



(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá vymezením práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb a jejich respektováním. Teoretická část práce seznamuje veřejnost s právy, která mají pacienti během čerpání zdravotní péče a služeb. Praktická část je realizovaná metodou dotazníkového šetření. Na základě odpovědí pacientů bylo odpovězeno na otázku, zda pacienti znají svá práva a zda jsou, podle jejich názoru, respektována.

Klíčová slova: pacient, práva, zdravotní péče, zdravotní služby, zdravotnické zařízení.

## **ABSTRACT**

This bachelor's thesis focuses on definition of patient's rights at health care and medical services delivery and their respecting. Theoretical part of this thesis familiarizes public with the rights of patients during taking the health care and services. Practical part is based on the survey method. On the grounds of patient's responds was answered the question if the patients know their rights and if these rights are, by their opinion, respected.

Keywords: patient, rights, health care, health services, medical facility.

Poděkování a čestné prohlášení, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická, nahraná do IS/STAG jsou totožné ve znění:

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ráda bych tímto poděkovala vedoucímu této bakalářské práce, JUDr. Liborovi Šnédarovi, PhD., za ochotu a podporu při vedení a zpracovávání této práce, za jeho odborné rady, cenné připomínky a čas, který mně a této práci věnoval.

Velké díky patří mé rodině, která mi při zpracovávání byla velkou oporou.

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1 ZÁKLADNÍ POJMY</b> .....	<b>11</b>
1.1 ZDRAVOTNÍ PÉČE .....	11
1.2 ZDRAVOTNÍ SLUŽBY .....	11
1.3 ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ .....	11
<b>2 VYMEZENÍ PRÁV PACIENTŮ</b> .....	<b>13</b>
2.1 HISTORIE VZNIKU MEDICÍNSKÉHO PRÁVA.....	13
2.2 HISTORIE VZNIKU ČESKÉHO MEDICÍNSKÉHO PRÁVA .....	14
<b>3 LEGISLATIVA TÝKAJÍCÍ SE PRÁV PACIENTŮ</b> .....	<b>15</b>
3.1 ÚSTAVNÍ ZÁKON Č. 2/1993 SB., LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD .....	15
3.2 ZÁKON 89/2012 SB., OBČANSKÝ ZÁKONÍK.....	17
3.3 ZÁKON 372/2011 SB., O ZDRAVOTNÍCH SLUŽBÁCH .....	17
3.4 ZÁKON 95/2004 SB., O LÉKAŘSKÝCH ZDRAVOTNICKÝCH POVOLÁNÍCH .....	19
3.5 ZÁKON 96/2004 SB., O NELÉKAŘSKÝCH ZDRAVOTNICKÝCH POVOLÁNÍCH .....	19
<b>4 PRÁVA PACIENTŮ</b> .....	<b>20</b>
4.1 PRÁVO NA ŽIVOT .....	20
4.2 PRÁVO PACIENTA SOUHLASIT ČI NESOUHLASIT S POSKYTNUTÍM ZDRAVOTNÍ PÉČE A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB.....	21
4.3 PRÁVO PACIENTA NA PŘÍTOMNOST ZÁKONNÉHO ZÁSTUPCE V PŘÍPADĚ NEZLETILÝCH PACIENTŮ A PACIENTŮ OMEZENÝCH V PRÁVNÍM JEDNÁNÍ.....	21
4.4 PRÁVO NA VÝBĚR POSKYTOVATELE ZDRAVOTNÍ PÉČE A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB.....	21
4.5 PRÁVO NA VEŠKERÉ INFORMACE A JEJICH OCHRANU.....	22
4.6 PRÁVO URČIT OSOBY, KTERÝM MOHOU BÝT POSKYTOVÁNY INFORMACE.....	22
4.7 PRÁVO NAHLÉDNOUT DO ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE.....	23
4.8 PRÁVO NA VÝBĚR A ZMĚNU ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNY .....	23
4.9 PRÁVO ZMĚNIT LÉKAŘE.....	24
4.10 PRÁVO NA POSKYTNUTÍ PÉČE BEZ ÚHRADY .....	24
4.11 PRÁVO PODAT STÍŽNOST.....	24
<b>5 POVINNOSTI ZDRAVOTNICKÉHO PERSONÁLU VZHLEDEM K PRÁVŮM PACIENTŮ</b> .....	<b>26</b>
5.1 POVINNOST LÉČIT .....	26
5.2 ZÁSADA LEGE ARTE .....	26
5.3 ZÁSADA SOUHLASU PACIENTA S POSKYTNUTÍM ZDRAVOTNÍ PÉČE A ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB .....	27
5.4 ZÁSADA ROVNÉHO A PARTNERSKÉHO VZTAHU MEZI KLIENTEM A ZDRAVOTNÍKEM .....	27
5.5 ZÁSADA MLČENLIVOSTI .....	27
5.5.1 Rozsah povinné mlčenlivosti .....	27
5.5.2 Výjimky z mlčenlivosti .....	28



5.5.3	Dělení povinné mlčenlivosti .....	28
5.5.4	Nejčastější chyby při dodržování povinné mlčenlivosti .....	29
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>30</b>
<b>6</b>	<b>METODIKA PRÁCE.....</b>	<b>31</b>
6.1	CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ .....	31
6.2	CHARAKTERISTIKA DOTAZNÍKU .....	31
6.3	CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....	32
6.4	VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....	32
6.5	VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	32
6.6	HYPOTÉZY.....	32
<b>7</b>	<b>ZPRACOVÁNÍ DAT .....</b>	<b>33</b>
7.1	ZPRACOVÁNÍ VÝSLEDKŮ POMOCÍ TABULEK A GRAFŮ .....	33
7.1.1	Otázka č. 1: Věk .....	33
7.1.2	Otázka č. 2: Pohlaví .....	36
7.1.3	Otázka č. 3: Myslíte si, že mají pacienti při poskytování zdravotnické péče a zdravotnických služeb nějaká práva?.....	36
7.1.4	Otázka č. 4: Znáte některá z uvedených práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb? (Může být uvedeno více možností).....	37
7.1.5	Otázka č. 5: Byl (a) jste informován (a) o právech, jaká při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb máte? .....	38
7.1.6	Otázka č. 6: Byl (a) jste informován (a) o vyjádření Vašeho souhlasu či nesouhlasu s poskytováním zdravotních služeb? .....	39
7.1.7	Otázka č. 7: Bylo respektováno Vaše soukromí?.....	40
7.1.8	Otázka č. 8: Byla při některém vyšetření, které jste podstoupil (a), přítomna ještě jiná osoba kromě Vás a zdravotnického personálu? .....	41
7.1.9	Otázka č. 9: Znáte některé z uvedených zákonů týkajících se poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb? .....	41
7.1.10	Otázka č. 10: Seřad'te podle čísel 1 – 11, níže vyjmenovaná práva pacientů, která jsou dle Vašeho názoru nejčastěji dodržována (1) a nejméně dodržována (11). .....	43
7.1.11	Shrnutí všech výsledků podotázek otázky č. 10: .....	55
	<b>DISKUSE.....</b>	<b>56</b>
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>58</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>60</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>62</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>63</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>64</b>

## ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá ochranou práv pacienta při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb.

Toto téma jsem si vybrala proto, že mě velmi zaujalo a zajímalo mě, zda jsou pacienti o tomto tématu informováni a zda znají svá práva, která jako pacienti mají. Celá práce je orientována na práva pacientů a jejich názory, týkající se práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb.

Práce je rozdělena na dvě části, první část je teoretická, sděluje teoretické informace, druhá část je praktická, založená na výzkumu.

Teoretická část vymezuje jednotlivé základní pojmy, které se práv pacientů týkají, dále definuje jednotlivá práva, která pacienti při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb mají a na závěr se zabývá legislativou, která s právy pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb souvisí.

Druhá část práce je praktická, která se zabývá ověřením znalosti práv pacientů prostřednictvím výzkumu, realizovaného pomocí dotazníkového šetření uskutečněného u pacientů na lůžkových odděleních Kroměřížské nemocnice a.s., Nemocnice milosrdných sester a Krajské nemocnice Tomáše Bati ve Zlíně. Praktická část také řeší, zda jsou podle názoru pacientů jejich práva při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb respektována.

Informace, které jsou v práci uvedeny, pochází z odborné literatury, webových stránek a odborných časopisů, které jsou všechny citovány v textu a uvedeny v závěrečném shrnutí v seznamu odborné literatury.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 ZÁKLADNÍ POJMY

### 1.1 Zdravotní péče

Zdravotní péče je definována jako soubor konkrétních činností, nebo opatření, které jsou prováděny u osob, které mají nějaký problém. Účelem zdravotní péče je předcházení, odhalení nebo odstranění stávající, vzniklé nemoci, vady nebo vzniklého nepříznivého zdravotního stavu, případně se snaží nastolit obnovení nebo zlepšení zdravotního či funkčního zdravotního stavu. Dalším úkolem zdravotní péče je udržení nebo prodloužení života či zmírnění utrpení, které pacient pociťuje, pomáhat při početí dítěte, porodu nebo při posuzování zdravotního stavu daného pacienta. Zdravotní péče zajišťuje také prevenci, diagnostiku, léčbu, léčebnou rehabilitaci, ošetrovatelskou nebo zdravotní péči či výkony prováděné zdravotně sociálním pracovníkem a ostatním ošetrovatelským personálem. (Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2016, s. 9)

### 1.2 Zdravotní služby

Zdravotní služby jsou definovány jako způsob poskytování zdravotní péče zdravotně sociálním pracovníkem a ostatními zdravotnickými pracovníky, patří sem i konzultační služby všech pracovníků zařízení, včetně zdravotně sociálního pracovníka. Účelem těchto konzultací je posouzení a projednání postupu, jakým bude pacient léčen, patří sem i správný postup při manipulaci se zemřelým tělem, řeší se i fungování zdravotnické záchranné služby či dopravní služby, která je pacientům poskytována. Zdravotní služby zahrnují i zdravotní služby v rozsahu činnosti odběrových zařízení nebo služby transfuzního oddělení. Do zdravotních služeb se řadí i další specifické služby, které jsou uzákoněny v zákoně č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách. (Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2016, s. 9)

### 1.3 Zdravotnické zařízení

Zdravotní zařízení je jednoduše možné definovat, jako prostory, které jsou předem určeny k poskytování zdravotních služeb. (Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2016, s. 9)

Jiná definice říká, že zdravotnické zařízení je v právním řádu častý, nicméně neúplně definovaný pojem. Hlavním důvodem nepřesnosti je velká různorodost ve vnímání významu tohoto slova. Některé pohledy na vysvětlení tohoto slova říkají, že zdravotnické zařízení je právnická osoba, jiné tento výraz definují jako zařízení bez právní subjektivity. Je tedy

možné říci, že se jedná jak o osoby fyzické či právnické, tak o prostory, ve kterých může být poskytována zdravotní péče. Jedná se tudíž především od zařízení, která jsou provozována pouze podle zákona o zdravotní péči v nestátních zdravotnických zařízeních, u nichž jsou pověřeni právní subjektivitou provozovatelé zdravotnického zařízení. (Těšinová, Žďárek & Polícar, 2011, s. 230)

## 2 VYMEZENÍ PRÁV PACIENTŮ

Každý pacient má při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb svá práva. Jedná se o soubor předem vytyčených a uzákoněných postupů, které musí být respektovány a zdravotně sociální, či jiný pracovník v zařízení, musí dbát na to, aby byla pravidla řádně dodržována a každému pacientovi se dostalo řádné pozornosti a péče. (Haškovcová, 2007, s. 16 -17)

### 2.1 Historie vzniku medicínského práva

Taková péče ovšem nebyla pacientům věnována vždy, po velmi dlouho dobu neměli při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb žádná práva a podle pohledu tehdejších lidí, ani žádná práva nepotřebovali. V minulosti fungoval princip, že pacient byl zcela a plně závislý na tom, co řekl lékař, a nebylo možné v žádném případě lékaři odporovat. Pravdou ovšem je, že pacient byl závislý na lékaři jak v odborné rovině, tak i po stránce lidské. Tento přístup se nazývá paternalistický model poskytování péče. První zmínky o právech pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb vznikly až na začátku 70. let 20. století. Pravděpodobně prvním dokumentem, který kdy řešil vymezení práv pacientů, byl etický kodex Práva pacientů, který zveřejnil v roce 1970 lékárník David Anderson z Virginie (USA). Byl to muž, který se zaměřoval na „obě strany poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb“ a měl proto možnost profesního nadhledu a potřebné množství odborných znalostí v tomto oboru. (Haškovcová, 2007, s. 16 -17)

Hlavními myšlenkami, které vedly k tomu, že se začalo řešit, zda mají pacienti při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb nějaká práva byly:

- V demokratickém státu jsou lidská práva a potřeby individua vysoce ceněna a je na ně brán velký zřetel.
- Lidé mají plnou odpovědnost za svůj život a své zdraví, chtějí mít více informací i v situaci nemoci nebo zdravotní nepřízně.
- Pacienti mohou rozhodovat nebo spolupracovat se zdravotně sociálním pracovníkem a ostatním zdravotnickým personálem.
- Lidé mají možnost být mnohem vzdělanější a mají proto mnohem větší možnost rozumět péči, která je jim poskytována.
- Díky rozvoji vědy a techniky prodělalo zdravotnictví v současnosti mnoho změn, je mnohem více kladen důraz na komplexnost a týmovou práci při poskytování péče,



ale zároveň byly zdůrazňovány potřeby individua. (Těšinová, Žďárek & Policar, 2011, s. 230)

## 2.2 Historie vzniku českého medicínského práva

Na našem území se dá hovořit o první zmínce související s vymezením práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb v souvislosti s příslušnými ustanoveními v horním zákoníku krále Václava III., které vznikaly v rozmezí let 1300 – 1305, kde se poprvé objevila zmínka o legislativně uložené povinnosti ochrany zdraví při výkonu hornické práce. Dále se zde vyskytovala informace o povinnosti hlášení všech úrazů a právě v těchto dokumentech byla vymezena taktéž odpovědnost za škodu na životě, zdraví, ke které by molo dojít v souvislosti s výkonem hornické práce. Veškerá zdravotní péče a zdravotní služby byly v té době poskytovány pouze na půdě církevních zařízení (kláštery, lazarety, hospice). V době vzniku renesance se začaly postupně zakládat i zařízení pro poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb na poli světských institucí, jednalo se o tzv. špitály, které spravovalo město. Velkým mezníkem v poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb bylo zavedení spousty reforem spojených s nástupem Marie Terezie na trůn, v období osvícenství. Tyto reformy měly za cíl rozšířit stávající populaci a zajistit zlepšení jejího zdravotního stavu, prostřednictvím lepší úrovně poskytované zdravotní péče a zdravotních služeb. (Šnědar, 2014, s. 8)

### 3 LEGISLATIVA TÝKAJÍCÍ SE PRÁV PACIENTŮ

První zmínky, které se ohledně práv pacientů vyskytly, byly zakotveny v Etických kodexech Práva pacientů. Tyto kodexy byly v té době novinkou. Nikdy dříve se o právech pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb ani nepřemýšlelo. První, kdo vydal kodex týkající se práv pacientů, byl farmakolog z Virginie, David Anderson a jeho hlavní myšlenkou bylo „Chci být léčen jako jedinec“. Další část kodexu se věnovala tehdejší situaci na poli lékáren, kde vyjádřil myšlenku „Nenechávej mě pouze se sáčkem pestrobarevných léků, mluv se mou!“ Druhým výrazným mezníkem bylo vydání tzv. Charty hospitalizovaného pacienta v roce 1974 ve Francii, která poprvé zveřejnila pojem „pacientům přátelská nemocnice“. Dalšími dokumenty, které postupně vymezovaly jednotlivá práva pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb, byla například:

- Deklarace o prosazování práv pacientův Evropě
- Práva těhotné ženy a nenarozeného dítěte
- Práva handicapovaného dítěte
- Práva imobilních osob
- Práva psychicky nemocných
- Práva dialyzovaných a transplantovaných pacientů
- Práva umírajících atd. (Haškovcová, 2015, s. 64 – 66)

Práva pacientů jsou dnes zakotvena v několika zákonech, které přesně vymezují, jaká práva mají pacienti při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb. Konkrétně se jedná o tyto zákony:

- Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon 372/2011 Sb., o zdravotních službách
- Zákon 95/2004 Sb., o lékařských zdravotnických povoláních
- Zákon 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních (Těšinová, Žďárek & Policar, 2011, s. 10)

#### 3.1 Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod

Listina základních práv a svobod se právy pacientů zabývá v článku 1, 6, 7, 8, 10, 24 a 31.

