Manuál pacientských práv

Interný systém hodnotenia bezpečnosti pacienta v ambulancii*

* Bezpečná komunikácia s pacientmi (podľa § 3 ods. 5 vyhlášky MZSR č. 444/2019 Z.z.)
Ordinačné hodiny a zastupiteľnosť (podľa § 3 ods. 8 vyhlášky MZSR č. 444/2019 Z.z.)
Dodržiavanie práv pacientov (podľa § 3 ods. 6 vyhlášky MZSR č. 444/2019 Z.z.)

Ambulancia.online

h&h PARTNERS
ADVOKÁTSKA KANCELÁRIA ATTORNEY AT LAW RECHTSANWALTSKANZLEI STUDIO LEGALE

Vážený pacient,

Vzťah pacienta a poskytovateľa zdravotnej starostlivosti je pri našej práci nesmierne dôležitý. Neodmysliteľnou súčasťou tohto vzťahu je ochrana Vašich práv, ktoré súvisia s poskytovaním zdravotnej starostlivosti. Z toho dôvodu sme pre Vás pripravili manuál, v ktorom Vám poskytneme podrobné informácie k nasledujúcim témam:

1 Práva pacienta v ambulancii **2**
Základné práva pacienta
Prístup k zdravotnej starostlivosti
Kto platí zdravotnú starostlivosť?
Informovaný súhlas so zdravotnou starostlivosťou
Boli ste nespokojní pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti?

2 Čo všetko môže pacient robiť so svojou zdravotnou dokumentáciou? **6**
Čo je to zdravotná dokumentácia?
Čo všetko sa do zdravotnej dokumentácie zapisuje?
Ako dlho sa uchováva Vaša zdravotná dokumentácia?
Kto každý môže nahliadať do Vašej zdravotnej dokumentácie?
Ako požiadať o výpis alebo o sprístupnenie Vašej zdravotnej dokumentácie?

3 Ochrana osobných údajov pacienta v ambulancii **11**
Ako o vás získavame osobné údaje
Prečo a na akom právnom základe spracúvame osobné údaje
Poskytovanie osobných údajov
Ako dlho uchovávame osobné údaje
Aké máte práva a ako ich uplatňovať

4 Ordinačné a doplnkové ordinačné hodiny **14**
Základné informácie pre pacientov o ordinačných hodinách
Základné informácie pre pacientov o doplnkových ordinačných hodinách

Časť 1

Práva pacienta v ambulancii

A/ Základné práva pacienta

Motto: Ochrana života, zdravia a ľudskej dôstojnosti. Základné ciele, ku ktorým by sme pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti mali vždy vzhliadať. Týka sa to ako pacienta, tak aj zdravotníckych pracovníkov.

1. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti máte právo na ochranu života a zdravia – toto je základný princíp, ktorý by mal sprevádzať všetky úmysly a činnosti v zdravotníctve
2. Prístup zdravotníckych pracovníkov k pacientovi by mal byť vždy odborný, ale rovnako aj etický a humánny – vzťah zdravotnícky pracovník a pacient je však ako spojené nádoby, tak ako pacient potrebuje odbornosť a súcit, aj zdravotnícky pracovník potrebuje pozitívnu spätnú väzbu a ohľad na jeho obmedzenia
3. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti by malo byť vždy rešpektované Vaše súkromie a Vaše osobnostné práva.
4. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti môže byť prítomný len zdravotnícky pracovník ktorého prítomnosť je nevyhnutná pri danom výkone. Iné osoby môžu byť prítomné len na základe Vášho predchádzajúceho súhlasu - to platí aj v prípade ak sa jedná o študentov medicíny či zdravotníckych škôl.
5. V ambulancii sme si všetci rovní a to znamená, že pacient nesmie byť diskriminovaný kvôli chorobe, rase, farbe pleti, pohlaviu, náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národnostného alebo sociálneho pôvodu, vášmu majetku, rodu alebo iného postavenia.
6. Máte právo poznať meno a priezvisko zdravotníckeho pracovníka ktorý Vás ošetruje.
7. Máte právo odmietnuť transplantáciu Vašich orgánov po smrti. Toto právo môžete uplatniť podaním písomného vyhlásenia o odmietnutí transplantácie po smrti, na ktorom musí byť Váš podpis osvedčený notárom alebo na matrike. Vyhlásenie sa zasiela Národnej transplantačnej organizácii (www.nto.sk).
8. Máte právo odmietnuť vykonanie pitvy a to zaslaním písomného oznámenia Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou. Oznámenie musí obsahovať Vaše osobné údaje (aby bolo možné zistiť o koho ide) a podpis (nemusí byť osvedčený notárom/matrikou). Za určitých zákonom stanovených okolností však pitva napriek jej odmietnutiu bude vykonaná:
   - pri podozrení, že mŕtva osoba bola chorá na prenosné ochorenie,
   - pri podozrení na kontamináciu mŕtveho tela rádioaktívnymi látkami,
   - pri náhlom úmrtí, ak príčina smrti nie je zjavná,
   - pri pochybnostiach lekára, ktorý vykonal prehliadku mŕtveho, o príčine smrti alebo o okolnostiach, za ktorých smrť nastala,
   - po odbere orgánov alebo tkanív od mŕtveho darcu,
   - v prípadoch násilnej smrti,
   - z dôvodov ustanovených Trestným poriadkom.

B/ Prístup k zdravotnej starostlivosti

Motto: Všetci si želáme, aby nám bola poskytnutá zdravotná starostlivosť vtedy keď ju potrebujeme. Možnosti a zdroje sú však obmedzené, preto je dobré vedieť na čo sa má pacient pripraviť.

