

KNIHA BEZPEČÍ



Slezská nemocnice v Opavě, p.o.

Ministerstvo zdravotnictví ČR přináší knihu plnou rad a informací pro pacienty i zdravotnický personál

KNIHA BEZPEČÍ

1. Šestero dobrých rad pro pacienty
2. Průvodce zdravotnickým systémem
3. Práva pacienta
4. Přijetí do nemocnice
5. Po přijetí do nemocnice
6. Podání léků
7. Jak se připravit na operaci
8. Nemocniční Infekce
9. Péče v ambulancích
10. Lékárny
11. Světová Zdravotnická Organizace
12. Poradna

Šestero dobrých rad pro pacienty

1) Ptejte se

Lékaři a ostatní zdravotníci jsou povinni vás seznámit se všemi plánovanými výkony, s jejich riziky i s variantami řešení. Žádný výkon nemůže být proveden bez vašeho souhlasu. Nestyďte se zeptat lékaře či sestry na vše, co vám není jasné. Trvejte na tom, aby zdravotníci odpověděli jasně a srozumitelně na vaše dotazy.

2) Předcházejte rizikům

Dbejte na to, aby zdravotníci, kteří vás ošetřují, neměli pochyb o vaší totožnosti – nebojte se zeptat „je ten lék opravdu pro mne, jmenuji se XY“. Pokud vám budou provádět výkon, při kterém budete v anestézii, požadujte identifikační náramek.

Pokud užíváte nějaké léky nebo máte na léky či potraviny alergii, sdělte to důsledně zdravotníkům, navíc tuto informaci napište na list papíru, který umístíte na svůj noční stolek v nemocnici. Žádná oblast lidské činnosti není odolná vůči chybám – chybovat je lidské – snažte se proto obezřetností výskyt chyby minimalizovat.

3) Chraňte se

Sledujte, zda si personál, který vás ošetřuje, důsledně myje či dezinfikuje ruce předtím, než k vám přistoupí – ruce personálu jsou hlavním přenašečem někdy i smrtelných nemocničních nákaz.

4) Starejte se o sebe

Nic není cennějšího, než vaše zdraví – pokud jste upoutáni na lůžko, či je plánován výkon s dlouhodobým usmáním, zvažte pověření jiné osoby (příbuzného, přítele) tím, že bude od zdravotníků průběžně vyžadovat informace o vašem zdravotním stavu za vás.

Dodržujte pokyny zdravotníků, jakékoli komplikace (i ty, z vašeho pohledu banální) hlase co nejdříve.

5) Nebojte se

I když ne všichni zdravotníci budou reagovat na vaše dotazy a požadavky pozitivně, mlčení se nikdy nevyplácí – nebojte se ozvat – jde o vaše zdraví! Pokud některý zdravotník nebude vstřícný, žádejte rozhovor s jeho nadřízeným.

6) Vzdělávejte se

Zajímejte se o preventivní programy, sledujte aktuální informace ze zdravotnictví ve všech médiích. Staňte se vzdělanými a poučenými laiky. Pouze dostatečně informovaný a vzdělaný pacient se stává klientem, který je schopen spolurozhodovat o své léčbě, upozorňovat na rizika a omyly a spolupodílet se na jejich odstraňování. Vzdělaný pacient snadněji komunikuje se zdravotníky.

Průvodce zdravotnickým systémem

Tato publikace má ulehčit pacientům orientaci ve zdravotnickém systému. Významnou pomoc přinese i zdravotníkům.

V EU i USA jsou podobné publikace běžné a v krajním případě se lze setkat i s tituly: „Jak přežít pobyt v nemocnici“. Na našem trhu podobná publikace chybí. Znamená to, že v současné době je informovanost pacientů významně rozdílná a znesnadňuje tak komunikaci mezi pacienty a zdravotníky“.

Bezpečí pacientů je dnes hlavním tématem na všech mezinárodních diskusních fórech týkajících se kvality ve zdravotnictví. Odborné studie prokazují, že nemocnice jsou místem, kde převážně většině pacientů je poskytnuta prospěšná péče, ovšem současně tam pro nezanedbatelnou menšinu z nich mohou vznikat významná rizika, která nejsou způsobena vlastním onemocněním či poraněním, ale problémy při poskytování zdravotní péče či při organizaci služeb v nemocnici a mohou je poškodit a přechodně či trvale zhoršit jejich zdravotní stav.

Současná medicína je ve srovnání s medicínou minulých století nesmírně mocná a účinná, současně ale také nesmírně riziková. Rizikem může být záměna pacienta s jiným, podání nesprávného léku, nedostatečná kontrola zdravotnických přístrojů, pochybení ve zdravotnické dokumentaci nebo nedostatečně zapracovaný zdravotník.

Cílem publikace není pacienty strašit a odrazovat od pobytu v nemocnici – naopak z praxe víme, že odborně i lidsky kvalitní zdravotníci dennodenně kvalifikovaně a úspěšně pomáhají pacientům. To ale neznamená, že nemohou při své práci – tak jako kterýkoli z nás – udělat chybu. Pacient – laik - nemá znalosti ani zkušenosti k tomu, aby byl schopen každý postup zdravotníků kontrolovat. Každý pacient se ale může stát poučeným a obezřetným pacientem a tím snížit pravděpodobnost, že ho během pobytu v nemocnici potká větší či menší nepříjemnost.

