

Věc: **podklady k předpokládanému jednání ve Zdravotním výboru PSP ČR ve věci přetrvávající nedostatečné komunikace s pacienty a poskytování důvěryhodných informací ze strany zdravotních pojišťoven a následná doporučení**

Eventuálního jednání ve Zdravotním výboru PSP ČR jsou ochotni se zúčastnit:

Václav Krejcar, nezávislý konzultant v problematice spotřebitelů a pacientů, tel. 603371211
Ing. Libor Dupal, předseda Sdružení českých spotřebitelů, tel. 602561856

Jako nezávislý konzultant v problematice spotřebitelů a pacientů /do 31. 12. 2007 jako místopředseda Sdružení ochrany spotřebitelů a pacientů/ se obracím na Zdravotní výbor PSP ČR, abych znovu upozornil na nedostatečnou až chybnou komunikaci zdravotních pojišťoven, která přetrvává. Nadále neexistuje v podstatě poradenství pro občany – pacienty v případě reklamací lékařských služeb v regionech, protože drtivá většina řadových občanů nemá především přístup k internetu, telefonické informace jsou stále nákladnější, rovněž tak jako veřejná doprava, která je značně zredukována a nákladná. Ministerstvo zdravotnictví dosud nevytvořilo dotační programy na podporu poradenství v případě reklamací lékařských služeb.

Sdružení českých spotřebitelů, se kterým i nadále spolupracuji, by bylo ochotno v rámci poradenství pro spotřebitele minimálně ve 14 krajích, či dalších místech uvedené poradenství poskytovat za předpokladu, že bude tato činnost zahrnuta do dotačních programů Ministerstva zdravotnictví. Zatím účelem bylo s předstihem jednáno dne 19. 3. 2008 se členy zdravotního výboru ing. Hovorkou, MUDr. Krákorou a dne 21. 4. 2008 Mgr. Markovou. /Tito členové m.j. obdrželi podklady týkající se nedostatků, které v minulosti řešilo v rámci tzv. vlastních zdrojů Sdružení ochrany spotřebitelů a pacientů Hradec Králové, které fúzovalo právě do Sdružení českých spotřebitelů/. Součástí podkladů byly m.j. poznatky k činnosti zdravotních pojišťoven zaslané již dopisem ze dne 13. 5. 2004 tehdejšímu náměstkovi pro zdravotní pojišťovny – bez reakce, doporučený dopis ze dne 20. 3. 2006 tehdejšímu ministrovi zdravotnictví – bez odpovědi, dále dopis tehdejší ministryni ze dne 4. 9. 2004 v souvislosti s podaným podnětem – bez výsledku. Po osobním jednání s ředitelem VZP MUDr. Horákem byla e-mailem ze dne 10. 4. 2007 nabídnuta spolupráce k zajištění zpětné vazby včetně územních pracovišť VZP – bohužel bez reakce.

K eliminaci přetrvávajících nedostatků při reklamaci lékařských služeb a činnosti zdravotních pojišťoven by bylo vhodné zejména legislativně řešit:

1/ vytvoření efektivního systému kontroly zdravotních pojišťoven v návaznosti na neřešené stížnosti v případě reklamací lékařských služeb;

2/ vytvoření dotačního programu v rámci Ministerstva zdravotnictví na podporu poradenství pro občany - pacienty v regionech;

3/ povinnost zdravotních pojišťoven realizovat bezplatné infolinky pro dotazy pojištěnců;

4/ povinnost Ministerstva zdravotnictví – při odboru komunikace s veřejností realizovat rovněž bezplatnou infolinku pro pacienty.

Jeden z posledních příkladů nemohoucnosti konkrétně VZP:

Pacientovi – důchodci /69 let/ byla oční lékařkou doporučena plastická úprava blefarochalas OPL – operace očních víček z důvodu zvýšeného vnitro očního tlaku. Podle ošetřující oční lékařky bylo pacientovi sděleno, že tento chirurgický zákrok pacient plně hradí a dodatečně dojednala termín v Hradeckém očním sanatoriu, spol. s.r.o. v Hradci Králové. V této souvislosti pacient sdělil, že je připraven částku cca 7.000,-- Kč uhradit a dodatečně ji požadovat na VZP, protože je její pojištěnec a zákrok není spojen s estetickými důvody, ale zdravotními.

1. S odstupem času požádal regionální kontaktní místo Sdružení českých spotřebitelů v Hradci Králové, zda by mu mohlo zajistit odpovídající informaci, protože během času dospěl k závěru, že tento zdravotní úkon by měla hradit VZP a bylo mu sděleno:
- po konzultaci na infolince územního pracoviště VZP v Hradci Králové **/která není pro pacienta bezplatná/** byla poskytnuta informace, že „by bylo vhodné se obrátit na někoho kompetentního“. Proto se rozhodl požádat o informaci na Ministerstvu zdravotnictví – odbor komunikace s veřejností **/tato telefonní linka není rovněž pro pacienta bezplatná/**.