Článek číslo 1 říká, že *lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti a právech a že tato základní práva jsou nezadatelná, nezcizitelná, nepromlčitelná a nezrušitelná*. Z této defini-

ce tedy vyplývá, že nelze dělat rozdíly mezi jednotlivými pacienty při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb a je nutné respektovat všechna práva pacienta bez výjimky. (Vondráček, 2005, s. 11)

Článek číslo 6 říká, že *každý má právo na život a že lidský život je nutné chránit již před narozením*. Z těchto slov tedy vyplývá, že je život chápán jako nejvyšší hodnota člověka a je nutné jej chránit, ať už se jedná o člověka dospělého, dítě, či nenarozený plod. Článek také zmiňuje, že nikdo nesmí být zbaven života a tento čin klasifikuje jako trestný čin vraždy nebo, v případě výjimečných událostí, jako ublížení na zdraví s následkem smrti. (Vondráček, 2005, s. 11)

Článek 7 se zmiňuje o tom, že *nedotknutelnost osoby a jejího práva je nedotknutelná a omezena může být jen v případech, které jsou stanoveny zákonem*. Z této definice lze tedy pochopit, že nedotknutelnost je skutečnost, že poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb je možné pouze na žádost, nebo se souhlasem pacienta, případně jeho zákonného zástupce. (Vondráček, 2005, s. 11)

Článek 8 říká, že *osobní svoboda je zaručena*. Z čehož vyplývá, že je osobní svoboda pacientům při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb zaručena tím, že se zdravotní péče a zdravotní služby poskytují jen na základě jejich požadavků a souhlasu. (Vondráček, 2005, s. 11)

Článek 10 říká, že *každý má právo na zachování jeho lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jeho jména*. Z těchto slov lze tedy usoudit, že při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb může nastat řada situací, při kterých bude některá z těchto složek ohrožena a je proto nutné dávat pozor, aby nedošlo k porušení těchto atribut. Další část článku č. 10 se zabývá tím, že *každý má právo na ochranu před zásahem do soukromého života*. Lze tedy říct, že i přes to, že jsou v nejrůznějších dokumentech tyto pojmy stále zmiňovány, není přesto nikde zcela přesně uvedeno, co lze a nelze jednoznačně klasifikovat jako zásah do soukromí a tak se na tento problém při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb velice často naráží. Poslední část článku 10 se zabývá tím, že *každý člověk má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o jeho osobě*. Lze z toho tedy vyvodit, že o každém pacientovi je při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb k dispozici spousta citlivých informací, uvedených ve zdravotnické dokumentaci a tyto informace nesmí být nijak zneužity. (Vondráček, 2005, s. 11)

Článek 24 se zabývá tím, že *příslušnost k jakékoliv národnosti či etnické skupině nesmí být překážkou k poskytnutí zdravotní péče nebo zdravotních služeb*. Je tedy nutné poskytnout zdravotnickou péči a zdravotní služby kterémukoliv pacientovi, který o ni požádá a dá k ní souhlas. (Vondráček, 2005, s. 11)

Článek 31 říká, že *každý člověk má právo na ochranu zdraví a občané české republiky mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatné poskytování zdravotnické péče a zdravotních služeb a na zdravotní pomůcky za podmínky, které stanoví zákon*. Z těchto slov vyplývá, že každý může v souladu s platnými předpisy chránit své zdraví sám, ale také značí, že ochrana zdraví obyvatelstva je v centru zájmu každé společnosti a státu. (Vondráček, 2005, s. 11)

### **3.2 Zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník**

Zákon č.89/2012, občanský zákoník se zabývá touto problematikou v § 91 – § 110 a říká, že souhlas nebo nesouhlas pacienta s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb je právním jednáním a proto musí splňovat veškeré podmínky, které jsou pro právní jednání charakteristické. Pacient má podle tohoto zákona právo rozhodovat o zásazích, které by měly být provedeny na jeho tělesné či duševní schránce. Člověk je dle tohoto zákona nedotknutelný a tuto skutečnost nelze dle zákona zvrátit ani vzniklou ujmou na zdraví a z ní vyplývajícím utrpením či bolestí. V tomto zákoně je vysvětleno, že každý člověk má, jako svobodná lidská bytost, právo svobodně nakládat se svým životem a zdravím a taktéž uvádí, že každý člověk má právo se léčit, ale není to jeho povinností. Souhlas pacienta s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb vyjadřuje legalizaci zásahu do tělesné či psychické stránky člověka. (Šnědar, 2014, s. 53 - 54)

### **3.3 Zákon 372/2011 Sb., o zdravotních službách**

Zákon 372/2011 Sb. vymezuje základní pojmy:

- Zdravotní péče, zdravotní služby a odborná zdravotní péče
- Pacient a ošetřující zdravotnický pracovník
- Registrující poskytovatel
- Individuální léčebný postup

Zákon č. 372/2011 Sb., definuje pojmy zdravotní péče, zdravotní služby a odborná zdravotní péče s cílem definovat tyto pojmy na obecné rovině a odlišit část zdravotní péče,

jejíž poskytování je stanoveno státem tak, aby poskytovaná péče splňovala podmínky odborné péče – odpovídala náležité úrovni kvality a byla bezpečná pro pacienty. Tyto podmínky mohou být splněny pouze na základě adekvátní úrovně odborných znalostí a dovedností zdravotně sociálního pracovníka či dalšího zdravotnického personálu. Odborná zdravotní péče může být poskytována prostřednictvím poskytování zdravotních služeb, ale tento vztah platí i opačně, jelikož poskytování zdravotních služeb je definováno jako poskytování odborné zdravotní péče dle zákona 372/2011 Sb. Všechny zdravotní služby musí být poskytovány v souladu s tímto zákonem, a jejich neoprávněné poskytování je klasifikováno jako správní delikt, v některých případech i trestný čin či přečin. V tomto zákoně jsou vymezeny také další odborné činnosti, které mohou být poskytovány jako zdravotní služby v souladu se zákonem. Jedná se o takové zdravotní služby, u kterých byla zákonem splněna míra jejich bezpečnosti a kvality, konkrétně je zde zmíněna služba posuzování zdravotní způsobilosti nebo zdravotního stavu fyzických osob, nakládání s tělem zemřelého, provoz odběrových a tkáňových zařízení, atd. (Šnědar, 2014, s. 33)

Pacient a ošetřující zdravotnický pracovník jsou v praxi běžně používané pojmy, nicméně nemají svou přesnou definici. Volně se dá říct, že pacientem je každý člověk, ať už zdravý či nemocný, kterému jsou poskytovány zdravotní služby. Pacientovi mohou být zdravotní služby poskytovány v průběhu léčby několika různými zdravotnickými pracovníky. Za zdravotnického pracovníka může být považován jakýkoliv zdravotnický pracovník, který je na základě splnění zákonem stanovených podmínek oprávněn samostatně vykonávat výkon povolání. (Šnědar, 2014, s. 33)

Registrující poskytovatel je dle zákona 372/2011 Sb., poskytovatel ambulantních služeb v oboru „praktický lékař“, „zubní lékař“ nebo „gynekolog“. Tento poskytovatel je dle zákona odpovědný za poskytování preventivní zdravotní péče a zdravotních služeb, dále za návaznost a koordinaci všech poskytovaných zdravotních služeb. Má-li být pacientovi poskytnuta efektivní a kvalitní péče, je nutné, aby byla prováděna jedním registrujícím poskytovatelem, především kvůli úplnosti informací o pacientovi. Každý registrovaný poskytovatel je oprávněn, poskytnout pacientovi také jiné služby, například posuzování zdravotní způsobilosti. (Šnědar, 2014, s. 14 - 17)

Individuální léčebný postup je dle zákona 372/2011 Sb. definován jako systém péče navržený ošetřujícím zdravotnickým pracovníkem, který je v souladu a v návaznosti na aktuální zdravotní stav pacienta. Tyto postupy jsou zaznamenávány do zdravotnické dokumentace, která je při poskytování zdravotních služeb vedena. (Šnědar, 2014, s. 35)

Zákon 327/2011 Sb., upravuje taktéž proces tvorby všech standardů, které souvisí s poskytováním zdravotní péče a zdravotních služeb. Tyto standardy stanovují doporučené postupy při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb a taktéž se zabývají odpovědností zdravotně sociálního či jiného zdravotnického pracovníka. Všechny standardy musí procházet průběžnou aktualizací, aby odpovídaly aktuálním poznatkům z vědy i praxe. Všechny standardy jsou tvořeny dlouhodobě, některé již existují, jiné se v současné době teprve tvoří. (Šnédar, 2014, s. 35)

### **3.4 Zákon 95/2004 Sb., o lékařských zdravotnických povoláních**

Zákon 95/2004 Sb., je zákonem tzv. vzdělávacím. Z tohoto názvu vyplývá, že se zabývá podmínkami získávání a uznávání odborné způsobilosti a specializované způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání lékaře. Konkrétními příklady podmínek, které musí být splněny, jsou zde stanoveny pro výkon povolání všeobecného (praktického) lékaře, zubního lékaře, nebo farmaceuta. Odborná způsobilost je stanovena zákonem 189/2008 Sb., o uznávání odborné kvalifikace. Jejím cílem je nastavit jasná pravidla související s podmínkami výkonu povolání lékařů, stomatologů a farmaceutů na území EU a umožnit tak uznávání jejich odborné způsobilosti ve všech zemích EU. (Šnédar, 2014, s. 40)

### **3.5 Zákon 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních**

Zákon 96/2004 Sb., je stejně jako zákon 95/2004 Sb., zákonem vzdělávacím, s tím rozdílem, že se zabývá podmínkami získávání a uznávání odborné způsobilosti u nelékařských zdravotnických povolání. Zákon doplňuje vyhláška Ministerstva zdravotnictví České republiky č. 39/2005 Sb. a liší se dle jednotlivých profesí, pro které jsou určeny. Jedná se například o profesi všeobecná sestra, porodní asistentka, atd. Způsobilost dosažená dle zákona 96/2004 Sb. musí být doplněna úspěšným složením atestační zkoušky k získání způsobilosti k samostatnému výkonu zdravotnického povolání bez odborného dozoru. Tato zkouška se řídí nařízením vlády č. 184/2009 Sb. Není-li tato zkouška složena, může tento pracovník pracovat pouze pod odborným dohledem jiné osoby, která je oprávněna vykonávat výkon profese bez dozoru. (Šnédar, 2014, s. 41)



## 4 PRÁVA PACIENTŮ

Bez ohledu na to, v jaké zemi je poskytována zdravotní péče a zdravotní služby, mají všichni pacienti téměř totožná práva, která jsou vymezena v právních dokumentech, vymezujících základní lidská práva. Jedná se o práva:

- Chránit občana daného státu při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb.
- Poskytovat zdravotní péči a zdravotních služby, na které má každý pacient nárok dle platných zákonů.
- Chránit proti praktikám, které nejsou v souladu s Etickým kodexem.
- Chránit soukromí pacienta při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb. (Your Medicare rights [online], 2016)

V době, kdy byly vydány dokumenty a zákony, které se zabývaly vymezením práv pacientů, bylo stanoveno několik významných bodů, které konkrétně ukazovaly, jaká práva by měla být respektována a jakých by se mělo pacientovi při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb dostat. Jedná se o tato práva:

- Právo pacienta souhlasit či nesouhlasit s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb.
- Právo pacienta na přítomnost zákonného zástupce v případě nezletilých pacientů a pacientů omezených v právním jednání.
- Právo na výběr poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb.
- Právo na veškeré informace a jejich ochranu.
- Právo určit osoby, kterým mohou být poskytovány informace.
- Právo nahlédnout do zdravotnické dokumentace.
- Právo na výběr a změnu zdravotní pojišťovny.
- Právo změnit lékaře.
- Právo na poskytnutí péče bez úhrady.
- Právo podat stížnost.
- Právo na mlčenlivost zdravotnického personálu. (Prudil, 2014, s. 33-64)

### 4.1 Právo na život

Toto právo je zakotveno v Listině základních práv a svobod a je chráněno zákonem. V zákoně je taktéž zmíněno, že toto právo náleží každému občanu daného státu a nesmí být úmyslně porušeno, z čehož vyplývá, že žádný člověk nesmí být úmyslně zbaven života,

nejedná – li se o soudem uložený trest, který je následkem spáchání tak závažného trestného činu, že soud nařídí, aby byl vykonán natolik závažný trest na pachateli. (Těšinová, Žďárek & Polícar, 2011, s. 13)

#### **4.2 Právo pacienta souhlasit či nesouhlasit s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb.**

Každý pacient dává při přijetí souhlas s poskytováním zdravotní péče a zdravotních služeb. Je ovšem nutné, aby se pacientovi dostalo kvalitních, srozumitelných a úplných informací předtím, než tento souhlas bude podepisovat. Souhlas s poskytováním zdravotní péče a zdravotních služeb musí být dle zákona o zdravotních službách svobodný a informovaný. Svobodný je tehdy, je-li dán bez jakéhokoliv nátlaku a informovaný v případě, že byly pacientovi před vyslovením souhlasu podány všechny informace, potřebné k poskytnutí zdravotní péče a zdravotních služeb. Souhlas může za pacienta podat taktéž jiná osoba, kterou si buďto sám pacient zvolí, nebo se zdravotně sociální, či jiný zdravotnický pracovník, obrací na manžela (ku) či registrovaného partnera, u dětí se žádá souhlas rodičů a v případě, že není žádná z těchto osob přítomna, žádá se o souhlas jiná svéprávná osoba blízká. (Prudil, 2014, s. 55, 56)