Práva pacienta

Právo na zdravotní péči

Máte ústavně zaručené právo na zdravotní péči, její dostupnost i spravedlivý přístup podle vašich potřeb. Máte právo na profesionální péči, právo aktivně spolupracovat při lékařských výkonech, právo sami se svobodně rozhodovat o vašem osudu.

Právo na informovaný souhlas

Jakýkoli výkon v oblasti péče o zdraví může být proveden pouze za podmínky, že k němu poskytnete svobodný a informovaný souhlas (*výjimkou jsou případy v zákoně výslovně uvedené, kdy vám může být péče poskytnuta i bez vašeho souhlasu – je-li vám uloženo povinné léčení; jde-li o nosiče závažné přenosné nemoci; jevíte-li známky duševní choroby nebo intoxikace a zároveň ohrožujete sebe nebo své okolí; není-li možné vzhledem k vašemu zdravotnímu stavu vyžádat si souhlas a jde o neodkladné výkony k záchraně vašeho života či zdraví*).

Abyste mohli poskytnout k vyšetřovacímu či léčebnému výkonu váš souhlas, musíte vědět, s čím máte souhlasit. Máte tedy právo být informován o účelu a povaze poskytované zdravotní péče a každého vyšetřovacího nebo léčebného výkonu, jakož i o jeho důsledcích, alternativách a rizicích. Na základě těchto informací máte právo svobodně, bez nátlaku a s dostatkem času na rozvážení a s možností klást doplňující dotazy se rozhodnout, zda navrhovaný výkon podstoupíte.

Právo odmítnout zdravotní výkon

Máte právo, poté co jste byli náležitě informováni o potřebném zdravotním výkonu i případných následcích jeho neposkytnutí pro vaše zdraví, přesto potřebnou péči odmítnout. V takovém případě si váš ošetřující lékař vyžádá od vás písemné prohlášení (písemný revers) o odmítnutí zdravotního výkonu či hospitalizace, opatřený vaším podpisem.

Právo na informace

Máte právo znát veškeré informace shromažďované o vašem zdravotním stavu ve zdravotnické dokumentaci nebo v jiných zápisech, které se vztahují k vašemu zdravotnímu stavu. V případě, že se nespokojíte s ústně podanou informací ze strany zdravotnických pracovníků, máte právo na zpřístupnění zdravotnické dokumentace k nahlížení, máte rovněž právo na pořizování jejich výpisů, opisů či kopií, a to ve lhůtě do 30 dnů od podání žádosti danému zdravotnickému zařízení.

Právo nebýt informován

Poučení o zákroku je vaším právem, ale máte rovněž i právo nebýt informován, máte právo se takového poučení zcela vzdát nebo pověřit k přijetí poučení jinou osobu (osobu blízkou nebo jakoukoliv jinou osobu, kterou si sami určíte). V případě, že sdělení informací je však ve vašem zájmu či v zájmu ochrany ostatních osob (např. jedná-li se o infekční onemocnění), budete ze strany zdravotnických pracovníků informován i přesto, že poučení o svém zdravotním stavu odmítáte.

Právo na ochranu soukromí

Máte právo na ochranu soukromí ve vztahu k informacím o vašem zdraví. Je pouze na vás, zda si přejete, aby údaje o vašem zdravotním stavu byly sdělovány dalším osobám. Jste to především vy, kdo můžete zdravotnické pracovníky zprostit jejich povinné mlčenlivosti ve vztahu ke všem údajům, které jste jim během svého pobytu ve zdravotnickém zařízení sdělili. Bez vašeho souhlasu může lékař i jiní zdravotničtí pracovníci sdělovat údaje o vašem zdravotním stavu pouze za přísných zákonem stanovených podmínek a přesně vymezenému okruhu osob.

Právo na určení osob i rozsahu poskytovaných informací

Máte právo určit si osobu či osoby, které mohou být informovány o vašem zdravotním stavu, a máte právo určit si rozsah informací, které jim mohou být poskytovány. Touto osobou může

být jak příslušník rodiny, tak i kterákoliv jiná osoba bez příbuzenského vztahu. Při určení osoby, která může být informována o vašem zdravotním stavu zároveň určíte, zda této osobě náleží též právo nahlížet do zdravotnické dokumentace a právo na pořízení jejích výpisů, opisů či kopií. Máte rovněž právo vyslovit úplný zákaz s podáváním informací o vašem zdravotním stavu jakékoliv osobě. Určení jednotlivých osob nebo vyslovení zákazu podávání informací můžete kdykoliv změnit či zcela odvolat.