1. Máte právo, aby ste získali prístup k takej zdravotnej starostlivosti, akú si vyžaduje váš zdravotný stav, vrátane preventívnej zdravotnej starostlivosti a aktivít na podporu zdravia. Skutočný obsah tohoto práva však môže podliehať objektívnym obmedzeniam (napr. nedostatok ošetrujúceho personálu, skutočnosť, že zdravotnícke zariadenie nemá dostatočné prístrojové vybavenie, keďže ho má iba špecializované pracovisko, čakacie doby na zákrok).
2. Ak poskytovateľ zdravotnej starostlivosti nedokáže Vás zdravotný problém vyriešiť v rámci svojej odbornosti alebo s ohľadom na jeho prístrojové obmedzenia, máte právo na to aby Vám, ak je to možné odporučil iných poskytovateľov a informoval Vás ako by ste mali ďalej postupovať.
3. V prístupe k zdravotnej starostlivosti nesmiete byť neoprávnene diskriminovaný a získanie výhody iným pacientom voči Vám musí byť založené na konkrétnom a ospravedlniteľnom dôvode (napr. uprednostnenie pri zákroku v dôsledku vážnejšieho zdravotného stavu iného pacienta)
4. Každý pacient (okrem zákonných výnimiek – pozri nižšie) má právo na výber ambulancie, ktorú bude navštevovať ako aj na jej zmenu. Môžu vás odmietnuť len vo výnimočných prípadoch:
   a) neúnosné pracovné zaťaženie ambulancie,
   b) osobný vzťah zdravotníckeho pracovníka, ktorý poskytuje zdravotnú starostlivosť s pacientom,
   c) osobné presvedčenie zdravotníckeho pracovníka (umelé prerušenie tehotenstva, sterilizácia a asistovaná reprodukcia).

5. Právo na výber poskytovateľa zdravotnej starostlivosti sa nevťahuje na:
    a) osobu, ktorá je vo väzbe, vo výkone trestu odňatia slobody alebo vo výkone detencie,
    b) žiadateľa o azyl,
    c) osobu, ktorej sa poskytuje zdravotná starostlivosť na základe rozhodnutia súdu,
    d) osobu, ktorá je príslušníkom ozbrojených síl Slovenskej republiky, Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Národného bezpečnostného úradu, Zboru väzenskej a justičnej stráže, Horskej záchrannej služby, Hasičského a záchranného zboru, ak takejto osobe určil poskytovateľa služobný orgán alebo služobný úrad.
6. Ak máte trvalý pobyt alebo prechodný pobyt v zdravotnom obvode všeobecnej ambulancie pre deti/dospelých, tak takýto poskytovateľ Vás nemôže odmietnuť z dôvodu neúnosného pracovného zaťaženie.
7. Ak vás poskytovateľ ambulantnej starostlivosti odmietne, máte právo požiadať vyšší územný celok o preverenie odmietnutia.
8. Právo na výber poskytovateľa zdravotnej starostlivosti si netreba zamieňať s možnosťou výberu zdravotníckeho pracovníka. Zákon neukladá poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti povinnosť vyhovieť žiadosti pacienta o to, aby ho ošetroval konkrétny zdravotnícky pracovník.
9. Máte právo, aby Vás lekár poskytujúci ambulantnú zdravotnú starostlivosť v prípade, že si to vyžaduje Váš zdravotný stav odoslal na vyšetrenie k lekárovi – špecialistovi. Ak má byť takéto vyšetrenie uhradené zdravotnou poisťovňou, tak potrebujete výmenný lístok. Výmenný lístok nepotrebujete v prípade ak ide o:
    a. poskytnutie zdravotnej starostlivosti u psychiatra
    b. poskytnutie zdravotnej starostlivosti u kožného lekára
    c. poskytnutie zdravotnej starostlivosti u očného lekára pri predpise okuliarov
    d. ďalšieho vyšetrenia, ktoré určí špecialista a pravidelnej lekárskej kontrole
    e. poskytnutie zdravotnej starostlivosti do 24 hod. od vzniku úrazu alebo náhlej zmeny zdravotného stavu
    f. ochranné liečenie (na základe rozhodnutia súdu)
    g. vyšetrenia v doplnkových ordinačných hodinách
10. Výmenný lístok nepotrebujete ani v prípade, ak si náklady zdravotnej starostlivosti uhrádzate sám z vlastných zdrojov.

C/ Kto platí za zdravotnú starostlivosť ktorá mi bola/bude poskytnutá?

Motto: Zdravotná starostlivosť má svoju cenu. Úhradu za pacienta vo väčšine prípadov platí zdravotná poisťovňa, ale niekedy si zdravotnú starostlivosť a s ňou súvisiace služby musí zaplatiť sám pacient. Funguje to takto:

1. Ak ste zdravotne poistený, tak máte nárok na to, aby za Vás zdravotná poisťovňa uhradila náklady zdravotnej starostlivosti. Uvedené neznamená, že zdravotná starostlivosť je „zadarmo", ale znamená to, že za poskytnuté služby zaplatí zdravotná poisťovňa a nie priamo pacient. Rozsah v ktorom má zdravotná poisťovňa zaplatiť za Vami získanú zdravotnú starostlivosť stanovuje zákon. Pokiaľ má pacient dlh na poistnom, tak si musí zdravotnú starostlivosť hradiť z vlastných zdrojov (okrem neodkladnej zdravotnej starostlivosti).
2. Pokiaľ má pacient dlh na poistnom (dlží svojej zdravotnej poisťovni), tak má nárok na poisťovňou hradenú zdravotnú starostlivosť len za predpokladu, že svoj dlh voči poisťovni vyrovná (alebo s poisťovňou uzavrie aspoň dohodu o splátkach). Ak svoj dlh nemá vysporiadaný, tak má nárok iba na neodkladnú zdravotnú starostlivosť (zvyčajne stavy ohrozujúce bezprostredne jeho život alebo životne dôležité orgány, stavy vyznačujúce sa náhlou a veľkou bolesťou) a všetky ďalšie zdravotné výkony ako aj lieky a zdravotnícke pomôcky si musí uhradiť z vlastných zdrojov.
3. Máte právo na to, aby ste vedeli v akých cenách Váš lekár poskytuje zdravotnú starostlivosť ktorá nie je hradená z verejného zdravotného poistenia a aby ste o týchto cenách boli informovaný vopred. Toto právo je naplnené aj v prípade, ak má poskytovateľ zverejnený cenník na verejne dostupnom mieste alebo na svojej webovej stránke.
4. V prípade ak v ambulancii platíte za nejaký výkon alebo službu (napr. vydanie administratívneho potvrdenia) máte právo na to, aby Vám poskytovateľ zdravotnej starostlivosti vydal doklad o prijatej platbe.
5. Ak nedodržujete liečebný režim, tak Vám Sociálna poisťovňa môže prestať platiť nemocenské dávky a zdravotná poisťovňa môže od vás žiadať vynaložené náklady na liečbu.