#### **4.3 Právo pacienta na přítomnost zákonného zástupce v případě nezletilých pacientů a pacientů omezených v právním jednání.**

V případě ošetřování nezletilých pacientů, se zjišťuje jejich názor na poskytnutí zamýšlené zdravotní péče a zdravotních služeb, jestliže je dítě dostatečně rozumově a intelektuálně vyspělé. Tento faktor je posuzován jako s věkem a vývojem narůstající a jemu postupně přikládána větší míra ohledu. Pokud bude mít ovšem nezletilý s vysokou vyspělostí vzhledem k věku a vývoji, jiný názor, než jeho zákonný zástupce, rozhoduje o poskytnutí zdravotní péče a zdravotních služeb soud. Tuto problematiku řeší nový občanský zákoník v § 93. (Prudil, 2014, s. 57)

#### **4.4 Právo na výběr poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb.**

Každý pacient má dle zákona právo zvolit si poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb podle jeho aktuálních potřeb. Výjimka v tomto právu nastává v případě nezletilých pacientů umístěných do dětských domovů pro děti do 3 let věku, do školských zařízení určených pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, do zařízení sociálních služeb

poskytujících pobytové služby. Dále u dětí, kterým byla soudem nařízena ústavní nebo ochranná výchova či dětí svěřených do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. U takovýchto dětí rozhoduje o umístění do zařízení soud nebo má právo na volbu zařízení pěstoun, poručník nebo pečovatel. (Prudil, 2014, s. 36, 37)

Až do roku 1990 platila přísná rajonizace poskytování zdravotnické péče, která rozdělovala dané území na jednotlivé územní celky, ve kterých měli pacienti své okresní lékaře a střediska a chodili tam, kam byli přiděleni. Po tomto roce nastoupil na scénu nový řád, podle kterého má pacient právo na svobodné rozhodnutí, jakého lékaře či jiného odborníka si při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb vybrat. (Mach, 2006, s. 73 – 83)

#### **4.5 Právo na veškeré informace a jejich ochranu.**

Podle Úmluvy o lidských právech a biomedicíně je možné poskytovat zdravotnickou péči a zdravotní služby pouze za podmínky, že k němu pacient poskytl svobodný a informovaný souhlas. Informovaný souhlas lze rozdělit na dvě části:

- Právo pacienta na poučení o prováděném zákroku a povinnost lékaře pacienta o chystaném zákroku poučit.
- Právo pacienta se zákrokem souhlasit, či ho odmítnout.

Náležitosti poučení, které lékař provádí:

- Pacient musí být o zákroku informován předem a řádně.
- Pacient musí být informován o účelu a povaze zákroku, důsledcích a rizicích zákroku.
- O případných alternativách zákroku. (Doležal a Doležal, 2007, s. 22 - 23)

#### **4.6 Právo určit osoby, kterým mohou být poskytovány informace.**

Při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb má každý pacient právo vyslovit zákaz sdělování informací o jeho zdravotním stavu jakékoliv osobě, kterou sám jmenuje. Tento zákaz lze vyslovit buď při přijetí k hospitalizaci, nebo kdykoliv během ní a lze jej kdykoliv změnit, nebo zrušit. Zákaz sdělování informací je zapsán ve zdravotnické dokumentaci, ale nevztahuje se na osoby, které jsou dle zákona oprávněny nahlížet do zdravotnické dokumentace. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2016, s. 20)

#### 4.7 Právo nahlédnout do zdravotnické dokumentace.

Zdravotnická dokumentace je zaznamenaný soubor informací o zdravotním stavu pacienta, průběhu léčby, provedených vyšetřeních a všech ostatních zdravotních úkonech, včetně zaznamenaného souhlasu či nesouhlasu pacienta s poskytováním zdravotní péče a zdravotních služeb. (Šnédar, 2014, s. 90)

Každý hospitalizovaný pacient má právo nahlédnout do své zdravotní dokumentace, za přítomnosti zdravotně sociálního či jiného zdravotnického pracovníka, a má taktéž právo požádat o pořízení výpisu nebo kopie této dokumentace. Ceník, podle kterého se pořizování kopií řídí, musí být veřejně dostupný na viditelném místě a odpovídat obvyklým cenám. Kromě pacienta má ke zdravotnické dokumentaci přístup také pacientem určená fyzická osoba (většinou partner, děti, rodiče), nebo osoba, kterou k nahlížení do zdravotnické dokumentace zmocňuje zákon (státní zástupce, apod.) U nezletilého pacienta mohou do dokumentace nahlížet zákonní zástupci (rodiče, opatrovník) a u osoby zemřelé mohou do zdravotnické dokumentace nahlížet osoby blízké, případně osoby, které pacient určil za doby života. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2016, s. 21)

#### 4.8 Právo na výběr a změnu zdravotní pojišťovny.

Každý pacient se stává součástí systému povinného zdravotního pojištění na základě zákona několika způsoby:

- Dnem narození, pokud se jedná o osobu, která má trvalé bydliště na území České republiky
- Dnem, kdy je zaměstnána osoba, která nemá trvalé bydliště v České republice, zaměstnána zaměstnavatelem, jehož sídlo se nachází na území České republiky
- Dnem, kdy osoba získá trvalé bydliště na území České republiky (Mach, 2010, s. 197)

Do roku 1992 byli všichni občané automaticky pojištěnci Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR, až od tohoto roku vznikl občanům, kteří se stali pojištěnci, právo na volbu jiné zdravotní pojišťovny. (Mach, 2010, s. 197)

Zdravotní pojišťovna, kterou si sám pojištěnec svobodně zvolí, je povinna pojištěnce přijmout a není oprávněna s ním tento smluvní vztah ukončit. (Mach, 2010, s. 198)

#### **4.9 Právo změnit lékaře.**

Každý pacient má dle zákona právo vybrat si svého registrujícího lékaře, který pečuje o zdraví pacienta, provádí preventivní prohlídky, pacient jej může navštívit v případě jakýchkoliv zdravotních obtíží a taktéž zajišťuje návštěvní službu u pacientů, kteří se nejsou z nějakého závažného důvodu schopni dostavit do ordinace svého registrujícího lékaře.

Každý pacient má možnost, v případě nespokojenosti s péčí lékaře, změnit jej jednou za 3 měsíce. Není však příliš doporučováno lékaře měnit, jelikož by mohlo dojít k problémům s návazností lékařské péče. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2016, s. 21 - 25)

#### **4.10 Právo na poskytnutí péče bez úhrady.**

Pacienty, kterým může být poskytována zdravotní péče a zdravotní služby bez úhrady, určuje zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění. Péče může být pacientovi poskytnuta bez úhrady jen tehdy, má-li u sebe pacient kartičku pojišťovny a má-li poskytovatel zdravotní péče a zdravotních služeb uzavřenou smlouvu o poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb s příslušnou zdravotní pojišťovnou. Důležité také je, v jakém rozsahu je tato smlouva uzavřena. Požaduje-li poskytovatel zdravotní péče a zdravotních služeb po pacientovi nějaký poplatek, měl by se pacient vždy informovat, za co je tento poplatek požadován a zda není výkon hrazen z veřejného zdravotního pojištění. Každý poskytovatel zdravotní péče a zdravotních služeb je povinen informovat pacienta o všech úkonech, které by pacient měl platit a po jejich uhrazení vystavit pacientovi příjmový doklad s přesnými informacemi, za co pacient platil. Dále je poskytovatel zdravotní péče a zdravotních služeb povinen, mít veřejně vystavený ceník poskytovaných služeb nehrazených, či jen částečně hrazených z veřejného zdravotního pojištění tak, aby byl dostupný pro všechny pacienty. Toto nařízení se dle zákona netýká lékařské péče. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2016, s. 21, 22)

#### **4.11 Právo podat stížnost.**

Každý pacient má dle zákona právo podat stížnost, pokud není z jakéhokoliv důvodu spokojen s poskytováním zdravotní péče a zdravotních služeb. Stížnost může pacient podat zdravotně sociálnímu pracovníkovi či jinému zdravotnickému personálu, konkrétnímu lékaři, nebo řediteli či jinému členovi vedení poskytovatele zdravotních služeb. Pokud není pacient spokojen se způsobem vyřešení jeho stížnosti, má právo, předat tuto stížnost

na místně příslušný krajský úřad, v krajních případech se může obrátit až na Českou lékařskou komoru, Českou stomatologickou komoru nebo Českou lékárnickou komoru, případně na zdravotní pojišťovnu, u které je pacient registrován. Většina poskytovatelů má veřejně dostupný postup pro podávání stížnosti, který je možný v případě nespokojenosti využít. Dle zákona má nárok podávat stížnost za pacienta osoba, kterou pacient zmocnil k tomuto úkonu. V případě podávání stížnosti za zemřelého pacienta, náleží toto právo osobám blízkým zemřelého pacienta. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2016, s. 22)



## 5 POVINNOSTI ZDRAVOTNICKÉHO PERSONÁLU VZHLEDEM K PRÁVŮM PACIENTŮ

Nejen právní dokumenty, ale hlavně právní zásady, zásady personálu, zvyky, normy a standardy vyjadřují poslání, cíle a úkoly při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb. Na základě všech těchto ustanovení, má zdravotně sociální pracovník a jiný zdravotnický personál několik základních povinností vůči pacientovi. Jedná se o tyto povinnosti:

- Povinnost léčit
- Zásada Lege arte
- Zásada souhlasu pacienta s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb
- Zásada rovného a partnerského vztahu mezi klientem a zdravotníkem
- Zásada mlčenlivosti (Šnédar, 2008, s. 10 – 11)

### 5.1 Povinnost léčit

V rámci této zásady má zdravotně sociální pracovník a jiný zdravotnický personál povinnost léčit pacienta s použitím všech dostupných zdravotnických postupů. Vzájemný vztah mezi pacientem a zdravotně sociálním či jiným zdravotnickým personálem je velmi nevyvážený, neboť zdravotně sociální pracovník má mnohem víc povinností než práv. Tato nevyváženost vychází z toho, že dle práva je pacient mnohem zranitelnější. (Šnédar, 2008, s. 10 – 11)

### 5.2 Zásada Lege arte

Tato zásada znamená, že při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb, musí být veškeré používané postupy v souladu se zákonem a všemi standardy. Tato zásada je ovšem velice sporná vzhledem k ekonomickým možnostem zdravotnických zařízení nebo etickým aspektům. Mnoho dříve používaných postupů, je v dnešní době považováno za nevhodné, možná až chybné. Místo nich se dnes aplikují postupy, které byly dříve v medicíně opomíjeny, jako akupunktura, akupresura, homeopatie, masáže, apod. Velmi diskutovaným tématem jsou léčebné pokusy na osobách nevléčitelně nemocných, živých lidech nebo zvířatech. (Šnédar, 2008, s. 10 – 11)

### **5.3 Zásada souhlasu pacienta s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb**

Tato zásada je ukotvena v §23 zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu a má normativní charakter. Tato zásada vychází z myšlenky, že každý má nárok na svobodné rozhodování ohledně svého zdraví, životě a osudu. Je ovšem možné, jednat i bez souhlasu, nebo dokonce proti vůli člověka, jemuž je poskytována zdravotní péče a zdravotní služby. (Šnédar, 2008, s. 10 – 11)

### **5.4 Zásada rovného a partnerského vztahu mezi klientem a zdravotníkem**

Tato zásada vyjadřuje rovný a svobodný občanskoprávní vztah mezi zdravotně sociálním, či jiným zdravotním personálem a pacientem, jemuž je poskytována zdravotní péče a zdravotní služby. Jedná se nejen o nadstandardní služby, hrazené pacientem, ale jedná se o všechny, i státním zdravotním pojištěním hrazené služby. Celá tato zásada je postavena na principu svobodného a rovného smluvního vztahu. (Šnédar, 2008, s. 10 – 11)

### **5.5 Zásada mlčenlivosti**

Tato zásada je ukotvena v čl. 10 mezinárodní úmluvy o ochraně lidských práv a důstojnosti lidské bytosti a její podstatou je povinnost zdravotně sociálního pracovníka nebo jiného zdravotnického personálu, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají pacienta. Jedná se o informace medicínského i osobního charakteru, o kterých se zdravotně sociální pracovník dozvěděl v přímé souvislosti s poskytováním zdravotní péče a zdravotních služeb. (Šnédar, 2008, s. 45 – 47)

#### **5.5.1 Rozsah povinné mlčenlivosti**

Podle zákona je zdravotně sociální pracovník či jiný zdravotnický personál povinen zachovat povinnou mlčenlivost o všech informacích, které se dozvěděl při výkonu svého zaměstnání. Lze tedy říct, že povinnou mlčenlivost musí zdravotně sociální pracovník i jiný zdravotní personál dodržovat u všech informací, které se týkají pacienta, aktuální zprávy o jeho zdravotním stavu, osobní údaje a taktéž nesmí sdělovat žádné informace osobám jiným, než těm, které uvedl sám klient, že jim mohou být sděleny. (Mach, 2010, s. 155 – 156)

### 5.5.2 Výjimky z mlčenlivosti

Za porušení povinné mlčenlivost zdravotně sociálního či jiného zdravotnického personálu není považováno:

- Předávání informací nezbytných k návaznosti při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb.
  - Je-li zdravotně sociální pracovník či jiný zdravotnický personál zproštěn mlčenlivost od pacienta, jemuž je poskytována zdravotní péče a zdravotní služby a jsou- li sdělované informace v rozsahu v jakém je uděleno zproštění mlčenlivosti.
  - Oznamování informací podle právních předpisů, ze kterých vyplývá, že je lze sdělovat bez souhlasu pacienta.
  - Sdělování informací pro potřeby trestního řízení způsobem stanoveným v právním předpisu.
  - Oznámení informace v nezbytném rozsahu pro ochranu vlastních práv, případně zamezení jejich porušení a výpověď svědka při obžalobě.
  - Sdělování informací v rámci řízení prováděných orgány své profesní komory.
- (Mach, 2015, 59 – 60)

### 5.5.3 Dělení povinné mlčenlivosti

Český právní řád rozlišuje následující druhy povinné mlčenlivosti:

1. Státem uznaná povinnost mlčenlivosti
  - Mlčenlivost, jejíž rozsah není vymezen zákonem, tato mlčenlivost vyplývá ze zákona. Stát tuto mlčenlivost v zákoně uznává, ale nijak ji nestanovuje.
2. Zákonem stanovená povinnost mlčenlivosti
  - Mlčenlivost, která vyplývá přímo ze zákona (mlčenlivost správců daně, povinná mlčenlivost advokáta či zaměstnance zdravotní pojišťovny, služební tajemství, ochrana osobních údajů)
3. Povinná mlčenlivost na základě mezinárodních smluv
  - Jedná se např. o čl. 13 Evropské úmluvy o zabránění mučení a nelidskému a ponižujícímu zacházení nebo trestání. Dalším!
  - dokumentem, který se touto problematikou zabývá, je Úmluva Rady Evropy č. 108 na ochranu osob, která bere zřetel na automatizované zpracování osobních dat. (Uherek, 2008, s. 11)

#### 5.5.4 Nejčastější chyby při dodržování povinné mlčenlivosti

Zdravotně sociální pracovník, či jiný zdravotnický personál, sice dodržuje povinnou mlčenlivost, co se týká neodborné široké veřejnosti, nicméně často se stává, že je tato mlčenlivost porušena v oblasti vnitřního zdravotnického systému, kdy se velmi často vedou rozhovory, z nichž je patrné, že se informace o pacientech řadí do tzv. „kolektivního vlastnictví“ osobních a intimních informací o pacientech. (Haškovcová, 2015, s. 125 – 128)

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 6 METODIKA PRÁCE

Cílem bakalářské práce je zjištění, do jaké míry znají pacienti svá práva a zda jsou podle jejich názoru dodržována. Výzkum probíhal na odděleních Kroměřížské nemocnice a.s., Nemocnice milosrdných sester v Kroměříži a odděleních Krajské nemocnice Tomáše Bati a.s. Realizace výzkumu probíhala pomocí anonymního dotazníkového šetření, jako metody kvantitativního výzkumu, na pracovištích jednotlivých nemocnic. V Kroměřížské nemocnici a.s. se jednalo o pracoviště interního, chirurgického a neurologického typu, v Nemocnici milosrdných sester bylo dotazníkové šetření realizováno na oddělení dlouhodobě nemocných a v Krajské nemocnici Tomáše Bati a.s., byl výzkum realizován především na oddělení klinické gerontologie. Dotazník byl určen pro pacienty, kteří byli v době probíhajícího dotazníkového šetření právě v nemocnici hospitalizováni. Všem pacientům byl před zahájením vyplňování dotazníku, poskytnuto řádné vysvětlení, jakým způsobem mají na jednotlivé otázky odpovídat, byl jim taktéž poskytnut prostor pro případné dotazy a v případě, že měli s vyplňováním dotazníků nějaký problém, byla jim poskytnuta řádná pomoc a podpora.

### 6.1 Charakteristika respondentů

Dotazníkové šetření bylo určeno všem pacientům, kteří byli v době konání dotazníkového šetření v nemocnici hospitalizováni. Celkem bylo ve všech zařízeních rozdáno 120 dotazníků, zpět se navrátilo 109 dotazníků. Znamená to tedy, že návratnost byla téměř 91 %.

### 6.2 Charakteristika dotazníku

Anonymní dotazník obsahuje 10 otázek. Složení otázek v dotazníku je rozděleno na 2 otázky socioekonomické, do kterých patří pohlaví a věk a zbývající otázky se zaměřují na zjištění znalosti práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb, a právních předpisů, které s právy pacientů souvisí. Všechny otázky anonymního dotazníku byly vytvořeny ve spolupráci s vedoucím bakalářské práce. Otázky v dotazníku byly uzavřené i otevřené, které poskytovaly prostor pro vepsání vlastního názoru.



### **6.3 Cíl výzkumného šetření**

Cílem práce je zjistit informovanost pacientů o jejich právech při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb u pacientů Nemocnice Kroměříž a.s., Nemocnicí milosrdných sester Kroměříž a Krajské nemocnice Tomáše Bati a.s.

### **6.4 Výzkumný problém**

Dle odborné literatury, formulování výzkumného problému znamená jasně pojmenovat, čemu se bude výzkum věnovat. Formulace výzkumného problému vychází z toho, jak si realizátor šetření, definoval výzkumné cíle daného šetření. Výzkumný problém je tedy možné definovat jako něco, co se odehrává v dané sociální realitě a co je problematické. V ideálním případě je to něco, čemu tazatel zcela nerozumí, nebo s tím nedokáže plně zacházet a proto potřebuje získat informace, které by mu daný jev pomohly vysvětlit. (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 64 - 65)

### **6.5 Výzkumné otázky**

Za výzkumnou otázku byla zvolena otázka, zda pacienti znají svá práva.

### **6.6 Hypotézy**

H1: Znají pacienti alespoň polovinu z vyjmenovaných práv?

## 7 ZPRACOVÁNÍ DAT

Získané odpovědi z dotazníků jsou zpracovány pomocí programu Microsoft Excel, kde byly vytvořeny tabulky a grafy ke každé otázce, kterou dotazník obsahoval. Každá položka obsahuje komentář, je řádně popsáno, co která položka označuje a co z ní vyplývá. Výsledky výzkumného šetření

### 7.1 Zpracování výsledků pomocí tabulek a grafů

#### 7.1.1 Otázka č. 1: Věk

Šetření se zúčastnilo celkem 109 respondentů, ze tří zdravotnických zařízení. Respondenti byli ve věku od 22 do 88 let. Nejmladší respondent byl z Kroměřížské nemocnice, jednalo se o pacienta chirurgického oddělení, nejstarším respondentem byl pacient z Nemocnice milosrdných sester v Kroměříži.

Tabulka 1 – Věk respondentů

Respondent č.	Věk respondenta
1	22
2	23
3	23
4	24
5	25
6	28
7	28
8	30
9	30
10	35
11	39
12	45
13	46
14	48
15	49
16	50
17	50
18	51
19	52
20	52
21	54
22	55
23	55
24	56

25	58
26	59
27	61
28	61
29	62
30	62
31	62
32	62
33	62
34	62
35	63
36	64
37	64
38	65
39	65
40	65
41	65
42	65
43	66
44	66
45	66
46	67
47	67
48	67
49	68
50	68
51	70
52	70
53	70
54	70
55	70
56	70
57	71
58	71
59	71
60	72
61	72
62	73
63	73
64	73
65	73
66	73
67	73
68	74

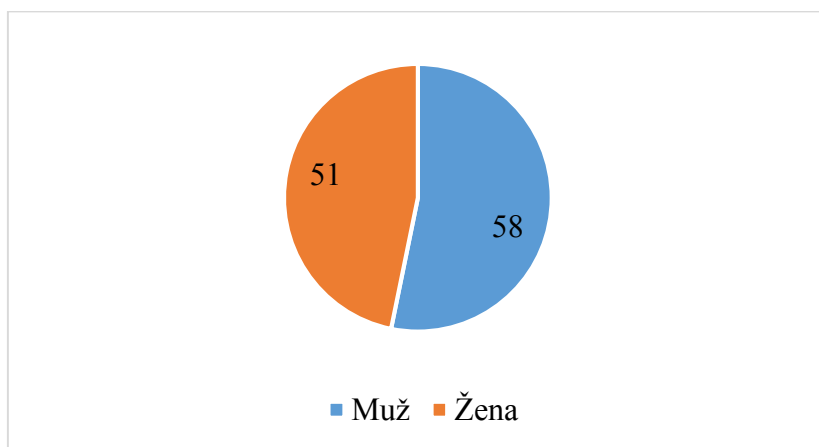
69	74
70	75
71	76
72	76
73	76
74	77
75	77
76	77
77	77
78	78
79	78
80	78
81	78
82	78
83	79
84	79
85	79
86	79
87	79
88	80
89	80
90	80
91	80
92	81
93	81
94	81
95	81
96	82
97	82
98	82
99	83
100	83
101	83
102	84
103	84
104	85
105	85
106	85
107	86
108	86
109	88

### 7.1.2 Otázka č. 2: Pohlaví

Skladba respondentů výzkumného šetření z pohledu pohlaví, byla rozložena téměř na polovinu. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 58 mužů a 51 žen.

Tabulka 2 – Pohlaví respondentů

Pohlaví	Počet respondentů
Muž	58
Žena	51



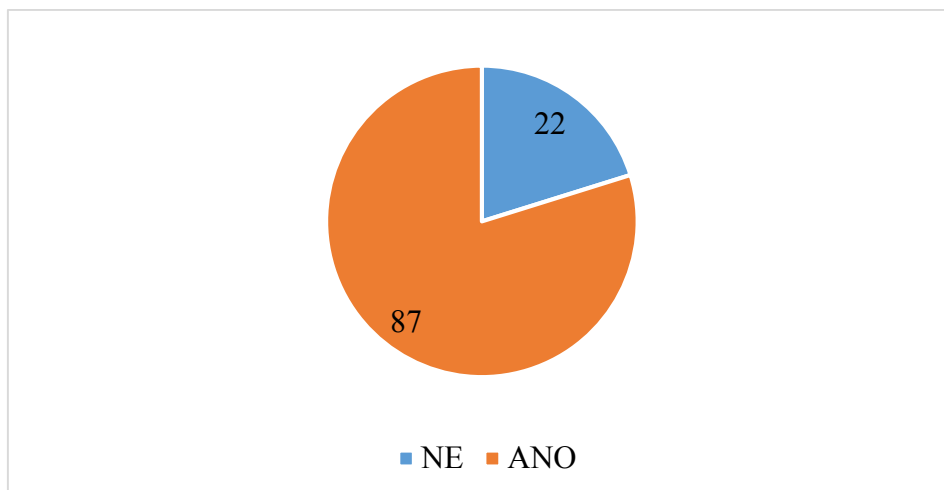
Graf č. 1 - Pohlaví respondentů

### 7.1.3 Otázka č. 3: Myslíte si, že mají pacienti při poskytování zdravotnické péče a zdravotnických služeb nějaká práva?

Na otázku, týkající se názoru pacientů, zda mají pacienti při poskytování zdravotnické péče a zdravotních služeb, nějaká práva odpovědělo 87 respondentů odpovědí ANO, 22 respondentů vybralo odpověď NE.

Tabulka 3 – Mají pacienti práva?

Odpověď	Počet respondentů
NE	22
ANO	87



Graf č. 2 - Mají pacienti práva?

#### 7.1.4 Otázka č. 4: Znáte některá z uvedených práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb? (Může být uvedeno více možností)

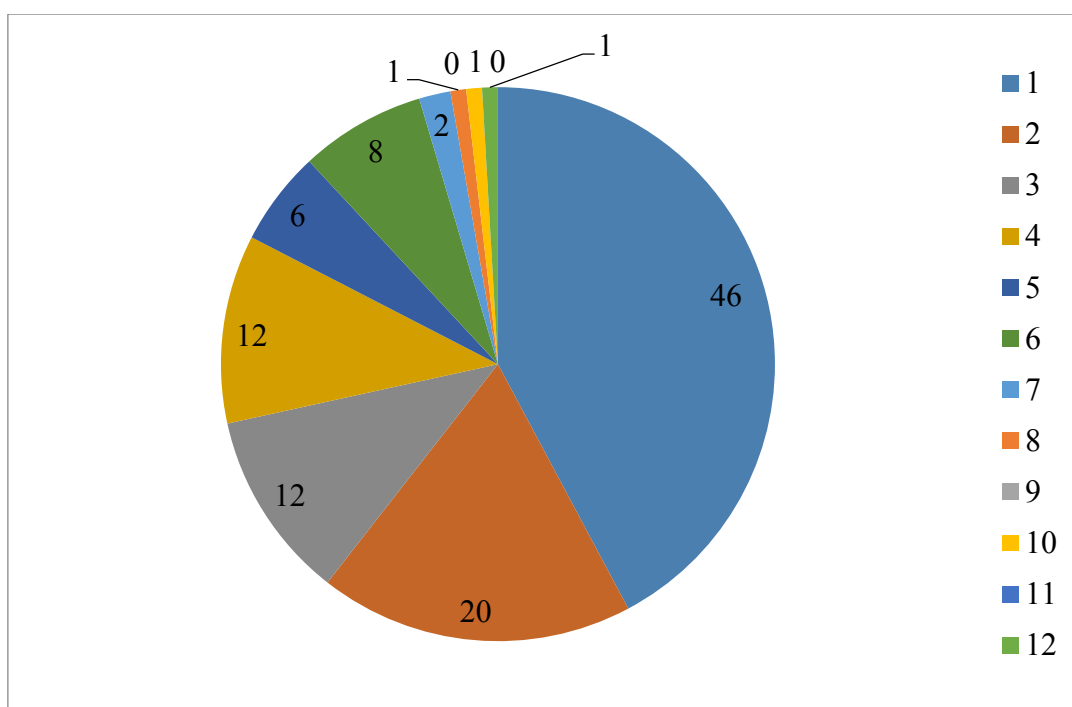
S otázkou 4 souvisí hypotéza, která se vztahuje k tématu této bakalářské práce. Jedná se o hypotézu H1: Znají pacienti alespoň polovinu z vyjmenovaných práv? Z odpovědí, zapsaných v tabulce č. 4 lze vyčíst, že celkem 104 respondentů označilo 6 nebo více práv, jako ta, která znají. Lze proto říci, že se hypotéza H1: „Znají pacienti alespoň polovinu z vyjmenovaných práv?“, potvrdila.

Respondenti při vyplňování této otázky vybírali z následujících práv:

- Právo pacienta souhlasit či nesouhlasit s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb.
- Právo pacienta na přítomnost zákonného zástupce v případě nezletilých pacientů a pacientů omezených v právním jednání.
- Právo na výběr poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb.
- Právo na veškeré informace o svém zdravotním stavu.
- Právo určit osoby, kterým mohou být poskytovány informace.
- Právo nahlédnout do zdravotnické dokumentace.
- Právo na výběr a změnu zdravotní pojišťovny.
- Právo změnit lékaře.
- Právo na poskytnutí péče bez úhrady.
- Právo podat stížnost.
- Právo na mlčenlivost zdravotnického personálu.