Právo na svobodnou volbu lékaře a právo na svobodnou volbu zdravotní pojišťovny

Až na výjimky umožňuje každému z nás, aby využil své právo na svobodnou volbu lékaře a právo na výběr zdravotnického zařízení (nemocnice). Výkon tohoto práva však není naprosto neomezený. Zvolený lékař může odmítnout přijetí pacienta do své péče tehdy, jestliže by jeho přijetím bylo překročeno únosné pracovní zatížení lékaře tak, že by nebyl schopen zajistit kvalitní zdravotní péči o tohoto nebo o ostatní pacienty, které má ve své péči. Jiná vážná příčina, pro kterou může zvolený lékař odmítnout přijetí pojištěnce, je též přílišná vzdálenost místa trvalého bydliště pro výkon návštěvní služby. Odmítne-li lékař či zdravotnické zařízení přijmout pacienta a cítí-li se tímto jednáním poškozen, má pacient právo na písemné potvrzení odmítnutí s uvedením důvodu. S tímto dokladem je pak možné se obrátit na svou pojišťovnu či zřizovatele zdravotnického zařízení (nemocnice). Poskytnout zdravotní péči však musí lékař vždy v akutních případech, kdy hrozí bezprostředně újma na zdraví či životě pacienta. Takto provedené výkony pojišťovna pacienta lékaři proplatí, a to i pokud není smluvním lékařem. V těchto případech je vždy nutné trvat na ošetření zdravotnickým personálem daného zdravotnického zařízení (nemocnice). Každý pacient má právo též na svobodný výběr zdravotní pojišťovny. Zdravotní pojišťovnu lze změnit jednou za 12 měsíců. Při narození dítěte se právo na výběr zdravotní pojišťovny nepoužívá a dnem narození se dítě stává pojištěncem zdravotní pojišťovny, u které je pojištěna matka dítěte. V případě zavedení nucené správy nad zdravotní pojišťovnou jsou pojištěnci oprávněni změnit zdravotní pojišťovnu i ve lhůtě kratší, a to vždy k 1. dni kalendářního měsíce, nejdříve však k 1. dni následujícího kalendářního měsíce.

Právo osob blízkých na informace o zdravotním stavu pacienta

Jestliže pacient je ve stavu, kdy nemůže určit osoby, které mohou být informovány o jeho zdravotním stavu, mají právo na aktuální informace o zdravotním stavu pouze osoby blízké (*osobou blízkou je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel, partner; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní*).

Práva osob pozůstalých

Právo na informace o zdravotním stavu pacienta, který zemřel, příčinách úmrtí a výsledku pitvy, pokud byla provedena, mají osoby blízké zemřelému pacientu, pokud se pacient za svého života nevyslovil jinak a sdělování těchto informací některé osobě blízké či všem nezakázal. Tyto osoby mají rovněž právo v přítomnosti zdravotnického pracovníka nahlížet do zdravotnické dokumentace nebo jiných zápisů vztahujících se ke zdravotnímu stavu pacienta, jakož i právo na pořízení výpisů, opisů nebo kopií těchto dokumentů. Uvedená práva náleží případně i dalším osobám určeným pacientem za jeho života. Jedině osoby blízké a pouze tehdy, je-li to v zájmu ochrany jejich zdraví nebo ochrany zdraví dalších osob mají v případě, že zemřelý pacient vyslovil zákaz poskytování informací o jeho zdravotním stavu, právo na informace o zdravotním stavu, včetně práva nahlížet do zdravotnické dokumentace a právo pořizovat si výpisy, opisy nebo kopie, a to pouze v rozsahu nezbytném pro ochranu zdraví.

Přijetí do nemocnice

1. Jak si vybrat kvalitní nemocnici

Výběru zdravotnického zařízení věnujte velkou pozornost. Existuje několik způsobů jak zjistit, která nemocnice je pro určitý výkon nejspolehlivější:

a) informace od praktického či jiného lékaře

Neváhejte se zeptat lékaře, který vás do nemocnice posílá, zda má s daným zařízením zkušenosti v oblasti, která se vás týká a jaké tyto zkušenosti jsou. Můžete se ho zeptat i na jeho názor na kvalitu jednotlivých lékařů dané odbornosti, případně se zeptejte, ke kterému z nich by s problémem šel on sám nebo by tam poslal svého příbuzného. Je pravda, že solidarita lékařů bývá obecně vysoká, ale odpovědnost praktického lékaře k „jeho“ pacientům bývá vyšší.

b) informace od „expacientů“

Poptejte se ve svém okolí, kdo z vašich přátel či známých má zkušenosti s problémem podobným vašemu, v jaké nemocnici jej ošetřovali a jak zde byl spokojen. Je-li to možné, získejte více názorů na pracoviště, kam vás váš lékař posílá – nespokojte se s jedním, protože „víc očí víc vidí“.

c) informace z internetových stránek nemocnice

Většina nemocnic na svých webových stránkách popisuje rozsah péče (druh a počet výkonů), kterou poskytují včetně informací o kvalitě lékařského týmu a o výsledcích péče (počet komplikací apod.). Cennými informacemi jsou také parametry kvality zdravotní péče, které zdravotnické zařízení sleduje – obvykle se jedná o pády pacientů, výskyt proleženin, „nemocniční“ nákazy a v neposlední řadě o sledování spokojenosti pacientů.

d) informace o externí kontrole kvality v nemocnici

V České republice se zavádí systém tzv. akreditací nemocnic – vzdáleně jej lze přirovnat k hodnocení („hvězdičkování“) hotelů. Taková nemocnice je podrobena nezávislé kontrole, kdy auditori posuzují, do jaké míry má kvalitně a bezpečně zavedeny systémy péče o pacienty, výběr zaměstnanců, ale i správy budov a přístrojového vybavení. Úspěšná nemocnice uvádí to, že byla akreditována či certifikována na webové stránce či v jiných materiálech. Na tento fakt se můžete také dotázat na jejím ředitelství.