D/ Váš informovaný súhlas so zdravotnou starostlivosťou je základný kameň liečby
Motto: Pacient je pánom svojho osudu. Zodpovedne sa však vie rozhodnúť len na základe zrozumiteľných informácií od ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka.

1. Pacient má právo zúčastňovať sa svojím rozhodovaním celého procesu zdravotnej starostlivosti, ktorá sa mu poskytuje.
2. Pacient má právo byť informovaný o svojom zdravotnom stave, vrátane povahy ochorenia, potrebných zdravotných výkonoch a možnostiach liečby.
3. Ak nerozumiete tomu čo lekár hovorí, tak sa ho nebojte na to upozorniť a poprosiť, aby Vám nejasnosti vysvetlil ešte raz takým spôsobom, aby ste poskytovaným informáciám porozumeli.
4. Tak ako má pacient právo byť poučený, má rovnako právo poučenie odmietnuť a súhlas na zdravotný výkon dať aj bez poučenia. Právo ostať nepoučený pacient nemá v zákonom uvedených prípadoch ktorými sú zdravotné výkony: biomedicínskeho výskumu, klinického skúšania liekov a zdravotníckych pomôcok, interrupcie, sterilizácie a transplantácie.
5. Zdravotnú starostlivosť Vám zdravotnícky pracovník smie poskytnúť len v prípade, ak s tým vopred súhlasíte (okrem zákonom stanovených výnimiek – neodkladná zdravotná starostlivosť, ochranné liečenie, liečenie v dôsledku nákazlivej choroby a detencia v prípade osoby s duševnou poruchou ktorá ohrozuje seba alebo svoje okolie).
6. Vašim informovaným súhlasom dávate najavo, že ste boli informovaný o svojom zdravotnom stave vrátene povahy ochorenia, potrebných zdravotných výkonoch a možnostiach liečby, o následkoch a rizikách diagnostiky alebo liečby a možnostiach diagnostiky alebo liečby.
7. Vždy máte právo odmietnuť navrhovanú liečbu alebo zdravotný výkon a rovnako máte právo rozhodnúť o ukončení liečby. O rizikách odmietnutia vás ošetrujúci zdravotnícky pracovník musí poučiť.
8. Hoci ste na poskytnutie zdravotnej starostlivosti dali Vás informovaný súhlas, máte právo ho kedykoľvek odvolať. Výkon tohoto práva môže byť prakticky ovplyvnený druhom zdravotného výkonu, ktorý sa Vám poskytuje.
9. Ak lekár nevie získať váš súhlas (napr. ste odpadli) a zdravotný výkon je nevyhnutný a neodkladný, tak môže tento výkon lekár urobiť aj bez Vášho súhlasu.

E/ Mlčanlivosť a ochrana osobných údajov je základom dôvery pacienta v lekára

Motto: Niekedy je mlčať viac ako zlato. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti to platí 100násobne. Pacientove údaje a informácie o jeho zdravotných ťažkostiach sú prísne chránené.

1. Všetky informácie o zdravotnom stave pacienta, diagnózach, liečbe a prognóze a aj všetky ostatné informácie osobného charakteru sú dôverné počas života pacienta aj po jeho smrti.
2. Zdravotnícky pracovník je povinný zachovávať mlčanlivosť o tom, čo sa dozvedel o Vás a Vašom zdravotnom stave. Tejto mlčanlivosti ho môžete zbaviť Vy (pacient), alebo v odôvodnených prípadoch aj samosprávny kraj, alebo ministerstvo zdravotníctva (podľa toho, kto z nich vydal povolenie na poskytovanie zdravotnej starostlivosti)
3. Povinnosť zdravotníckeho pracovníka zachovať mlčanlivosť o pacientovi trvá aj po smrti pacienta
4. Údaje zo zdravotnej dokumentácie možno poskytnúť na základe písomného vyžiadania prokurátorovi, vyšetrovateľovi, úradu práce, súdu alebo iných zákonnom vymedzeným osobám formou výpisu. Ako pacient máte právo na úplný vstup do Vašej zdravotnej dokumentácie.
5. Informácie o pacientovi a prístup k jeho zdravotnej dokumentácii sa môžu poskytnúť pre štatistické a vedecké účely v súlade s platnými právnymi predpismi.
6. Spracúvanie osobných údajov pacienta pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti sa deje na základe zákona a preto na takéto spracúvanie nie je potrebný súhlas pacienta. Poskytovateľ zdravotnej starostlivosti je povinný poučiť pacienta o pravidlách spracovania osobných údajov.

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

Motto: 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 ktorého 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 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 uprené Vaše práva máte možnosť žiadať o ochranu 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 tohoto práva traumatizuje zdravotníckych pracovníkov a vystavuje ich strachu pri výkone ich povolania. Uplatnenie trestnoprávnych postihov by malo prichádzať ako posledná možnosť a prostriedok nápravy, vtedy keď porušenie pacientových práv je významné a nie je ho možné napraviť inými mäkšími postupmi.
9. Sociálne siete a média 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 FB, či zverejnenie referencie na rôznych portáloch. Je naozaj nevyhnutý pre ochranu Vašich práv? Alebo zbytočne vnesie do riešenia problému negatívnu energiu?

Časť 2

Čo všetko môže pacient robiť so svojou zdravotnou dokumentáciou?

Ambulancia.online

ADVOKÁTSKA KANCELÁRIA ATTORNEY AT LAW RECHTSANWALTSKANZLEI STUDIO LEGALE

Čo je to zdravotná dokumentácia?