Tabulka 4 – Počet vyznačených práv

Počet vybraných odpovědí	Počet respondentů
11	46
10	20
9	12
8	12
7	6
6	8
5	2
4	1
3	0
2	1
1	0
0	1



Graf č. 3 - Počet vyznačených práv

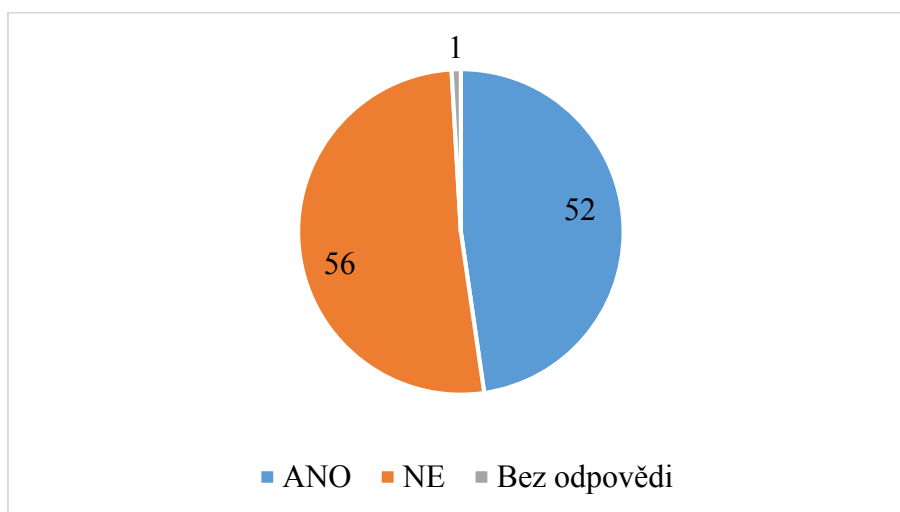
### 7.1.5 Otázka č. 5: Byl (a) jste informován (a) o právech, jaká při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb máte?

Na otázku zjišťující počet respondentů, kteří byli informováni o právech, jaká mají při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb, odpovědělo 52 pacientů odpovědí ANO a 56 respondentů odpovědí NE, 1 respondent na tuto otázku nechtěl odpovídat.

Z odpovědí je možné usoudit, že informovanost pacientů o právech v nemocnicích je téměř poloviční.

Tabulka 5 – Informovanost pacientů o právech

Odpověď	Počet respondentů
ANO	52
NE	56
Bez odpovědi	1



Graf č. 4 - Informovanost pacientů o právech

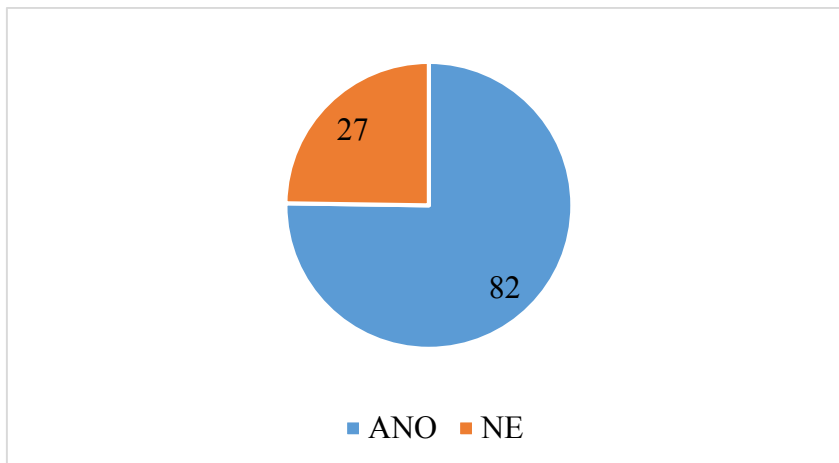
#### 7.1.6 Otázka č. 6: Byl (a) jste informován (a) o vyjádření Vašeho souhlasu či nesouhlasu s poskytováním zdravotních služeb?

Na otázku, která se zabývala ujištěním, zda byli pacienti informováni o vyjádření jejich souhlasu či nesouhlasu s poskytovanou péčí odpovědělo 82 pacientů odpovědí ANO, 27 pacientů odpovědělo NE. Z odpovědí lze tedy říci, že 75% respondentů se s vyjadřováním souhlasu či nesouhlasu s poskytovanými službami potkalo a téměř 25% si buď nevzpomíná, nebo se s tímto pojmem vůbec neseťkali.

Tabulka 6 – Informovanost o souhlasu či nesouhlasu

Odpověď	Počet respondentů
ANO	82
NE	27





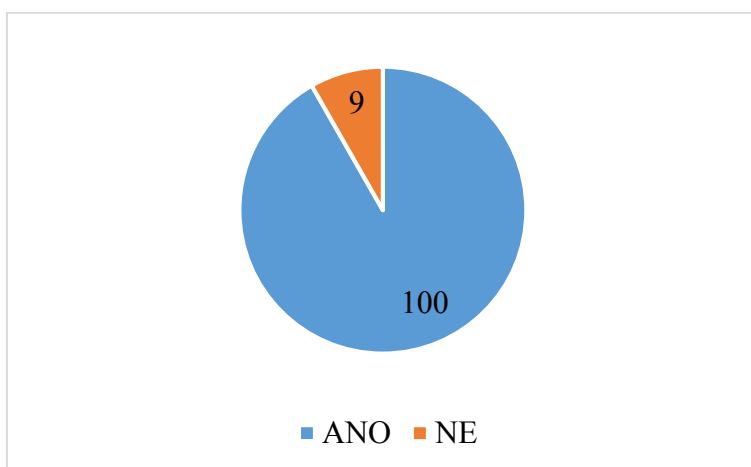
Graf č. 5 - Informovanost o souhlasu či nesouhlasu

### 7.1.7 Otázka č. 7: Bylo respektováno Vaše soukromí?

Na otázku, týkající se názoru, zda bylo při poskytování zdravotní péče a zdravotnických služeb respektováno soukromí pacientů, odpovědělo 100 respondentů odpovědí ANO, 9 respondentů vybralo možnost NE. Z odpovědí lze proto usoudit, že téměř všichni pacienti mají pocit, že během poskytování zdravotní péče a zdravotnických služeb bylo respektováno jejich soukromí.

Tabulka 7 – Respektování soukromí

Odpověď	Počet respondentů
ANO	100
NE	9



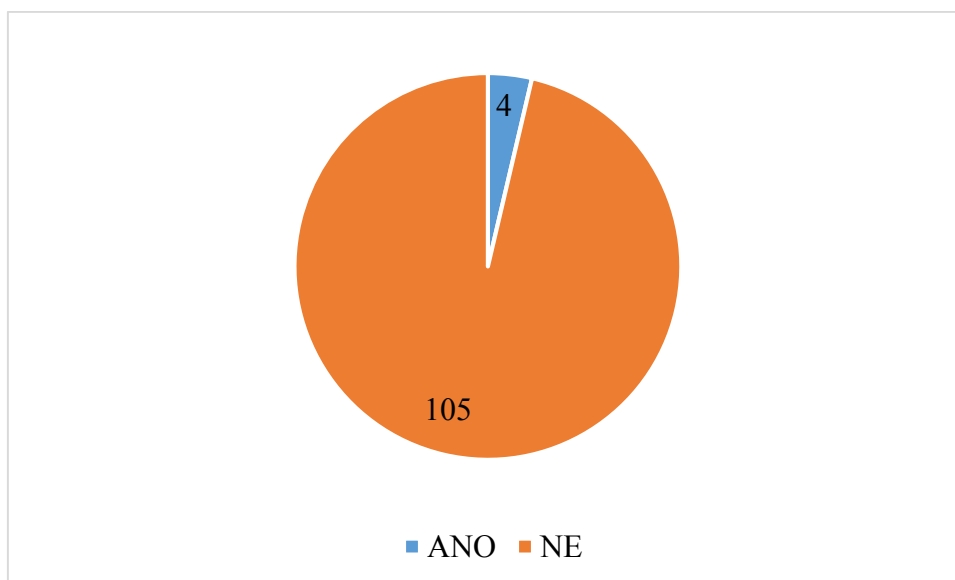
Graf č. 6 - Respektování soukromí

### 7.1.8 Otázka č. 8: Byla při některém vyšetření, které jste podstoupil (a), přítomna ještě jiná osoba kromě Vás a zdravotnického personálu?

Otázka 8 měla za úkol ověřit, zda se dodržuje při poskytování zdravotní péče a zdravotnických služeb ochrana soukromí pacientů. 105 pacientů odpovědělo na otázku odpovědí ANO, pouze 4 odpověděli NE. Z odpovědí proto vyplývá, že ve většině případů se nestalo, aby se na vyšetření dostala neoprávněná osoba.

Tabulka 8 – Přítomnost neoprávněné osoby na vyšetření

Odpověď	Počet respondentů
ANO	4
NE	105



Graf č. 7 - Přítomnost neoprávněné osoby na vyšetření

### 7.1.9 Otázka č. 9: Znáte některé z uvedených zákonů týkajících se poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb?

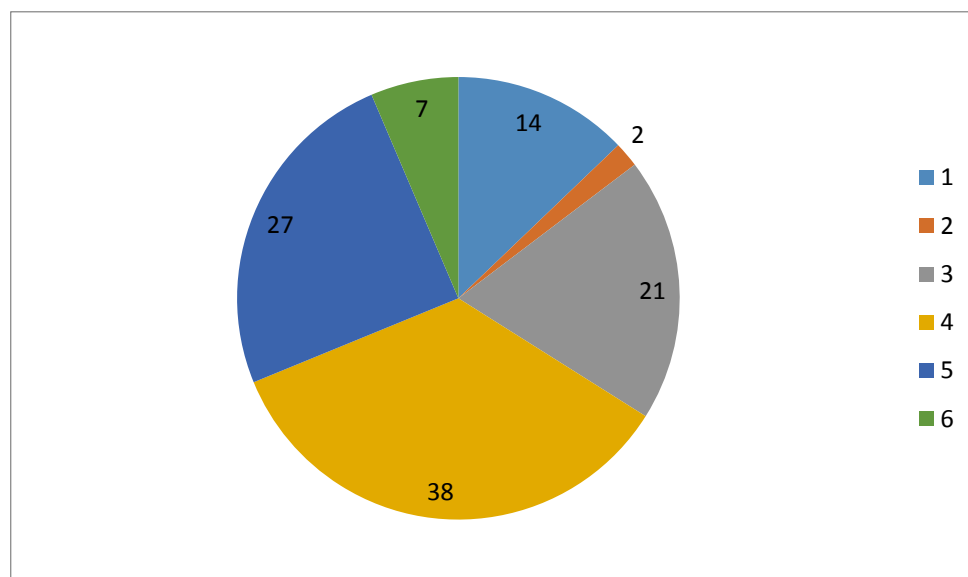
U otázky č. 9 bylo cílem zjistit, zda pacienti znají některé z vyjmenovaných zákonů. Největší počet znal 2 ze zákonů, konkrétně se jednalo o 38 respondentů. Dále uvedlo 27 respondentů znalost 1 z uvedených zákonů. 21 respondentů vyznačilo 3 zákony za ty, které znají, 14 respondentů znalo všechny zákony a 7 respondentů nevyznačilo ani jeden, protože se nikdy s těmito zákony neseťkali, nebo si už nepamatovali, zda se s nimi někdy setkali.

Respondenti při vyplňování této otázky vybírali z následujících zákonů:

- Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon 372/2011 Sb., o zdravotních službách
- Zákon 95/2004 Sb., o lékařských zdravotnických povoláních
- Zákon 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních

Tabulka 9 – Počet vyznačených zákonů

Množství označených odpovědí	Počet respondentů
5	14
4	2
3	21
2	38
1	27
0	7



Graf č. 8 - Počet vyznačených zákonů

**7.1.10 Otázka č. 10: Seřad'te podle čísel 1 – 11, níže vyjmenovaná práva pacientů, která jsou dle Vašeho názoru nejčastěji dodržována (1) a nejméně dodržována (11).**

Otázku 10 vyplňovalo pouze 108 respondentů, jeden respondent nechal otázku nevyplněnou, protože nedokázal práva seřadit objektivně. Otázka 10 je rozdělena na 11 podotázek, každá představuje jedno právo pacienta, ke kterým je vždy přiřazena tabulka a graf nejčastějších odpovědí. Otázka 10 obsahuje. Na konci je tabulka, která výsledky shrnuje.

Podotázky:

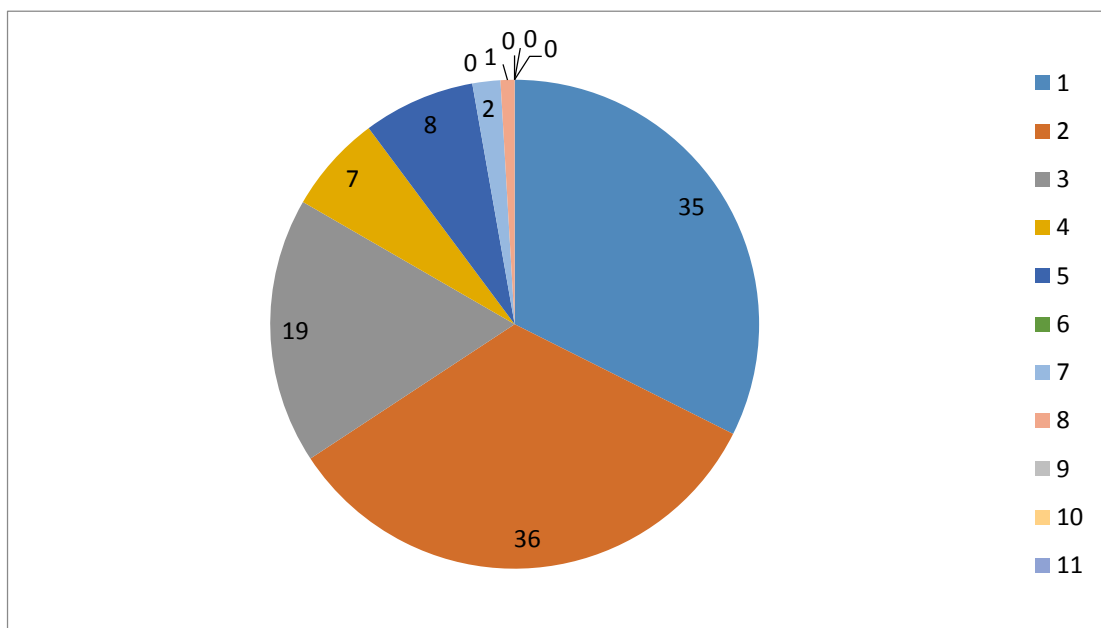
1. Právo pacienta souhlasit či nesouhlasit s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb.
2. Právo pacienta na přítomnost zákonného zástupce v případě nezletilých pacientů a pacientů omezených v právním jednání.
3. Právo na výběr poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb.
4. Právo na veškeré informace o svém zdravotním stavu.
5. Právo určit osoby, kterým mohou být poskytovány informace.
6. Právo nahlédnout do zdravotnické dokumentace.
7. Právo na výběr a změnu zdravotní pojišťovny.
8. Právo změnit lékaře.
9. Právo na poskytnutí péče bez úhrady.
10. Právo podat stížnost.
11. Právo na mlčenlivost zdravotnického personálu.

1. Právo pacienta souhlasit či nesouhlasit s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb.

Právo souhlasu či nesouhlasu s poskytnutím péče bylo hodnoceno nejčastěji číslem 2, odpovědělo tak 36 respondentů.