e) návštěva nemocnice

Pokud se zabýváte plánovaným pobytem v nemocnici ať už sebe, nebo svých blízkých, je čas jít se tam předem v roli návštěvníka porozhlédnout. Všimněte si, jak je v nemocnici uklizeno a čisto, jak vypadají toalety a koupelny pro pacienty, jak se chová personál, zda není na chodbách cítit cigaretový kouř. Důležité je též, jak se k vám bude chovat například sestra či lékař, požádáte-li je o nějaké informace. **NEBOJTE SE!** Jedná se o vaše zdraví či dokonce život – není důvod se ostýchat prověřit co možná nejvíce. Zejména v případě, že po výkonu budete nějakou dobu upoutáni na lůžko.

2. Jak se na pobyt v nemocnici připravit

Do nemocnice si určitě vezměte seznam všech léků, které užíváte včetně údajů o dávkách a o čase podávání. Je vhodné vzít si s sebou veškeré léky. Obecně platí, že nemocnice musí

zajistit pacientovi léky z vlastních zásob. Nicméně jedná-li se o krátkodobý pobyt například na očním oddělení a vy užíváte vzácné léky na epilepsii, bývá schůdnější se po dohodě s lékařem vybavit vlastním zdrojem. Je běžnou praxí, že při přijetí na lůžko může být provedena změna medikace v rámci generik (stejný lék s jiným názvem, ale se stejnou účinnou látkou). Pokud ze zdravotních či jiných důvodů dodržujete nějakou speciální dietu, ověřte si (nejlépe u vrchní dietní sestry či u vedoucího nutričního terapeuta), zda ji je nemocnice schopna zajistit. Pokud jste alergičtí na léky či na určité potraviny, je vhodné si doma připravit výrazný nápis ALERGIE NA:..., který po přijetí do nemocnice umístíte například na svůj noční stolek. Může to vypadat jako nadbytečné opatření (lékaře jistě o vaší alergii budete informovat), ale opatrnosti nikdy nezbyvá. Máte-li starší záznamy o svém onemocnění (kopie lékařských zpráv apod.), je vhodné si je vzít s sebou – mohou přijímajícímu lékaři posloužit ke zpřesnění informací o vašem zdravotním stavu. Do nemocnice s sebou raději **NE**berte:

- větší množství peněz a cenností – krádeže patří k nejčastějším mimořádným událostem v nemocnicích, které sice odpovídají za vzniklou ztrátu, ale pouze do určité sumy. Pro větší sumy a cennosti je určen nemocniční trezor.
- osobní šperky – jistě chcete vypadat za všech okolností co nejlépe, ale zejména prsteny jsou oblíbeným a obtížně čistitelným sídlem mikrobů, kteří vám mohou pobyt v nemocnici nepříjemně zkomplikovat.

3. Přijetí do nemocnice

Hlavním bodem přijetí je rozhovor s přijímajícím lékařem, který se bude kromě průběhu vašich stávajících obtíží zajímat i o to, jaká onemocnění jste vy a vaši blízcí prodělali v minulosti, jaké užíváte léky, zda nejste na nic alergičtí a o řadu dalších věcí – tzv. anamnéza. Informujte lékaře ve vlastním zájmu pravdivě, nic nezamlčujte, nemůžete-li si vzpomenout, pomozte si lékařskými zprávami, které máte s sebou. Neváhejte využít setkání s přijímajícím lékařem k získání dalších informací o nemocnici, kam právě nastupujete i o tom, který lékař o vás bude pečovat, případně kdo bude provádět plánovaný výkon. Nebuďte pasivním pacientem – jde o vás A VAŠE ZDRAVÍ !

Součástí příjmu by měl být podpis tzv. *obecného souhlasu s přijetím do nemocnice*. Ve vlastním zájmu si přečtěte, co podepisujete! V tomto formuláři máte obvykle možnost vyjádřit svůj souhlas s tím, aby do vašich *zdravotních záznamů nahlíželi studenti medicíny či ošetřovatelství při praktické výuce*. (*I pro ně platí povinnost zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s poskytováním zdravotních služeb !!!*) Pokud máte s takovým souhlasem problém, klidně ho odepřete – není vaší povinností stát se výukovým předmětem, i když na druhé straně je nepochybně užitečné a Vstupní souhlas dále obvykle obsahuje *označení osoby či osob, které mohou být informovány o vašem zdravotním stavu* – ze zákona nelze bez vašeho souhlasu nikomu informace podávat, takže je tento záznam nutný. Své blízké připravte na to, že většina nemocnic správně odmítá podávat informace telefonicky z obavy z porušení ochrany vašich osobních údajů. Veškeré záznamy vedené o vašem zdravotním stavu (u praktického lékaře, v ordinacích specialistů či v nemocnici) vám v případě vašeho zájmu musí zdravotníci předložit k nahlédnutí, případně (pokud si to přejete) vám zajistit jejich okopírování či výpis určité části. O tomto právu vás musí každý lékař při přijetí do péče informovat, stejně tak vám musí sdělit, že máte právo pověřit jinou osobu, aby za vás do dokumentace nahlížela, či přebírala okopírované záznamy. Pokud přání nahlédnout do dokumentace vyslovíte, je příslušné zdravotnické zařízení povinno vám vyhovět bez zbytečného odkladu – vyrobené kopie, případně práci spojenou s vypisováním dokumentace či jejích vyhledáváním v archivu, budete muset zaplatit – pro tyto účely má nemocnice vytvořen ceník. Přijímající lékař je povinen odpovědět na vaše dotazy týkající se průběhu