Zdravotná dokumentácia je súbor údajov o zdravotnom stave pacienta a o zdravotnej starostlivosti ktorá bola pacientovi poskytnutá. Zdravotná dokumentácia obsahuje aj údaje službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti pacientovi (doprava, lekárske posudky, stravovanie a pobyt na lôžku, poskytovanie výpisu zo zdravotnej dokumentácii).
V skratke sa dá povedať to, že zdravotná dokumentácia obsahuje informácie opisujúce prečo pacient do zdravotníckeho zariadenia prichádza – čo ho trápi (tzv. anamnéza), vyšetrenia a ich výsledky ako aj úvahy ošetrujúcich zdravotníckych pracovníkov o tom, v čom spočíva zdravotný problém a ako by sa dal liečiť.
Na základe zdravotnej dokumentácie by malo byť možné spätne dekódovať:

- komu (kto je pacient?),
- z akého dôvodu (aký bol zdravotný problém?),
- prostredníctvom koho (kto bol poskytovateľ a kto ošetrujúci zdravotnícky pracovník?) a
- akým spôsobom a v akom rozsahu
- kedy

bola poskytnutá zdravotná starostlivosť.

E-zdravie alebo papier? V akej forme sa vedie zdravotná dokumentácia?

Vaša zdravotná dokumentácia má byť od 1.1.2019 vedená v elektronickej zdravotnej knižke v Národnom centre zdravotníckych informácií (NCZI). Funguje to tak, že poskytovateľ zdravotnej starostlivosti je na NCZI napojený cez svoj počítač a teda každý zápis do zdravotnej dokumentácie v jeho počítači je odoslaný do Vašej elektronickej zdravotnej knižky.
Zdravotná dokumentácia môže byť vedená aj v písomnej forme (papier), čo ešte stále predstavuje väčšie percento prípadov. Zdravotnú dokumentáciu v písomnej forme môže poskytovateľ viesť len pri písomných informovaných súhlasoch, alebo v prípade technického výpadku e-Zdravia alebo ambulantného softwaru poskytovateľa, alebo ak poskytovateľ zaznamenáva také údaje a v takej podobe, ktoré nie je možné zapísať do e-Zdravia.

Kto vlastní „Vašu" zdravotnú dokumentáciu?

To sa nedá povedať. Zdravotnú dokumentáciu ako takú nevlastní pacient ani poskytovateľ zdravotnej starostlivosti. Vzťah poskytovateľa k nej sa dá skôr charakterizovať ako vzťah správcu k spravovanej veci. Dôležité je to, že poskytovateľ zodpovedá za jej správne vedenie, uchovávanie a zabezpečenie údajov ktoré sa v nej nachádzajú a pacient má právo na prístup do zdravotnej dokumentácie a na výpisy z nej.

Čo všetko sa do zdravotnej dokumentácie zapisuje?

V podstate všetky údaje, ktoré sú priamo alebo nepriamo dôležité pre určenie správnej diagnózy a stanovenie Vašej liečby. Rozsah zapisovaných údajov závisí napríklad aj od charakteru zdravotnej starostlivosti ktorá sa Vám poskytuje. Zápis do zdravotnej dokumentácie obsahuje:

- dátum a čas zápisu,
- spôsob-obsah poučenia, resp. odmietnutie poučenia, informovaný súhlas, odmietnutie informovaného súhlasu a odvolanie informovaného súhlasu pacientom,
- dátum a čas poskytnutia zdravotnej starostlivosti, ak je odlišný od dátumu a času zápisu,
- rozsah poskytnutej zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti vrátane predpísaných alebo podaných humánnych liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín,
- výsledky iných vyšetrení, ak sú súčasťou poskytovanej zdravotnej starostlivosti, o ktorej sa vykonáva zápis,
- identifikáciu ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka,
- identifikáciu pacienta.

Čo keď sa lekár pomýli a zapíše do zdravotnej dokumentácie niečo nesprávne? Môže to škrtnúť alebo vybieliť?

Nie, chybné zápisy nie je možné opraviť tak, že by bolo znemožnené sa oboznámiť s pôvodným „chybným" zápisom. Oprava ako taká je možná, no pôvodný zápis musí ostať čitateľný a musí byť pripojený dátum opravy ako

aj identifikácia zdravotníckeho pracovníka ktorý opravu vykonal. Opravu zápisu môže urobiť len zdravotnícky pracovník, ktorý vykonal pôvodný zápis. Tieto pravidlá sa musia dodržať ako pri oprave v písomnej dokumentácii, tak aj pri oprave elektronického záznamu vo Vašej elektronickej zdravotnej knižke.

Musí od Vás lekár získať súhlas na zapísanie Vašich údajov do zdravotnej dokumentácie?

Spracúvanie Vašich osobných údajov v zdravotnej dokumentácii sa realizuje bez toho, aby ste na to dávali svoj súhlas. Poskytovateľ zdravotnej starostlivosti ich spracúva na základe toho, že mu to prikazuje zákon o zdravotnej starostlivosti – preto si od Vás na spracúvanie Vašich údajov nežiada súhlas. Aj keď ide o spracúvanie na základe zákona, stále máte ako tzv. „dotknutá osoba" (osobné údaje ktorej sa spracúvajú) práva na ochranu osobných údajov, okrem takých práv, ktoré sa z povahy veci nedajú realizovať. Napríklad nemôžte vyžadovať výmaz svojich údajov, keďže poskytovateľ je povinný viesť zdravotnú dokumentáciu min. 20 rokov po poslednom poskytnutí alebo v prípade všeobecného lekára 20 rokov po smrti pacienta.

Ako dlho sa uchováva Vaša zdravotná dokumentácia?