Hodnocení	Počet respondentů
1	35
2	36
3	19
4	7
5	8
6	0
7	2
8	1
9	0
10	0
11	0

Tabulka 10 - Souhlas/nesouhlas s poskytnutím péče



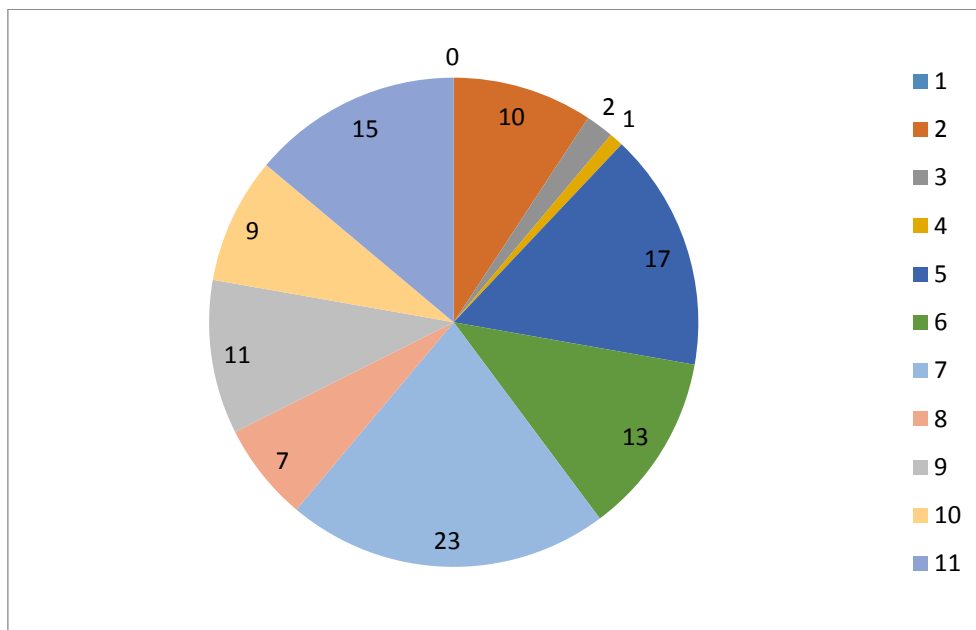
Graf č. 9 - Souhlas/ nesouhlas s poskytnutím péče

2. Právo pacienta na přítomnost zákonného zástupce v případě nezletilých pacientů a pacientů omezených v právním jednání.

Právo na přítomnost zákonného zástupce v případě nezletilých pacientů bylo hodnoceno nejčastěji číslem 7, odpovědělo tak 23 respondentů.

Tabulka 11- Zákonný zástupce u nezletilého pacienta

Hodnocení	Počet respondentů
1	0
2	10
3	2
4	1
5	17
6	13
7	23
8	7
9	11
10	9
11	15



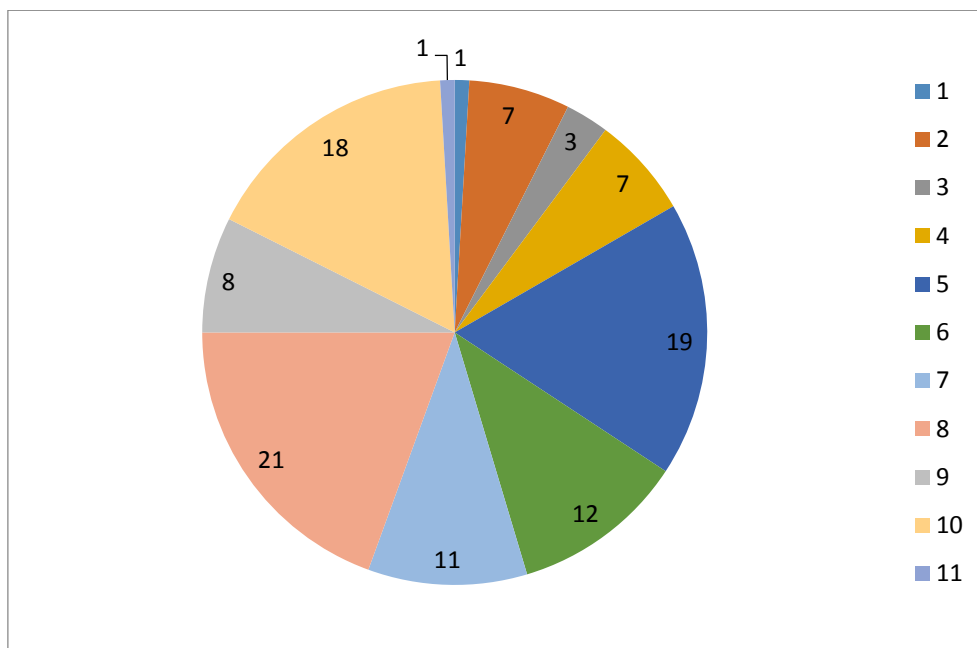
Graf č. 10 - Zákonný zástupce u nezletilého pacienta

## 3. Právo na výběr poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb.

Právo na výběr poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb bylo nejčastěji hodnoceno číslem 8, odpovědělo tak 21 respondentů.

Tabulka 12 - Výběr poskytovatele

Hodnocení	Počet respondentů
1	1
2	7
3	3
4	7
5	19
6	12
7	11
8	21
9	8
10	18
11	1



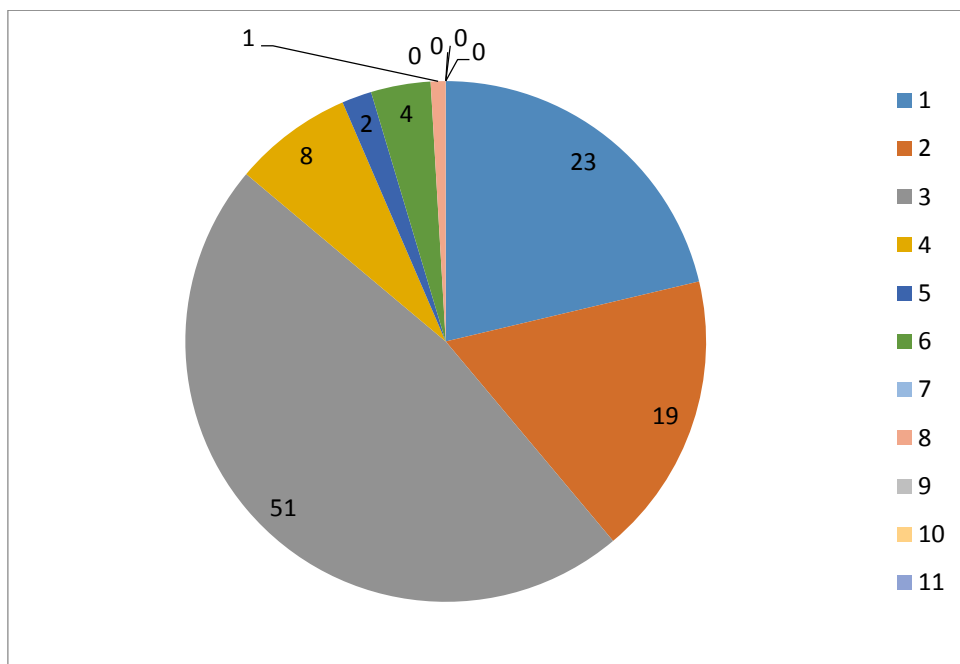
Graf č. 11 - Výběr poskytovatele

## 4. Právo na veškeré informace o svém zdravotním stavu.

Právo na veškeré informace bylo nejčastěji hodnoceno číslem 3, odpovědělo tak 51 respondentů.

Tabulka 13 - Veškeré informace

Hodnocení	Počet respondentů
1	23
2	19
3	51
4	8
5	2
6	4
7	0
8	1
9	0
10	0
11	0



Graf č. 12 - Veškeré informace

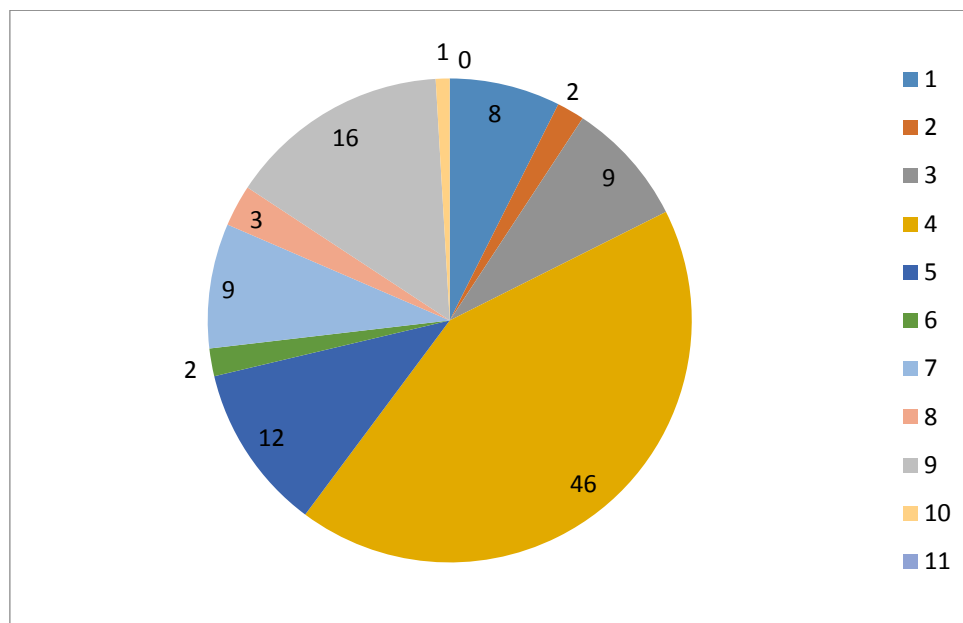


5. Právo určit osoby, kterým mohou být poskytovány informace.

Právo na určení osob, kterým mohou být podány informace o pacientovi, bylo hodnoceno nejčastěji číslem 4, odpovědělo tak 46 respondentů.

Tabulka 14 - Určení osob

Hodnocení	Počet respondentů
1	8
2	2
3	9
4	46
5	12
6	2
7	9
8	3
9	16
10	1
11	0



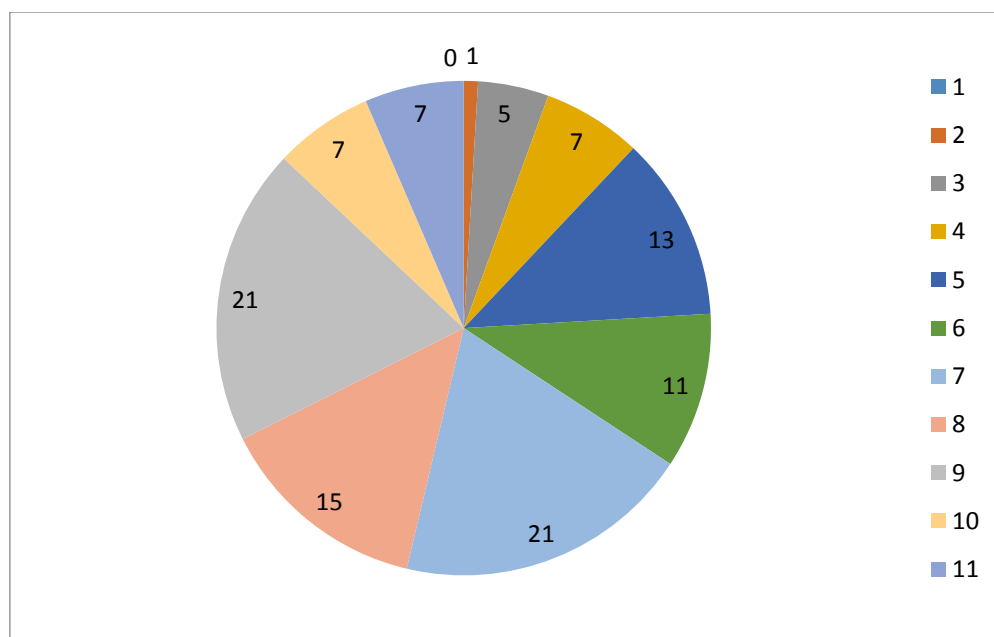
Graf č. 13 - Určení osob

## 6. Právo nahlédnout do zdravotnické dokumentace.

Právo nahlédnout do zdravotnické dokumentace bylo hodnoceno nejčastěji čísly 7 a 9, obě čísla zvolilo 21 respondentů.

Tabulka 15 - Náhled do dokumentace

Hodnocení	Počet respondentů
1	0
2	1
3	5
4	7
5	13
6	11
7	21
8	15
9	21
10	7



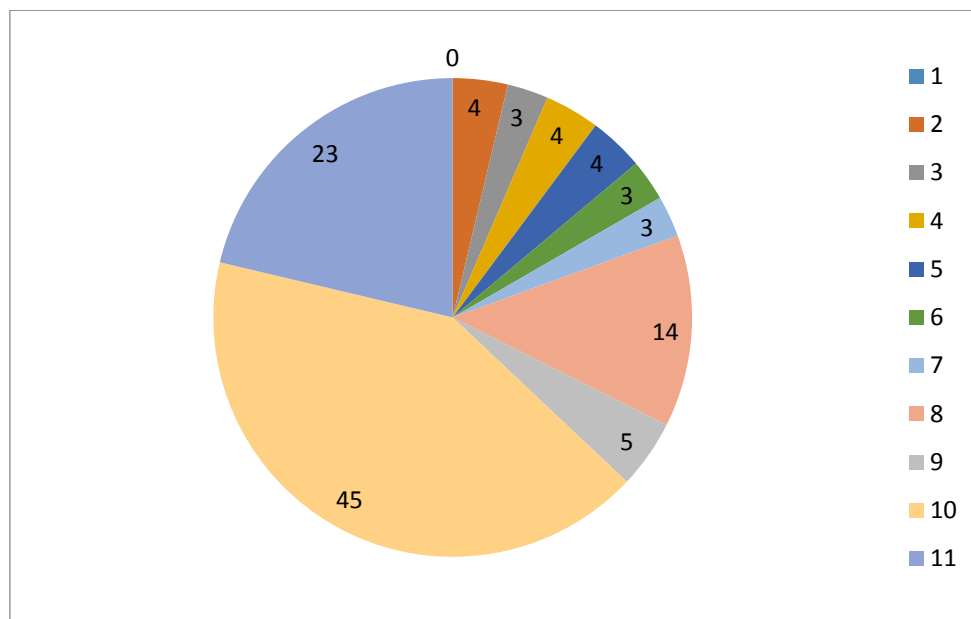
Graf č. 14 - Náhled do dokumentace

## 7. Právo na výběr a změnu zdravotní pojišťovny.

Právo na výběr a změnu pojišťovny bylo nejčastěji hodnoceno číslem 10, toto hodnocení zvolilo 45 respondentů.