hospitalizace i předpokládané délky pobytu v nemocnici. Je rovněž povinen vás seznámit s případnými doplátky na poskytnutou péči, pokud tato není hrazena ze zdravotního pojištění. Svou roli v příjmu pacientů má vedle lékaře i sestra – při rozhovoru s vámi se zaměří zpravidla na zjištění stupně vaší sebe obsluhy (při pohybu, jídle apod.), na případnou přítomnost rizik – například pádu či proleženin, hodnotí posouzením výšky a váhy také stav vaší výživy. Sestra vás také obvykle seznámí s možnostmi placených nadstandardních služeb zajišťovaných nemocnicí (strava či lépe vybavené pokoje) a s jejich cenami – ostatně ceník těchto služeb by měl být v nemocnici veřejně vyvěšen. Při přijetí byste měli být informováni o doporučené době návštěv – většina nemocnic dnes má neomezenou návštěvní dobu, nicméně **z důvodu respektu k soukromí spolupacientů** i v zájmu nenarušování některých výkonů je vhodné respektovat dobu, která je pro návštěvy daného pracoviště doporučena. Seznamte se s nemocničním řádem.

Po přijetí do nemocnice

Následující text by měl poskytnout alespoň základní informace o organizaci práce nemocničního oddělení a především o tom, na co existuje nárok a na co si dát v roli pacienta (či pacientova příbuzného nebo blízkého) pozor. Přijetí do nemocnice není příjemná záležitost – ať se jedná o pobyt plánovaný nebo se jedná o akutní stav, který si hospitalizaci vyžádal. Příchod do neznámého prostředí přirozeně vyvolává úzkost a nejistotu.

Standard či nadstandard?

Většinou pacientů během pobytu v nemocnici vadí představa ztráty soukromí. Pobývat 24 hodin denně v místnosti společně s dalšími dvěma, třemi (i více) osobami bývá nepříjemné. Pacient v tuto chvíli vítá spíše klid a intimitu. Pokud máte zájem (a finanční možnosti), neváhejte se informovat na možnost nadstandardního ubytování v nemocnici, a to jak při hospitalizaci plánované, tak akutní. Tzv. „nadstandard“ obvykle znamená ubytování v jednolůžkovém pokoji vybaveném televizorem, někde ledničkou či internetovou přípojkou, ale hlavně často i vlastní koupelnou a WC. Úroveň nadstandardů v nemocnicích v ČR je různá a závisí na stavebním uspořádání nemocnice i na jejich finančních možnostech. Cena nadstandardního ubytování není smluvní. Obvykle se příplatky za nadstandardní pokoj pohybují (dle platného ceníku nemocnice) v řádech do 1000 Kč/den. Úhrada nadstandardního ubytování po Vás nesmí být vyžadována, pokud jste si je neobjednali – například v případě, že je při akutní hospitalizaci jediné volné lůžko právě na nadstandardním pokoji.

1. První kroky na oddělení

Při přijetí k hospitalizaci je přijímající lékař povinen vás seznámit s důvodem přijetí a s tzv. plánem zdravotní péče o vás – tedy s tím, co „se s vámi bude dít“. V tomto procesu byste neměli hrát jen roli pasivního a příkyvujícího posluchače – neváhejte klást lékaři otázky, které vás zajímají.

Přijímající sestra vás podobně seznámí s plánem ošetrovatelské péče a především vás seznámí s provozem oddělení a s jeho uspořádáním. Její povinností je také seznámit vás s nemocničním řádem a Kodexem práv pacientů, který by na každém oddělení každé nemocnice měl být k dispozici. Stále větší počet nemocnic v ČR používá k bezpečné identifikaci pacientů plastové náramky, na nichž je uvedeno jméno, číslo pacienta, datum

narození, případně další informace. Jedná se o účinný nástroj prevence záměny pacienta například při podávání léků, při operačních výkonech apod. Máte jistě právo z osobních důvodů odmítnout nošení identifikačního náramku, ale je především ve vašem zájmu toto označení přijmout – záměny pacientů (zejména např. při nočním podání léků) nejsou nikde na světě výjimkou.

Jen málo českých nemocnic má pokoje nemocných vybavené dostatkem úložných prostorů (skříní), proto vám s největší pravděpodobností po příchodu na pokoj sestra nabídne uložení svršků do šatny – přitom vám vystaví potvrzení o odevzdání včetně jejich popisu, který si pečlivě zkontrolujte, jinak nelze reklamovat případnou ztrátu či poškození vašeho oděvu. Sestra vám rovněž nabídne uložení cenností, které máte případně u sebe, případně větších finančních částek, do nemocničního trezoru. Obecně se nedoporučuje nosit s sebou do nemocnice cennosti a větší finanční sumy. Pokud se tak z jakéhokoli důvodu stalo, využijte možnosti je (opět proti potvrzení) bezpečně uložit, jinak se při případné ztrátě vystavujete riziku nepříjemných, dlouhých a ne vždy úspěšných sporů. Většina nemocnic má dnes v areálu bankomaty, takže k držení větších finančních částek v hotovosti opravdu není žádný důvod.