Všeobecný lekár uchováva vašu kompletnú zdravotnú dokumentáciu po dobu 20 rokov po úmrtí pacienta a špecialista po dobu 20 rokov od posledného poskytnutia zdravotnej starostlivosti. Pri zdravotných výkonoch transplantácie sa dokonca zdravotná dokumentácia uchováva až po dobu 30 rokov.
Elektronické zdravotné záznamy v elektronickej zdravotnej knižke pacienta uchováva Národné centrum zdravotníckych informácií najmenej 20 rokov po smrti pacienta ak ide o záznamy vytvorené všeobecným lekárom, s ktorým mal pacient uzatvorenú dohodu o poskytovaní všeobecnej ambulantnej starostlivosti. Ostatné elektronické zdravotné záznamy sa uchovávajú najmenej 20 rokov od posledného poskytnutia zdravotnej starostlivosti pacientovi.

Čo sa stane so zdravotnou dokumentáciou ak ambulancia zanikne/prestane vykonávať činnosť?

Takúto dokumentáciu prevezme do úschovy lekár samosprávneho kraja (funkcia v rámci odboru zdravotníctva a sociálnych vecí na úrade samosprávneho kraja), ktorý je odovzdá poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti ktorý Vám začal poskytovať zdravotnú starostlivosť.

Čo je to výpis zo zdravotnej dokumentácie?

Výpis je akoby „CV" zdravotnej starostlivosti, ktorá Vám bola u poskytovateľa zdravotnej starostlivosti poskytnutá. Ide teda o zjednodušenú sumarizáciu toho, čo Vám za obdobie, ktorého sa výpis týka bolo, aké diagnózy Vám boli určené a aké výkony boli realizované (aká liečba stanovená). Tieto údaje by mali byť uvedené chronologicky. Výpis musí obsahovať aj identifikačné údaje poskytovateľa zdravotnej starostlivosti a údaje zdravotníckeho pracovníka, ktorý výpis pripravil.

Kto môže žiadať o výpis z Vašej zdravotnej dokumentácie?

Vaše citlivé údaje týkajúce sa Vášho zdravia zákon prísne chráni. Preto o výpis z Vašej zdravotnej dokumentácie môže požiadať len presne stanovený okruh osôb:

- samotný pacient, ktorého sa zdravotná dokumentácia týka,
- príslušný orgán na účely sociálnej pomoci, štátnej sociálnej dávky alebo služieb zamestnanosti,
- inšpektorát práce a orgánom dozoru (oblasť týkajúca sa banskej činnosti, policajného zboru, ochrany verejného zdravia, vojenskej služby atď.) na účely vyšetrovania pracovného úrazu alebo choroby z povolania,
- príslušný orgán na účely medzištátneho osvojenia dieťaťa,
- orgán činný v trestnom konaní alebo súd,
- lekár pracovnej zdravotnej služby na účel posúdenia zdravotnej spôsobilosti na prácu,
- osoby oprávnené nahliadať do zdravotnej dokumentácie (tých je pomerne dosť a dozviete sa o nich v otázke "Kto každý môže nahliadať do mojej zdravotnej dokumentácie?")

Je potrebné si zapamätať, že poskytovateľ zdravotnej starostlivosti nemôže výpis zo zdravotnej dokumentácie poskytnúť žiadnej inej osobe. Žiadosť o výpis musí byť v zmysle zákona o zdravotnej starostlivosti písomná a musí

byť doručená poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti. Ten si za poskytnutie výpisu môže účtovať zákonom určený poplatok.

Môže pacient nahliadať do svojej zdravotnej dokumentácie a robiť si z nej kópie, alebo výpisky?

Pacient má právo žiadať poskytovateľa zdravotnej starostlivosti o sprístupnenie jeho zdravotnej dokumentácie a ten mu musí vyhovieť a neklásť mu pri realizácii tohoto práva neodôvodnené prekážky. Toto právo samozrejme neznamená, že pacient môže kedykoľvek prísť do zdravotníckeho zariadenia a okamžite vyžadovať sprístupnenie zdravotnej dokumentácie. Je vhodné, aby o sprístupnenie dokumentácie pacient požiadal písomne a dohodol si s poskytovateľom termín, kedy mu zdravotnú dokumentáciu sprístupní. Sprístupnenie dokumentácie pacientovi nie je možné viazať na nejaký konkrétny dôvod. Stačí ak o sprístupnenie pacient požiada a preukáže, že sa zdravotná dokumentácia týka jeho osoby.
Právo na prístup do zdravotnej dokumentácie pacienta majú aj ďalšie zákonom stanovené osoby.
Pacient má právo vstupovať aj do vybraných častí svojej elektronickej zdravotnej knižky, ktorá je vedená na NCZI. Musí mať však vytvorený prístup o ktorý môže bezplatne požiadať NCZI.

V ktorých prípadoch Vám môžu odoprieť nahliadanie do Vašej zdravotnej dokumentácie?

Poskytovateľ môže odmietnuť nahliadnutie do zdravotnej dokumentácie pacientovi, ktorému sa poskytuje zdravotná starostlivosť v špecializačnom odbore psychiatria alebo klinická psychológia. Odopretie je možné len v prípade, ak je ošetrujúci lekár presvedčený, že by oboznámenie pacienta s údajmi v zdravotnej dokumentácii negatívne ovplyvnilo jeho liečbu.

Kto každý môže nahliadať do Vašej zdravotnej dokumentácie?

Obsahom zdravotnej dokumentácie sú zvyčajne intímne informácie, ktoré si každý pacient chce nechať len pre seba. Túto oprávnenú požiadavku rešpektuje aj zákon a preto hovorí, že do zdravotnej dokumentácie môžu nahliadať len presne definované osoby. Áno, čítate správne, iné osoby ako tie, ktorým to zákon dovoľuje, do Vašej zdravotnej dokumentácie nemôžu nahliadať. Zákon upravuje nielen presne stanovený okruh, ale určuje aj to, v akom rozsahu a za akým účelom môže takáto osoba do Vašej zdravotnej dokumentácie nahliadať.

Vaša zdravotná dokumentácia je vedená v písomnej forme a od 1.1.2019 by ju ambulancie a nemocnice mali viesť elektronicky prostredníctvom Vašej **elektronickej zdravotnej knižky** v rámci e-Zdravia o ktoré sa stará Národné centrum zdravotníckych informácií (NCZI).