Tabulka 16 - Výběr/změna pojišťovny

Hodnocení	Počet respondentů
1	0
2	4
3	3
4	4
5	4
6	3
7	3
8	14
9	5
10	45
11	23



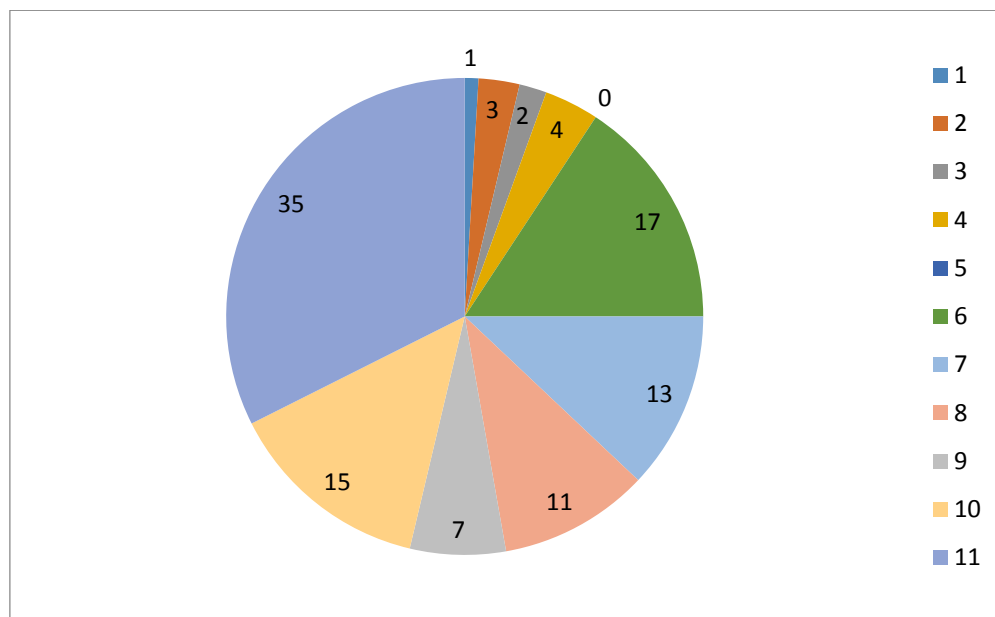
Graf č. 15 - Výběr/změna pojišťovny

## 8. Právo změnit lékaře.

Právo změnit lékaře bylo hodnoceno nejčastěji číslem 11, toto číslo zvolilo 35 respondentů.

Tabulka 17 - Výběr/změna lékaře

Hodnocení	Počet respondentů
1	1
2	3
3	2
4	4
5	0
6	17
7	13
8	11
9	7
10	15
11	35



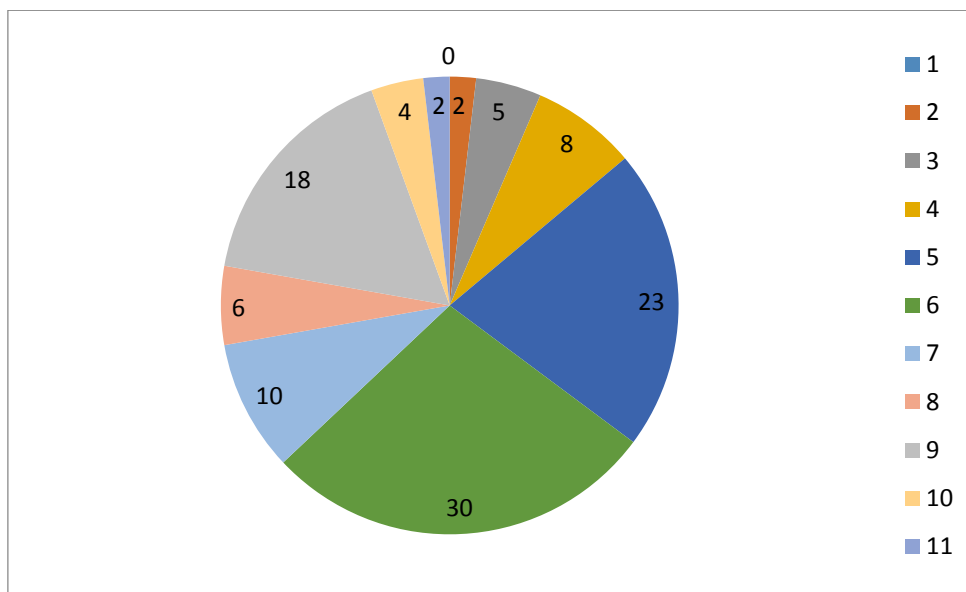
Graf č. 16 - Výběr/změna lékaře

## 9. Právo na poskytnutí péče bez úhrady.

Právo na poskytnutí péče bez úhrady bylo hodnoceno nejčastěji číslem 6, toto hodnocení zvolilo 30 respondentů.

Tabulka 18 - Poskytnutí péče bez úhrady

Hodnocení	Počet respondentů
1	0
2	2
3	5
4	8
5	23
6	30
7	10
8	6
9	18
10	4
11	2



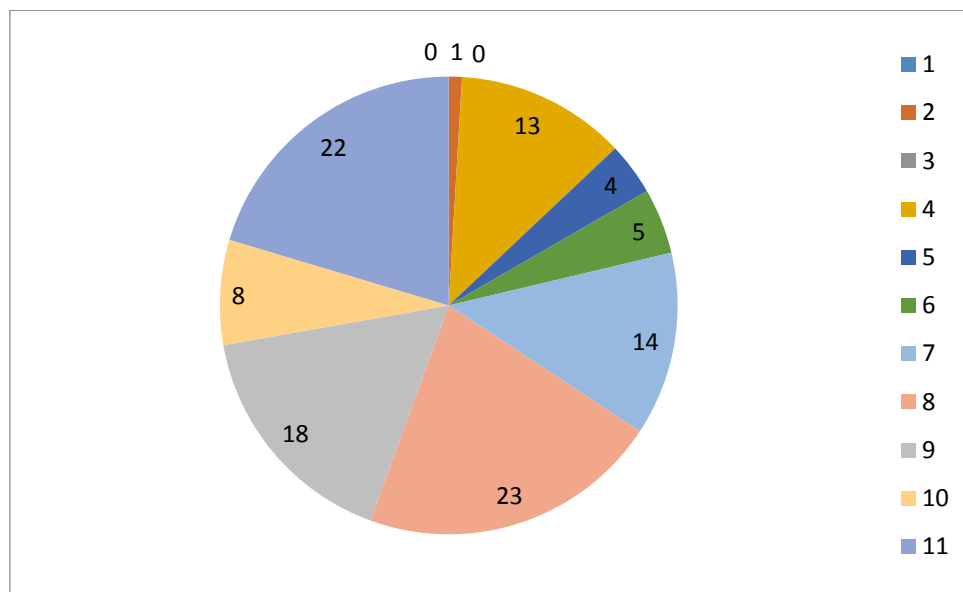
Graf č. 17 - Poskytnutí péče bez úhrady

## 10. Právo podat stížnost.

Právo podat stížnost bylo nejčastěji hodnoceno číslem 8, toto číslo zvolilo 23 respondentů.

Tabulka 19 - Stížnost

Hodnocení	Počet respondentů
1	0
2	1
3	0
4	13
5	4
6	5
7	14
8	23
9	18
10	8
11	22



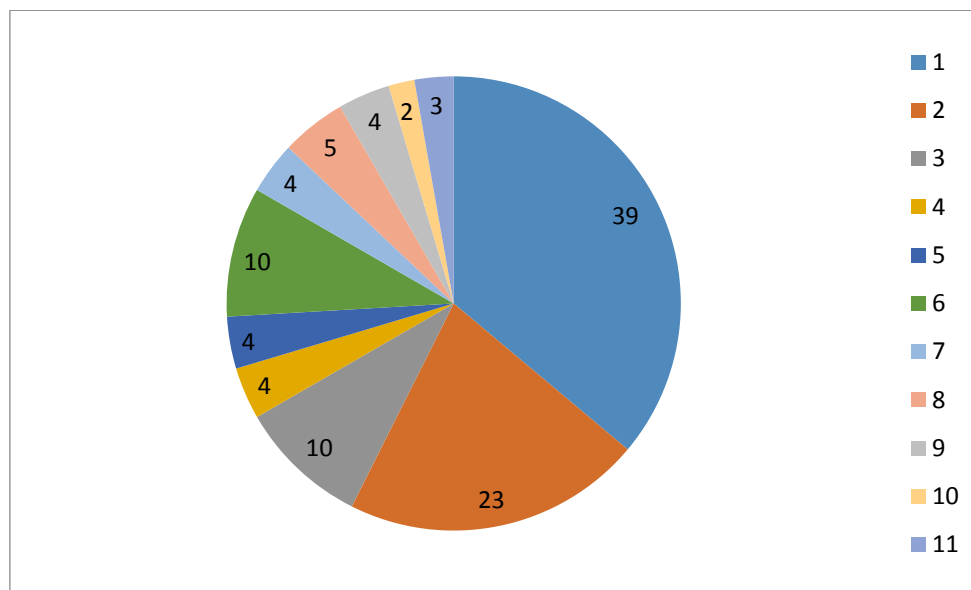
Graf č. 18 - Stížnost

## 11. Právo na mlčenlivost zdravotnického personálu.

Právo na mlčenlivost zdravotnického personálu bylo nejčastěji hodnoceno číslem 1, toto hodnocení zvolilo 39 respondentů.

Tabulka 20 - Mlčenlivost

Hodnocení	Počet respondentů
1	39
2	23
3	10
4	4
5	4
6	10
7	4
8	5
9	4
10	2
11	3



Graf č. 19 – Mlčenlivost

**7.1.11 Shrnutí všech výsledků podotázek otázky č. 10:**

Tabulka shrnutí podotázek otázky č. 10 ukazuje, jaká byla nejčastější odpověď na jednotlivé podotázky a tyto výsledky seřazuje od čísla 1 (nejdůležitější) po 11 (nejméně důležité). Celé shrnutí je pouze přibližné, není zcela striktně možné tato práva seřadit podle důležitosti. U některých podotázek se vyskytly stejné, nebo více hodnocení.

Tabulka 21 - Shrnutí otázky č. 10

Právo	Nejčastější hodnocení
Mlčenlivost	1
Souhlas/ nesouhlas	2
Veškeré informace	3
Určení osob	4
Péče bez úhrady	6
Zákonný zástupce	7
Náhled do dokumentace	7,9
Výběr poskytovatele	8
Stížnost	8
Výběr/ změna pojišťovny	10
Výběr/ změna lékaře	11



## DISKUSE

Cílem této praktické části bakalářské práce bylo zjistit, zda pacienti znají některá svá práva, která při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb mají a zda jsou dle jejich názoru respektována.

Otázka 1: *Věk*, šetření se zúčastnilo celkem 109 respondentů ve věku 22 – 88 let. Dotazníkového šetření na zjištění práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotnických služeb se zúčastnila široká škála pacientů v různých věkových skupinách.

Otázka 2: *Pohlaví*, šetření se zúčastnilo 58 mužů a 51 žen. Dotazníkového šetření týkajícího se práv pacientů při poskytování zdravotních služeb a zdravotní péče se tak zúčastnil téměř stejný počet respondentů z pohledu pohlaví.

Otázka 3: *Myslíte si, že mají pacienti nějaká práva?* Podle názoru respondentů je zřejmé, že se většina domnívá, že pacienti práva při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb mají. Odpovědělo tak 87 respondentů, 22 respondentů uvedlo odpověď NE, někteří se nemohli rozhodnout a přiklonili se k variantě, která jim přišla v dané chvíli lepší.

Otázka 4: *Znáte některá z uvedených práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb?* 104 ze 109 respondentů označilo v dotazníku více než polovinu práv jako ta, která znají, potvrdila se tak hypotéza, že pacienti většinou znají alespoň polovinu svých práv.

Otázka 5: *Byl (a) jste informován (a) o právech, jaká při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb máte?* V této otázce uvedlo 56 respondentů, že NE, 52 respondentů označilo odpověď ANO. Jeden respondent nechtěl tuto otázku vyplnit, protože si už nepamatoval. Lze proto říci, že převládá názor, že pacienti nejsou od zdravotnického personálu o jejich právech informováni.

Otázka 6: *Byl (a) jste informován (a) o vyjádření Vašeho souhlasu či nesouhlasu s poskytováním zdravotních služeb?* Podle názoru respondentů, kdy 82 respondentů uvedlo v dotazníku možnost ANO a 27 respondentů zvolilo NE, lze říci, že jsou pacienti většinou informováni o nutnosti vyjádření souhlasu či nesouhlasu s poskytnutí zdravotní péče a zdravotních služeb.

Otázka 7: *Bylo respektováno Vaše soukromí?* Podle odpovědí respondentů, kteří se účastnili dotazníkového šetření, kdy 100 respondentů uvedlo možnost ANO, jen 7 z nich zvolilo

možnost NE, lze říct, že se veškerý zdravotnický personál snaží při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb dodržovat a respektovat právo na soukromí každého pacienta.

Otázka 8: *Byla při některém vyšetření, které jste podstoupil (a), přítomna ještě jiná osoba kromě Vás a zdravotnického personálu?* Na tuto otázku odpovědělo 105 respondentů možností NE, pouze 4 zvolili možnost ANO. Podle výsledků je tedy možné předpokládat, že se zdravotnická zařízení snaží chránit soukromí pacientů a je velmi výjimečné, že se dostane nepovolaná osoba na místo, kam nemá přístup.

Otázka 9: *Znáte některé z uvedených zákonů týkajících se poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb?* Na tuto otázku odpovědělo 14 respondentů vyznačením všech zákonů. Lze proto říci, že jen málo respondentů se již setkalo se všemi ze zmíněných zákonů.

Otázka 10: *Seřadte podle čísel 1-11, níže vyjmenovaná práva pacientů, která jsou dle Vašeho názoru nejčastěji dodržována (1) a nejméně dodržována (11).* Na první místo zvolila většina respondentů právo na mlčenlivost od zdravotnického personálu. Druhou pozici obsadilo právo na souhlas či nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb. Třetím bylo zvoleno právo na veškeré informace. Na čtvrtém místě je právo na možnost určení osob, kterým budou sděleny informace o pacientovi. Páté místo nebylo žádným právem obsazeno. Na šestém místě se umístilo právo na poskytnutí zdravotní péče bez úhrady. Sedmé místo bylo obsazeno právem nezletilého či znevýhodněného pacienta na přítomnost zákonného zástupce při návštěvě lékaře, na sedmém místě bylo taktéž zvoleno, společně s místem devátým, právo na možnost náhledu do zdravotnické dokumentace. Na osmé místo bylo respondenty zvoleno právo na výběr poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb, na tomto místě se umístilo taktéž právo na podání stížnosti. Desáté místo obsadilo právo na výběr či změnu zdravotní pojišťovny. Jedenácté místo bylo dle výsledků z dotazníků, obsazeno právem na výběr či změnu lékaře.