Ve všech nemocnicích v ČR je **zakázáno kouření** – nekomplikujte laskavě svůj pobyt zbytečnými konflikty s personálem a respektujte toto omezení. Bývá zvykem vyhradit místa pro kouření v rámci areálu zdravotnického zařízení. Personál je povinen vás s nimi seznámit při přijetí. Organizace práce na pracovištích nemocnic není jednotná. Obvyklé členění je na tzv. standardní oddělení, určené pro většinu „běžně“ nemocných, dále jednotky intenzivní péče (tzv. JIP) a resuscitační oddělení (ARO) určená pro těžce nemocné, kteří vyžadují pomoc přístrojů, pečlivé sledování jejich životních funkcí, například krevního tlaku či EKG (tzv. monitoring), případně speciální pracoviště (porodní sál, pooperační oddělení apod.).

2. Kdo je kdo

V čele pracoviště nemocnic stojí primář. Pracoviště fakultních nemocnic se nazývají kliniky a titul vedoucího pracoviště je přednosta kliniky. Statut kliniky může ministerstvo zdravotnictví udělit i pracovišti v jiných zdravotnických zařízeních než jsou fakultní nemocnice. Jednotlivá oddělení pracoviště (často nazývaná „stanice“) vede vedoucí lékař, kliniky obvykle učitel lékařské fakulty s titulem „asistent“, případně „docent“ či „profesor“. Tyto tituly jsou vázány na školské, výukové funkce na klinice. Organizační vedení pracoviště zajišťuje primář ve spolupráci s přednostou kliniky. O jednotlivé pacienty se starají jejich **ošetřující lékaři** – pokud jste nebyli informováni o tom, že vaším ošetřujícím lékařem bude lékař, který vás do nemocnice přijímá, neváhejte se zeptat, kdo jím bude a jméno tohoto lékaře si dobře zapamatujte, případně si jej zapište. Ošetřující lékař odpovídá za to, že jsou provedena všechna nutná vyšetření, koordinuje péči různých specialistů, průběžně vás informuje o vývoji vašeho zdravotního stavu, o všech nálezech, k nimž se během pobytu došlo a odpovídá na nejčastěji kladenou otázku: „Kdy půjdu domů?“. Ošetřující lékař u vás bude provádět každý pracovní den vizitu. Není neobvyklé, že se během pobytu na jednom pracovišti ošetřující lékaři střídají, vždy však o tom musíte být informováni.

Několikrát za týden probíhají takzvané „velké vizity“ – tedy vizity primáře nebo přednosta kliniky, jemuž ošetřující lékaři podávají informace o jednotlivých pacientech. Pokud máte dotaz, na který Váš ošetřující lékař neumí odpovědět, neváhejte se zeptat během velké vizity (či kdykoli jindy) jeho nadřízeného.

Mnohem více času než lékaři tráví s pacienty zdravotní sestry a další ošetrovatelský personál. Pro každou směnu by vám měla být vyčleněna „váše“ sestra, která odpovídá za veškeré poskytnuté ošetrovatelské výkony zejména podávání léků. Její jméno budete také znát – je

povinna, podobně jako všichni pracovníci nemocnice, kteří s vámi přijdou do styku, se vám představit a nosit viditelně umístěnou jmenovku.

V čele ošetrovatelského personálu na každém pracovišti je tzv. **staniční sestra**, na ni se obračete s případnými připomínkami k práci jednotlivých sester či ošetrovatelského personálu obecně. Každé oddělení či klinika má vrchní sestru, která řídí veškerý nelékařský personál a obvykle společně s primářem či přednostou kliniky provádí velké vizity. Kromě ošetřujícího lékaře vás budou vyšetřovat, případně provádět nejrůznější výkony, jiní lékaři dané nemocnice – říká se jim **konsiliáři**. Každý z nich je opět povinen se vám představit a seznámit vás s účelem jím prováděného vyšetření. K zástupcům ošetrovatelského personálu, kteří se o vás budou starat patří obvykle:

- **fyzioterapeuti** (také nazývaní rehabilitační pracovníci) – specialisté v provádění léčebné rehabilitace – docházejí za pacientem na jednotlivá pracoviště nemocnice, případně se o ně starají na vlastním oddělení,
- **nutriční terapeuti** (také nazývaní „dietní sestra“) – odborníci na léčebnou výživu a stravování. Ti za vámi mohou přijít na základě upozornění vašeho lékaře či sestry, že máte pravděpodobně nedostatečnou (či nadměrnou) váhu a budou se společně s vámi věnovat rozboru vašeho jídelníčku a snažit se vám navrhnout způsob, jak výživu zlepšit. Nutriční terapeuti pomáhají lékařům i při léčbě pacientů s onemocněními, kde je příslušná dieta podstatnou součástí léčby (například cukrovka – diabetes mellitus),
- **radiologický (rentgenový) asistent** – pod vedením lékaře provádí rentgenová vyšetření,
- **sociální pracovník** – pomáhá řešit obtížnou sociální situaci vzniklou v souvislosti s onemocněním či úrazem – zajišťuje například ve spolupráci s ošetřujícím lékařem podání žádosti o umístění v léčebně dlouhodobě nemocných,
- **ošetrovatelky a sanitáři** – bez nich se neobejde provoz žádného oddělení – méně kvalifikované práce jako je pomoc pacientům při jídle, při osobní hygieně, či jejich transport na různá vyšetření.