Prístup do „papierovej" zdravotnej dokumentácie u poskytovateľa zdravotnej starostlivosti má:

- PACIENT alebo jeho zákonný zástupca (v prípade neplnoletého zvyčajne rodič) v celom rozsahu,
- BLÍZKE OSOBY: Manželovi alebo manželke, dieťaťu alebo rodičovi alebo ich zákonnému zástupcovi po smrti tejto osoby, a to v celom rozsahu; ak takáto osoba nie je, osobe plnoletej, ktorá s ňou žila v čase smrti v domácnosti (§ 115 Občianskeho zákonníka), blízkej osobe (§ 116 Občianskeho zákonníka) alebo ich zákonnému zástupcovi.
- SPLNOMOCNENEC, teda ktokoľvek, koho na nahliadanie do zdravotnej dokumentácie písomne splnomocnil pacient alebo v prípade smrti pacienta nikto z blízkych osôb. Podpis splnomocniteľa musí byť osvedčeným. Splnomocnenec má právo nahliadať v takom rozsahu, aký je uvedený v plnej moci.
- REVÍZNY LEKÁR príslušnej zdravotnej poisťovne na účely kontrolnej činnosti v celom rozsahu,
- Úrad pre dohľad na zdravotnou starostlivosťou na účely prešetrovania sťažností v celom rozsahu,
- MZSR a VÚC (lekár a sestra samosprávneho kraja) na účely vykonávania kontroly nad plnením povinností poskytovateľa zdravotnej starostlivosti
- LEKÁR URČENÝ zo strany MV SR, MO SR MD SR , MS SR: ak ide o zdravotnú dokumentáciu vedenú v zdravotníckych zariadeniach týchto rezortov v celom rozsahu.
- VŠEOBECNÝ LEKÁR MVSR na účely lekárskeho vyšetrenia v prijímacom konaní podľa zákona č. 73/1998 o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície a posudkovému lekárovi ozbrojených síl Slovenskej republiky,
- POSUDKOVÉMU LEKÁROVI SOCIÁLNEJ POISŤOVNE na účely lekárskej posudkovej činnosti pri výkone sociálneho poistenia v celom rozsahu,

- POSUDKOVÉMU LEKÁROVI ÚPSVAR: na účely lekárskej posudkovej činnosti podľa zákona č. 73/1998 o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v celom rozsahu,
- ZNALEC ktorého ustanovil súd alebo pribral orgán činný v trestnom konaní alebo ktorého požiadala o vypracovanie znaleckého posudku niektorá zo strán na účely priamo súvisiace s občianskym súdnym konaním alebo s trestným konaním v rozsahu nevyhnutnom na vyhotovenie znaleckého posudku;
- ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA: vykonávajúcej individuálne zdravotné poistenie na účely kontrolnej činnosti poskytnutej zdravotnej starostlivosti za ktorú bola zo strany poisťovne uhradené poistné plnenie
- Príslušný orgán zdravotníckej komory v rozsahu kontroly príslušného ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka,
- Pracovníkovi epidemiológie príslušného RÚVZ a odbornému pracovníkovi epidemiológie úradov verejného zdravotníctva MV SR a MO SR v rozsahu potrebnom na zabezpečenie epidemiologického vyšetrovania,
- KLINICKÝ AUDÍTOR poverený zo strany Ministerstva zdravotníctva SR na účely výkonu klinického auditu u poskytovateľa zdravotnej starostlivosti ktorý vedie Vašu zdravotnú dokumentáciu.

Môže si pacient svoju zdravotnú dokumentáciu nafotiť napríklad telefónom?

Áno, máte na to právo a poskytovateľ Vám v tom nemôže brániť. Musíte však postupovať tak, aby pri vyhotovovaní fotografií alebo fotokópii nebola zdravotná dokumentácia poškodená.

Kto môže nahliadať do dokumentácie po smrti pacienta?

Po smrti pacienta má právo nahliadnuť do zdravotnej dokumentácie manžel, manželka, dieťa alebo rodič, ak takýchto osôb niet, tak plnoletá osoba, ktorá so zosnulým žila v čase úmrtia v spoločnej domácnosti a to v plnom rozsahu. Tieto osoby budú musieť preukázať existenciu vzťahu k zomrelému pacientovi. V prípade ak tento vzťah nevedia preukázať, poskytovateľ zdravotnej starostlivosti by im dokumentáciu nemal sprístupniť.

Môže lekár odoslať Vašu zdravotnú dokumentáciu komerčnej poisťovni, alebo súdu, či polícii?

Žiaľ, často sa stáva, že poskytovateľa zdravotnej starostlivosti o poskytnutie fotokópie zdravotnej dokumentácie žiada súd, alebo polícia, či komerčná poisťovňa. Poskytovateľ nemôže takejto žiadosti vyhovieť. Súdu alebo orgánu činnému v trestnom konaní môže na základe písomnej žiadosti zaslať výpis zo zdravotnej dokumentácie, nikdy nie fotokópiu dokumentácie ako takej.

Ako požiadať o výpis alebo o sprístupnenie Vašej zdravotnej dokumentácie?

O výpis zo zdravotnej dokumentácie je potrebné žiadať písomne. Rovnako aj pokiaľ máte záujem aby Vám poskytovateľ sprístupnil zdravotnú dokumentáciu, podajte žiadosť písomne (minimálne emailom).

Je lekár povinný odovzdať dokumentáciu pacientovi, či zapožičať mimo zdravotnícke zariadenie (napr. ak si ju pacient chce doma skopírovať)?

Poskytovateľ zdravotnej starostlivosti môže originál zdravotnej dokumentácie vydať mimo priestory zdravotníckeho zariadenia iba znalcovi, ktorý na takéto vyžiadanie musí mať súhlas prokurátora alebo súdu a to na účely overenia pravosti a úplnosti záznamov vrátane pravosti odtlačku pečiatky a podpisu zdravotníckeho pracovníka v zdravotnej dokumentácii. Inej osobe – a teda ani samotnému pacientovi poskytovateľ zdravotnej starostlivosti originál zdravotnej dokumentácie vydať nesmie.