Na téma, zabývající se problematikou práv pacientů byla na Fakultě humanitních studií napsána bakalářská práce názvem *Práva pacientů a srozumitelná edukace během hospitalizace*, na Fakultě managementu a ekonomiky byla napsána bakalářská práce s názvem *Realizace a ochrana práv při poskytování zdravotní péče*, která se taktéž zabývala tématem práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb.

## ZÁVĚR

Celá práce byla zaměřena na vymezení práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb a jejich respektování. Cílem práce bylo také přiblížit a charakterizovat základní pojmy související se zdravotnickým právem, zjistit, jaká je znalost těchto práv mezi pacienty a zmapovat, jaký je názor pacientů na jejich dodržování.

Teoretická část je zaměřena na vymezení práv, základních pojmů, které se týkají ochrany práv pacienta při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb a na vymezení základní legislativy, která s právy pacientů souvisí. Součástí teoretické části je i kapitola, která se věnuje povinné mlčenlivosti zdravotnických pracovníků při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb.

Praktická část, realizovaná pomocí dotazníkového šetření v rámci výzkumu, se zabývá znalostí práv u pacientů, zjišťuje, kolik z těchto práv pacienti znají, zda se někdy setkali s legislativními dokumenty, týkajícími se práv pacientů a ověřuje, hypotézu, zda pacienti znají alespoň polovinu svých práv. Výzkumu se zúčastnilo 109 respondentů, ze 120 předpokládaných, ve věku od 22 do 88 let. Jednalo se o pacienty z lůžkových oddělení Kroměřížské nemocnice a.s, Nemocnice milosrdných sester v Kroměříži a Krajské nemocnice Tomáše Bati ve Zlíně. Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že většina respondentů (95%) zná více než polovinu svých práv a co se týká znalosti legislativních předpisů, je jejich znalost na nižší míře, největší počet respondentů (35%) zná 2 z vymezených legislativních dokumentů. Co se týká názorů v dotazníkovém šetření zaměřeném na pořadí, v jakém jsou dle názoru pacientů respektována práva pacientů, nejvíce je respektováno právo na mlčenlivost zdravotnického personálu. Druhé, nejvíce respektované právo je dle názoru pacientů právo na souhlas či nesouhlas s poskytnutím zdravotních služeb. Třetím bylo zvoleno právo na veškeré informace. Na čtvrtém místě se dle výsledků dotazníkového šetření umístilo právo na možnost určení osob, kterým budou sděleny informace o pacientovi. Páté místo v dotazníkovém šetření nebylo žádným právem obsazeno. Na šestém místě se umístilo dle názoru respondentů, právo na poskytnutí zdravotní péče bez úhrady. Sedmé místo bylo obsazeno právem nezletilého či znevýhodněného pacienta na přítomnost zákonného zástupce při návštěvě lékaře, na sedmém místě bylo taktéž zvoleno, společně s místem devátým, právo na možnost náhledu do zdravotnické dokumentace. Na osmém místě bylo respondenty zvoleno právo na výběr poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb, na tomto místě se umístilo taktéž právo na podání stížnosti. Desáté místo obsadilo

právo na výběr či změnu zdravotní pojišťovny. Jedenácté místo bylo dle výsledků z dotazníků, obsazeno právem na výběr či změnu lékaře.

Největším poznatkem, který jsem při zpracování práce měla, bylo, že většina pacientů nikdy svá práva příliš neřeší a nepátrá po nich, až dokud se sami nedostanou do nepříznivé životní situace, která je donutí, aby po svých právech, začali pátrat a domáhat se jich. Je proto nutné, aby byli pacienti průběžně seznamováni s právy, která při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb mají.

Největším úskalím, které souvisí s právy pacientů je, že spousta pacientů má pocit, že některá jejich práva nejsou dodržována a následně se proto rozhodují, řešit své problémy soudní cestou, nebo vyhledáním právní pomoci u odborníka.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1].Doležal, T. & Doležal, A., 2007. *Ochrana práv pacienta ve zdravotnictví*, Praha: Linde. ISBN 978-80-7201-684-6.
- [2].Haškovcová, H. 2007. *Informovaný souhlas: proč a jak?*. 1.vyd., Praha: Galén. ISBN 978-80-7262-497-3.
- [3].Haškovcová, H. 2015. *Lékařská etika*. 4. vyd., Praha: Galén. ISBN 978-80-7492-204-6.
- [4].Mach, J., 2006. *Medicína a právo*. 1. vyd., Praha: C.H. Beck. ISBN 80-7179-810-X.
- [5].Mach, J., 2010. *Lékař a právo: praktická příručka pro lékaře a zdravotníky*. 1. vyd., Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3683-9.
- [6].Mach, J., 2015. *Medicínské právo - co a jak: praktické rady pro lékaře a zdravotníky*. 1. vyd., Praha: Galén.
- [7].MEDICARE. Your Medicare rights [online]. Baltimore: Medicare.gov:the official U.S. Government Site for Medicare [cit. 2016-09-29]. Dostupné z: <https://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/medicare-rights-overview.html>
- [8].Ministerstvo zdravotnictví České republiky., 2016. *Rádce pacienta*. 3. vyd., Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR. ISBN 978-80-85047-52-3.
- [9].Prudil, L., 2014. *Právo pro zdravotnické pracovníky*. Praha: Linde. ISBN 978-80-7201-929-8.
- [10]. Šnědar, L., 2008. *Základy zdravotnického práva: s příklady a otázkami*. 1. vyd., Praha: LexisNexis CZ. ISBN 978-80-86920-21-4.
- [11]. Šnědar, L., 2014. *České medicínské právo ve světle nové medicínské a občansko-právní legislativy*. 1. vyd., Žilina: Georg. ISBN 978-80-8154-100-1.
- [12]. ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [13]. Těšinová, J., Žďárek, R. & Policar, R., 2011. *Medicínské právo*. 1., vyd., Praha: C.H. Beck. ISBN 978-80-7400-050-8.
- [14]. Uherek, P., 2008. *Povinná mlčenlivost zdravotnických pracovníků: komplexní rozbor aktuální úpravy: výjimky a právní odpovědnost: řešení sporných či komplikova-*

*ných případů z praxe: praktickou součástí jsou zpracované vzory formulářů.* 1. vyd., Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1198-8.

[15]. Vondráček, L., 2005. *Právní předpisy nejen pro hlavní, vrchní, staniční sestry.* 1. vyd., Praha: Grada. ISBN 80-247-1198-2.

[16]. WHO. Patient's rights [online]. Switzerland: World Health Organization [cit. 2016-09-08]. Dostupné z: <http://www.who.int/genomics/public/patientrights/en/>

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf č. 1 - Pohlaví respondentů .....	36
Graf č. 2 - Mají pacienti práva? .....	37
Graf č. 3 - Počet vyznačených práv .....	38
Graf č. 4 - Informovanost pacientů o právech .....	39
Graf č. 5 - Informovanost o souhlasu či nesouhlasu .....	40
Graf č. 6 - Respektování soukromí .....	40
Graf č. 7 - Přítomnost neoprávněné osoby na vyšetření .....	41
Graf č. 8 - Počet vyznačených zákonů .....	42
Graf č. 9 - Souhlas/ nesouhlas s poskytnutím péče .....	44
Graf č. 10 - Zákonný zástupce u nezletilého pacienta .....	45
Graf č. 11 - Výběr poskytovatele .....	46
Graf č. 12 - Veškeré informace .....	47
Graf č. 13 - Určení osob .....	48
Graf č. 14 - Náhled do dokumentace .....	49
Graf č. 15 - Výběr/změna pojišťovny .....	50
Graf č. 16 - Výběr/změna lékaře .....	51
Graf č. 17 - Poskytnutí péče bez úhrady .....	52
Graf č. 18 - Stížnost .....	53
Graf č. 19 - Mlčenlivost .....	54

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 – Věk respondentů .....	33
Tabulka 2 – Pohlaví respondentů.....	36
Tabulka 3 – Mají pacienti práva? .....	36
Tabulka 4 – Počet vyznačených práv .....	38
Tabulka 5 – Informovanost pacientů o právech.....	39
Tabulka 6 – Informovanost o souhlasu či nesouhlasu .....	39
Tabulka 7 – Respektování soukromí .....	40
Tabulka 8 – Přítomnost neoprávněné osoby na vyšetření .....	41
Tabulka 9 – Počet vyznačených zákonů .....	42
Tabulka 10 - Souhlas/nesouhlas s poskytnutím péče.....	44
Tabulka 11- Zákonný zástupce u nezletilého pacienta .....	45
Tabulka 12 - Výběr poskytovatele.....	46
Tabulka 13 - Veškeré informace.....	47
Tabulka 14 - Určení osob.....	48
Tabulka 15 - Náhled do dokumentace .....	49
Tabulka 16 - Výběr/změna pojišťovny .....	50
Tabulka 17 - Výběr/změna lékaře.....	51
Tabulka 18 - Poskytnutí péče bez úhrady.....	52
Tabulka 19 - Stížnost .....	53
Tabulka 20 - Mlčenlivost.....	54
Tabulka 21 - Shrnutí otázky č. 10.....	55



## SEZNAM PŘÍLOH

- [1]. PŘÍLOHA I: DOTAZNÍK PACIENT

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PACIENT

Dobrý den,

jmenuji se Lucie Karásková a studuji Univerzitu Tomáše Bati ve Zlíně, obor Zdravotně sociální pracovník. Obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku pro moji bakalářskou práci s názvem „Ochrana práv pacienta při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb“. Dotazník je anonymní a získané údaje budou zpracované pouze v rámci mé bakalářské práce.

Děkuji

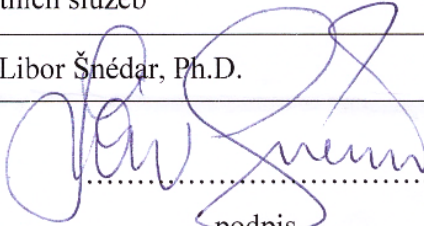
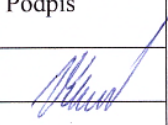
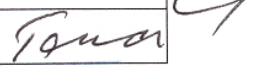
1. Věk: .....
2. Pohlaví
  - Žena
  - Muž
3. Myslíte si, že mají pacienti při poskytování zdravotnické péče a zdravotnických služeb nějaká práva?
  - Ano
  - Ne
4. Znáte některá z uvedených práv pacientů při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb? (Může být i více možností)
  - Právo pacienta souhlasit či nesouhlasit s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb.
  - Právo pacienta na přítomnost zákonného zástupce v případě nezletilých pacientů a pacientů omezených v právním jednání.
  - Právo na výběr poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb.
  - Právo na veškeré informace o svém zdravotním stavu.
  - Právo určit osoby, kterým mohou být poskytovány informace.
  - Právo nahlédnout do zdravotnické dokumentace.
  - Právo na výběr a změnu zdravotní pojišťovny.
  - Právo změnit lékaře.
  - Právo na poskytnutí péče bez úhrady.
  - Právo podat stížnost.
  - Právo na mlčenlivost zdravotnického personálu.
5. Byl (a) jste při příjmu informován (a) o právech, jaká při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb máte?
  - Ano
  - Ne
6. Byl (a) jste informován (a) o vyjádření Vašeho souhlasu či nesouhlasu s poskytováním zdravotních služeb?
  - Ano
  - Ne
7. Bylo respektováno Vaše soukromí?

- Ano  
 Ne
8. Byla při některém vyšetření, které jste podstoupil (a), přítomna ještě jiná osoba kromě Vás a zdravotnického personálu?  
 Ano  
 Ne
9. Znáte některé z uvedených zákonů týkajících se poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb?  
 Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod  
 Zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník  
 Zákon 372/2011 Sb., o zdravotních službách  
 Zákon 95/2004 Sb., o lékařských zdravotnických povoláních  
 Zákon 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních
10. Seřad'te podle čísel 1 – 11, níže vyjmenovaná práva pacientů, která jsou dle Vašeho názoru nejčastěji dodržována (1) a nejméně dodržována (11).

	Právo pacienta souhlasit či nesouhlasit s poskytnutím zdravotní péče a zdravotních služeb.
	Právo pacienta na přítomnost zákonného zástupce v případě nezletilých pacientů a pacientů omezených v právním jednání.
	Právo na výběr poskytovatele zdravotní péče a zdravotních služeb.
	Právo na veškeré informace o svém zdravotním stavu.
	Právo určit osoby, kterým mohou být poskytovány informace.
	Právo nahlédnout do zdravotnické dokumentace.
	Právo na výběr a změnu zdravotní pojišťovny.
	Právo změnit lékaře.
	Právo na poskytnutí péče bez úhrady.
	Právo podat stížnost.
	Právo na mlčenlivost zdravotnického personálu.

### ŽÁDOST O UMOŽNĚNÍ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Obracíme se na Vás s žádostí o umožnění výzkumného šetření na Vašem pracovišti, které bude níže uvedený student realizovat v rámci zpracování bakalářské práce, jejíž součástí je i výzkumná část. Jedná se o studenta 3. ročníku bakalářského studijního programu Zdravotně sociální péče, studijního oboru Zdravotně sociální pracovník (prezenční forma studia).

Jméno a příjmení studenta	Lucie Karásková		
Téma bakalářské práce	Ochrana práv pacienta při poskytování zdravotní péče a zdravotních služeb		
Vedoucí bakalářské práce	JUDr. Libor Šnědar, Ph.D.		
	 ..... podpis		
Metoda výzkumu	Dotazníkové šetření		
Skupina respondentů	Pacienti na odděleních, zdravotnický personál		
Pracoviště	Vyjádření vedoucího pracoviště (nehodící se škrtněte)	Podpis	
KNTB Zlín <i>CKG</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Souhlasím <input type="checkbox"/> Nesouhlasím		
Nemocnice Kroměříž	<input checked="" type="checkbox"/> Souhlasím <input type="checkbox"/> Nesouhlasím		
<i>NMS Kroměříž</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Souhlasím <input type="checkbox"/> Nesouhlasím		

Děkujeme za pochopení a spolupráci.

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií  
Ústav zdravotnických věd

*Z. Dorková*

Ve Zlíně dne *1.2.2016*..

Mgr. Zlatica Dorková, Ph.D.  
ředitelka Ústavu zdravotnických věd

*Souhlasím s poskytnutím přístupů ke zdravotním záznamům z. 342/2005 Sb., o zdravotnické dokumentaci a hygienicko-epid. opatření.*

*Christovová*

Česká provincie Kongregace Milosrdných sester sv. Vincence de Pauli  
**NEMOCNICE MILOSRDNÝCH SESTER**  
767 01 Kroměříž, Malý Vaj 1553  
hlavní - vrchní sestra  
tel. 573 340 504

razítko a podpis zástupce zařízení  
Kroměřížská nemocnice a.s.  
Továrkova 699/39 767 01 Kroměříž  
Krajský úřad pro zdravotnictví