Zde mu bylo sděleno, že pokud lékařský zákrok má souvislost s nebezpečím poškození zdravotního stavu, je tento hrazen ze zdravotního pojištění.

2. Dne 24. 4. 2008 /čtvrtek/ se proto obrátil znovu na infolinku územního pracoviště VZP Hradec Králové, kde po opětovném vysvětlování mu bylo sděleno, že k úhradě uvedeného zákroku musí být souhlas revizní oční lékařky prim. Mudr. Jebavé, která je přítomna na pracovišti pouze každé úterý od 14 – 15 hodin. Když namítl, že příští úterý nebude přítomen, byl mu „nadstandartně“ spojen revizní lékař – chirurg. Ten mu sdělil, že pokud se obrátí na oční kliniku FN Hradec Králové, bude mu proveden zákrok z prostředků VZP.

Neprodleně navštívil toto pracoviště a představitelem této kliniky po přečtení stanoviska ošetřujícího lékaře mu bylo sděleno, že tento zákrok si pacient také hradí, ale je levnější než na soukromé klinice, kam měl doporučení. O této skutečnosti záměrně informoval zmíněného revizního lékaře – chirurga, aby věděl, že se mýlil.

3. Dne 6. 5. 2008 /úterý/ tedy navštívil revizní oční lékařku na územním pracovišti VZP Hradec Králové:
- nejdříve mu bylo pracovníkem referátu sděleno, že musí asi 10 minut počkat, že mají poradu;
- poté mu revizní oční lékařka po přečtení doporučení ošetřující lékařky sdělila, že mu žádné stanovisko nemůže vydat, neboť spádová oblast jeho bydliště a lékařky je VZP okresu Trutnov, který má svého revizního očního lékaře s tím, že ošetřující lékař, v tomto případě Mudr. Hladíková, musí pro požadovanou úhradu napsat příslušnou žádanku jako souhlas úhrady.

4. Dne 7. 5. 2008 navštívil pacient ošetřující oční lékařku, kde mu bylo provedeno na speciálním zařízení ještě další vyšetření a byla mu vysána žádanka k odsouhlasení bezplatného úkonu.

/Shodou okolností v čekárně byla přítomna pacientka, která byla se stejnou diagnózou podrobena chirurgickému zákroku očních víček a sdělila, že si na soukromé klinice tento hradila, protože nevěděla, že má možnost požadovat úhrady v rámci zdravotního pojištění/.

Téhož dne se telefonicky spojil s územním pracovištěm VZP v Trutnově a požádal o spojení s revizní oční lékařkou MUDr. Hladíkovou. Bylo mu sděleno, že takovou osobu nezná, a proto chtěl ředitele pracoviště. Ten byl údajně na služební cestě a tak požádal o spojení s jeho zástupcem, kterého údajně pracoviště nemá. Chtěl tedy sekretářku ředitele a ta měla dovolenou. Obsluha ústředny měla přesto snahu mu nějak vyhovět a hodlala jej spojit s někým, kdo by mu poskytl požadovanou informaci. Po téměř 4 minutách mu byl automaticky hovor přerušen. Znovu proto telefonicky volal ústřednu s tím, že spojen nebyl a byla mu přepojena další osoba, která telefon po 5 minutách nezvedla a proto telefonický hovor ukončil.

5. 9. 5. 2008 se znovu telefonicky spojil s územním pracovištěm VZP a požadoval příslušného ředitele – bylo mu sděleno, že není přítomen a byl mu spojen pracovník, který se jej dotázal, co potřebuje. Protože měl pochybnosti o kompetentnosti této osoby, sdělil, že bude hovořit pouze se ředitelem.

6. 12. 5. 2008 se opět telefonicky spojil s územním pracovištěm a požadoval ředitele. Jeho sekretářka mu sdělila, že ředitel odjíždí na služební cestu a chtěla vědět, co požaduje. Po vysvětlení, co dosud absolvoval, chtěla znát jeho telefonické spojení s tím, že mu údaj týkající se revizní oční lékařky, respektive ordinační dobu, zjistí.

Obratem mu telefonoval zřejmě pověřený pracovník, který mu sdělil, že revizní oční lékařka má telefon 481551148 a sídlí v areálu nemocnice v Jilemnici. Na jeho dotaz, kdo mu uhradí cestu do Jilemnice, mu bylo řečeno, že nikdo.

7. 14. 5. 2008 telefonoval pacient do Jilemnice zmíněné revizní oční lékařce /mj. byla již informována od pracovníka, že se pohoršoval nad skutečností cestovat ze Dvora Králové n. L. do Jilemnice./.

Po telefonu mu dále sdělila, že zmíněná žádanka od ošetřující oční lékařky nepostačuje, ale požádat musí příslušné zařízení, kde má být operativní zákrok proveden a rozhoduje se podle ceny. Byl mu nabídnut termín ordinace na 21. 5. 2008 s tím, že do Jilemnice přijede.

Tato anabáze zřejmě pro pacienta nekončí.

Většina pacientů, zejména důchodců, není schopna a nemůže si to finančně ani zdravotně dovolit absolvovat takovýto soubor s byrokracií.