Časť 3

Ochrana osobných údajov pacienta v ambulancii

Ambulancia.online

h&h PARTNERS ADVOKÁTSKA KANCELÁRIA ATTORNEY AT LAW RECHTSANWALTSKANZLEI STUDIO LEGALE

Zásady ochrany osobných údajov

Vzťah pacienta a poskytovateľa zdravotnej starostlivosti je pri našej práci nesmierne dôležitý. Neodmysliteľnou súčasťou tohto vzťahu je ochrana osobných údajov a vášho súkromia. Z tohto dôvodu by sme vás radi informovali o tom, na aké účely a na akých právnych základoch spracúvame osobné údaje, ako dlho ich uchovávame a aké máte práva v súvislosti so spracúvaním vašich osobných údajov.

Ako o vás získavame osobné údaje

Vaše osobné údaje získavame priamo od vás, resp. vašich zákonných zástupcov. Ak vám má byť poskytnutá zdravotná starostlivosť, je našou zákonnou povinnosťou spracúvať vaše osobné údaje, prípadne osobné údaje zástupcov.

Súhlas dotknutej osoby na spracúvanie, poskytovanie a sprístupňovanie údajov zo zdravotnej dokumentácie sa za podmienok ustanovených zákonom č. 576/2004 Z. z nevyžaduje. Neposkytnutie osobných údajov v potrebnom rozsahu danom týmto zákonom môže mať za následok neposkytnutie zdravotnej starostlivosti okrem akútnych stavov.

Prečo a na akom právnom základe spracúvame osobné údaje

Názov informačného systému	**Účel spracúvania osobných údajov**	**Na akom právnom základe spracúvame osobné údaje?** (čísla zákonov vám poskytne lekár)
Poskytovanie zdravotnej starostlivosti	Preto, aby sme mohli: Poskytovať zdravotnú starostlivosť pacientom a plniť ďalšie naše zákonné povinnosti pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti, najmä viesť zdravotnú dokumentáciu v papierovej forme alebo elektronickej zdravotnej knižke v národnom zdravotníckom informačnom systéme, povinné zákonné hlásenia. Plniť naše povinnosti voči zdravotným poisťovniam. Plniť naše zákonné povinnosti pri predpisovaní humánnych liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín. Plniť naše zákonné povinnosti bezodkladne oznamovať Štátnemu ústavu pre kontrolu liečiv podozrenia na nežiadúce účinky humánneho lieku, o ktorých sa dozvedeli po registrácii humánneho lieku.	Plnenie našich zmluvných a zákonných povinností.
Objednávanie pacientov	Preto, aby sme mohli: Viesť knihu objednaných pacientov a evidenciu termínov, na ktoré boli objednaní pacienti.	Plnenie našich zmluvných povinností.
Sťažnosti pacientov	Preto, aby sme mohli: Vybavovať sťažnosti pacientov v súvislosti s poskytnutím zdravotnej starostlivosti.	Plnenie našich zákonných povinností.
Účtovné doklady	Preto, aby sme mohli: Vyhotoviť účtovný doklad, prijať platbu a evidovať účtovný doklad na účel uplatnenia nároku na úhradu za poskytnutú zdravotnú starostlivosť a za služby súvisiace so zdravotnou starostlivosťou v súlade s cenníkom.	Plnenie našich zákonných povinností.
Evidencia prijatej a odoslanej pošty	Preto, aby sme mohli: Viesť evidenciu prijatej a odoslanej pošty.	Plnenie našich zákonných povinností.

Kamerové systémy	Preto, aby sme mohli: Chrániť aktíva, zabezpečovať prevenciu a ochranu práv a právom chránených záujmov nás a našich pacientov.	Náš oprávnený záujem.
Súdne spory	Preto, aby sme mohli: Preukazovať, uplatňovať, obhajovať alebo brániť právne nároky v prípade súdnych sporov.	Náš oprávnený záujem.
Uplatňovanie práv dotknutej osoby	Preto, aby sme mohli: Vybavovať žiadosti v súvislosti s uplatňovaním práv dotknutých osôb.	Plnenie našich zákonných povinností.

Poskytovanie osobných údajov

Osobné údaje a údaje týkajúce sa zdravia našich pacientov poskytujeme iným osobám výhradne len ak nám táto povinnosť vyplýva zo zákona, a to najmä zdravotným poisťovniam, na vyžiadanie Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, zriaďovateľovi na účely prešetrenia podnetov, Národnému centru zdravotníckych informácií v súvislosti s vedením elektronickej zdravotnej knižky, poskytovateľom lekárenskej starostlivosti, osobám vymenovaným v § 24 a § 25 zákona č. 576/2004 Z. z., s výnimkou spoločností zabezpečujúcich podporu prevádzky informačných systémov zdravotníckeho zariadenia. Ak máte záujem o bližšiu špecifikáciu príjemcov, prosím, kontaktujte lekára.

Ako dlho uchovávame osobné údaje

Vašu zdravotnú dokumentáciu (vrátane predpisovania humánnych liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín a dokumentácie týkajúcej sa zákonných zástupcov) uchovávame 20 rokov po smrti pacienta, ak sme všeobecný lekár alebo 20 rokov od posledného poskytnutia zdravotnej starostlivosti, v prípade špecialistov. Po uplynutí zákonnej lehoty sú údaje určené na likvidáciu.

Ostatné lehoty na uchovávanie osobných údajov máme uvedené v našich záznamoch o spracúvaní osobných údajov. Pre bližšie oboznámenie sa s jednotlivými dobami, prosím, kontaktujte lekára a ten vám poskytne všetky doplňujúce informácie.

Zverejňovanie a prenos do tretích krajín

Vaše osobné údaje sa nezverejňujú a neprenášajú do tretích krajín.

Profilovanie a automatizované rozhodovanie

Vaše osobné údaje nepodliehajú automatizovanému rozhodovaniu, ani profilovaniu.