Drtivá většina pracovníků nemocnic je vysoce kvalifikovaná a komunikačně zdatná – zdravotníci vykonávají svou práci rádi a k pacientům mají profesionální a slušný vztah. Tak jako ve všech jiných profesích i zde se může stát, že se najde výjimka – lékař či sestra nebudou respektovat vaše požadavky, nepodají vám dostatečnou informaci. V tom případě neváhejte a požádejte o pomoc jejich nadřízené, případně primáře či přednostu kliniky. Pokud by ani toto nepomohlo, využijte možnosti obrátit se přímo na ředitele příslušné nemocnice – pokud jste příliš oslabeni v důsledku svého onemocnění, požádejte o pomoc své blízké. Na druhé straně je dobré mít na paměti, že práce ve zdravotnictví je stresující a proto je nutné snažit se ve vztahu k personálu nemocnice vystupovat klidně, trpělivě a vlídně – v žádném případě však ponížene.

3. Duchovní služby

Každá nemocnice zajišťuje pro své pacienty dostupnost duchovních služeb pro všechny církve a náboženské společnosti, které v ČR působí. Pro většinová vyznání v dané oblasti se obvykle konají v nemocnici pravidelné bohoslužby. Individuální kontakt s duchovním zprostředkuje vaše sestra, případně ošetřující lékař. Pokud v nemocnici není pro duchovní služby vyčleněn prostor (obvykle společná - ekumenická kaple), nebo váš stav nedovoluje, abyste se s duchovním v tomto prostoru setkali, personál vám zajistí možnost nerušené komunikace třeba i improvizovanou formou přímo na oddělení.

4. Strava

Kvalita stravy v nemocnici bývá předmětem nejčastějších diskusí a stížností. Při velkokapacitním vaření jistě není možno uspokojit individuální chutě, ve většině nemocnic v ČR je ale v současné době již dostatečně kvalitní systém přípravy stravy, který by měl být pro daný účel uspokojivý. Ve všech nemocnicích by Vám měli být schopni na požádání zajistit vegetariánskou stravu či stravu s vyloučením vepřového masa.

Mnohem významnější než chuť stravy je její „bezpečí“. Nezapomeňte seznámit přijímajícího i ošetřujícího lékaře s tím, že máte nějakou alergii na potraviny – tuto informaci dejte i své sestře a obvykle není na škodu ji i napsat na lístek položený například na váš noční stolek. Navíc je vhodné při jakémkoli podezření, že podaná strava by mohla obsahovat potravinu, na kterou jste alergičtí, ihned požádat o konzultaci sestru či nutričního terapeuta – opatrnosti nikdy nezbývá.

Pokud pacientům do nemocnice jejich blízcí přinášejí stravu, je nutné, aby se tak dělo po konzultaci s ošetřujícím lékařem – některé potraviny mohou být nevhodné vzhledem k onemocnění, či vzhledem k lékům, které pacienti užívají. Nemocnice musí zajistit prostor pro ukládání potravin podléhajících zkáze (lednici), současně má ale právo prošlé, poškozené či jinak rizikové potraviny s vědomím pacienta zlikvidovat.

Důvěřuj, ale...

I při veškeré snaze o poskytování kvalitní a bezpečné péče je nemocnice natolik složitým „organizmem“, že se nemůže vyhnout případným rizikům. K tomu, aby jich bylo co nejméně, můžete přispět i vy. Snažte se klást lékařům i sestřím co nejvíce dotazů (například na to, jaké léky vám sestra podává, za jakým účelem vám odebírají krev apod.). Nespoléhejte na to, že se případná informace o nějaké rizikové okolnosti vašeho zdravotního stavu (například alergie na konkrétní lék), kterou jste sdělili při přijetí, dostane ke každému ze zdravotníků, kteří o vás pečují – upozorněte je třeba i opakovaně – opatrnosti nikdy nezbývá. Je užitečné, když si budete zapisovat, jaké informace vám jednotliví lékaři či sestry podali a kdy to bylo. Jednak vám to pomůže si všechna sdělení zapamatovat a případně o nich informovat své blízké. Také fakt, že si činíte poznámky při rozhovoru s ošetřujícím lékařem, má i svůj psychologický dopad – personál má pak snahu pracovat ještě precizněji. **JDE O VAŠE BEZPEČÍ.**

Podání léků

Většina hospitalizovaných pacientů užívá trvale léky – někteří je užívali již před nástupem do nemocnice, jiní je začínou dostávat až po přijetí. V každém případě je dobré si uvědomit, že proces podávání léků je poměrně rizikový – může dojít k záměně léku nebo k záměně pacienta, může být podána nesprávná dávka léku apod. Těchto rizik si zdravotníci jsou vědomi a vše obvykle pečlivě kontrolují. Nicméně – opatrnosti nikdy nezbývá.