Aké máte práva a ako ich uplatňovať

1. Máte právo požadovať potvrdenie o tom, či sa spracúvajú vaše osobné údaje, ak je to tak, máte právo získať prístup k týmto údajom (kópiu spracúvaných osobných údajov). Potvrdenie vám poskytneme v písomnej podobe, a to buď poštou alebo elektronicky.

2. Máte právo získať osobné údaje, ktoré sa vás týkajú a ktoré ste nám poskytli, a tiež právo preniesť tieto údaje ďalšiemu poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti. Taktiež máte právo na poskytnutie údajov zo zdravotnej dokumentácie formou výpisu a na sprístupnenie údajov formou nahliadania do zdravotnej dokumentácie.

3. Máte právo, aby sme bez zbytočného odkladu opravili nesprávne osobné údaje, ktoré sa vás týkajú, a aby sme doplnili neúplné osobné údaje. Je dôležité, aby sme mali o vás správne informácie a žiadame vás, aby ste nás upozornili, ak je niektorý z vašich osobných údajov nesprávny, napr. ak ste si zmenili meno, ak ste sa presťahovali alebo zmenili zdravotnú poisťovňu.

4. Máte právo na vymazanie (zabudnutie) osobných údajov, len ak tieto údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali a spracovali alebo ak nepodliehajú iným zákonným požiadavkám (napr. požiadavke viesť zdravotnú dokumentáciu). Preto nemôžete lekára žiadať o nezapísanie údajov do zdravotnej dokumentácie, o jej zničenie počas zákonnej lehoty na jej uchovanie alebo o vymazanie údajov z dokumentácie, pokiaľ to zákon nedovoľuje.

5. Ak boli osobné údaje u príjemcu osobných údajov opravené alebo vymazané máte právo byť o tom informovaný.

6. Právo na to, aby sme obmedzili spracúvanie osobných údajov, ak:
   a) napadnete správnosť osobných údajov, a to počas obdobia overovania ich správnosti,
   b) spracúvanie je protizákonné a namietate proti vymazaniu osobných údajov a žiadate namiesto toho obmedzenie ich použitia,
   c) nepotrebujeme vaše osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich vy na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie nárokov,
   d) namietate spracúvanie osobných údajov podľa § 27 ods. 1, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane prevádzkovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby.

7. Ak je spracúvanie osobných údajov založené na našom oprávnenom záujme (napr. kamerové systémy) máte právo namietať spracúvanie osobných údajov, ktoré sa vás týkajú. Ak nepreukážeme legitímny oprávnený záujem, nebudeme tieto osobné údaje ďalej spracúvať.

8. Sme povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých údajoch týkajúcich sa vášho zdravotného stavu a o skutočnostiach, ktoré sme sa dozvedeli počas vášho ošetrenia. Okrem prípadov, ak sme zbavení mlčanlivosti alebo ak nám zákon prikazuje poskytovať údaje.

9. Ak sa domnievate, že dochádza k neoprávnenému spracúvaniu vašich osobných údajov alebo došlo k zneužitiu vašich osobných údajov môžete Úradu na ochranu osobných údajov podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov. Korešpondenčná adresa: Úrad na ochranu osobných údajov, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika alebo emailová adresa: statny.dozor@pdp.gov.sk.

Časť 4

Ordinačné a doplnkové ordinačné hodiny

Ambulancia.online

h&h PARTNERS ADVOKÁTSKA KANCELÁRIA ATTORNEY AT LAW RECHTSANWALTSKANZLEI STUDIO LEGALE

Základné informácie pre pacientov o ordinačných hodinách

1. Ordinačné hodiny predstavujú časový úsek, v ktorom poskytovateľ poskytuje ambulantnú starostlivosť.
2. Schvaľuje ich orgán, príslušný na vydanie povolenia (najčastejšie VÚC).
3. Pacienti majú právo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti počas ordinačných hodín poskytovateľa.
4. Poskytovateľ je povinný schválené ordinačné hodiny dodržiavať.
5. V prípade neprítomnosti je poskytovateľ povinný zabezpečiť za seba zastupovanie.
6. Poskytovateľ musí zverejniť na viditeľnom mieste informáciu o poskytovateľovi, ktorý vykonáva zastupovanie.

Základné informácie pre pacientov o doplnkových ordinačných hodinách

1. Doplnkové ordinačné hodiny predstavujú nepretržitý časový úsek, ktorý si môže poskytovateľ určiť nad rámec ordinačných hodín za podmienok uvedených v zákone č. 576/2004 Z. z..
2. Je na rozhodnutí poskytovateľa, či bude poskytovať zdravotnú starostlivosť počas doplnkových ordinačných hodín.
3. Ak sa tak rozhodne, je povinný schválené doplnkové ordinačné hodiny dodržiavať. Povinnosť dodržiavať doplnkové ordinačné hodiny neplatí v čase, v ktorom poskytovateľ nemá objednaných pacientov.
4. Schvaľuje ich orgán, príslušný na vydanie povolenia (najčastejšie VÚC).
5. Zdravotnú starostlivosť počas doplnkových ordinačných hodín Vám lekár musí poskytnúť najneskôr do 20 dní po objednaní sa prostredníctvom informačného systému na objednávanie osôb prevádzkovaného národným centrom zdravotníckych informácií alebo informačného systému na objednávanie osôb, ktorý má overenie zhody.
6. Takéto objednanie pacienta sa považuje za preukázateľný súhlas tejto osoby s podmienkami úhrady zdravotnej starostlivosti poskytovanej počas doplnkových ordinačných hodín.
7. Zdravotnú starostlivosť poskytovanú počas doplnkových ordinačných hodín uhrádza pacient podľa cenníka.
8. Úhrada pacienta za poskytnutú zdravotnú starostlivosť počas doplnkových ordinačných hodín za jednu návštevu nemôže presiahnuť 30 eur.
9. Na to, aby Vám mohla byť poskytnutá zdravotná starostlivosť počas doplnkových ordinačných hodín musíte mať s poskytovateľom uzavretú dohodu o poskytovaní všeobecnej ambulantnej starostlivosti.