1. Vlastní léky v nemocnici

Během hospitalizace je nemocnice odpovědná za podání veškerých léků – tedy i těch, které užíváte dlouhodobě a nemají souvislost se současným pobytem.

V každém případě si s sebou vezměte seznam a rozpis trvale užívaných léků. Pokud si léky do nemocnice přinášíte, vezměte si je v původních baleních – ne odsypané například

v dávkovači. Jen takové léky si od vás sestra převezme, označí je vaším jménem, během pobytu vám je bude podávat a při propuštění vám je vrátí.

Netrvejte na tom, že léky budete užívat sami – je ve vašem zájmu, aby ošetřující lékař měl dokonalý přehled o všech lécích, které užíváte, i o době, kdy se tak stalo. Různé léky se totiž mohou někdy i nepříznivě vzájemně ovlivňovat. Na pokoji navíc nebýváte sami a vzniká riziko, že si například váš soused vezme omylem vaše léky. Nemocnice má právo v případě, že navzdory všemu trváte na tom, že léky budete mít u sebe a lékaři se domnívají, že vzhledem k tomu, o jaké léky jde, vzniká riziko pro vás nebo další osoby, odmítnout vaši hospitalizaci. To je však krajní řešení, obvykle dojde k rozumné domluvě. V žádném případě personálu nezatajujte, že si nějaké léky berete v nemocnici sami – i když to z vašeho pohledu jsou léky „nezávadné“, například léky proti bolesti nebo antikoncepční přípravky.

2. Podávání léků

Léky pacientům podává vždy sestra nebo lékař. Nikdy je nesmí samostatně podávat nekvalifikovaný personál. Tablety musí sestra podávat z původního balení přímo na pokoji. V některých nemocnicích stále ještě dochází k tomu, že sestra k pacientovi přijde s tabletami již připravenými v nádobce. Takový postup není správný, léky se mohou zaměnit. Měli byste trvat na tom, aby vám sestra podávala léky přímo z krabiček. Vždy se též ptejte, jaké tablety vám sestra přináší. Nenechte se odbýt a ptejte se na jejich názvy, případně proč zrovna tyto léky dostáváte. Správně by vás měl o tom, jaké léky budete dostávat i o jejich případných vedlejších účincích (ospalost, sucho v ústech atp.) informovat váš ošetřující lékař – pokud se tak nestalo a informace od sestry vás neuspokojila, neváhejte ji požádat, aby vám lékaře zavolala a požádat jej o informaci. Zeptejte se také, zda pro užívání léků platí nějaký zvláštní režim – například, že během léčby nesmíte jíst nějaké potraviny apod.

Může se stát, že nemocnice nebude mít na skladě konkrétní lék, který vy trvale užíváte a namísto toho vám podá jiný s tímtež složením. V takové záměně není žádné nebezpečí, ale lékař nebo sestra jsou povinni vás o ní informovat. Opět – nejste-li si jisti, neváhejte se zeptat. Stejná pravidla jako u tablet platí u jiných forem léků – injekcí, inhalací nebo infusí (tzv. „kapaček“) – vždy se ptejte, jaký lék vám sestra či lékař podává – pokud vám to nesdělí sami. Pokud se po podání léku necítíte dobře, nebo se cítíte „zvláštně“ (máte závrať, zvedá se vám žaludek, cítíte se spavý), ihned to nahlaste sestře případně ošetřujícímu lékaři. S největší pravděpodobností se jedná o méně závažné nežádoucí účinky daného léku, ale mohlo by jít i o vážný příznak, takže jej v žádném případě nezanedbejte. Pokud víte o tom, že jste na nějaký lék alergičtí, určitě to sdělte ošetřujícímu lékaři při přijetí a pokud dostáváte nějaký nový lék, vždy se zeptejte podávající sestry, zda nevádí, že jste na příslušnou látku alergičtí.

3. Léky při propuštění

Pokud během pobytu v nemocnici lékař zahájil léčbu léky, které jste dosud neužívali, při propuštění vám vystaví recepty na tyto léky nebo vás mohou v nemocnici přímo vybavit léky na 3 dny nebo v odůvodněných případech i na další nezbytně nutnou dobu než se dostavíte k svému praktickému lékaři. Opět neváhejte se zeptat, jaké léky vám předepisuje, jaké mají účinky a zda existuje pro jejich užívání nějaký zvláštní režim – například užívat je pouze nalačno, či po jídle, neužívat s nimi jiné léky apod. V případě, že budete vybaveni léky přímo, trvejte na tom, aby vám veškeré tyto léky byly předány řádně označené svými názvy, silou, datem expirace, číslem šarže a případně informací upozorňující na zvláštnosti uchovávání (např. v chladničce). Zdravotníci vám mohou tyto léky poskytnout v uzavíratelných plastových sáčkích řádně označených výše uvedenými informacemi. Je nepřípustné, aby vám

byly poskytnuty různé druhy léků smíchané dohromady, volně nasypané v nevhodných obalech (např. papírové sáčky, nastříhané blistry aj.).

Jak se připravit na operaci

Operace nebo jakýkoli jiný výkon prováděný v anestézii (tedy v „narkóze“) bývá zejména pro nezkušené pacienty zdrojem obav. K nim obvykle není důvod – lékaři i ostatní zdravotníci jsou zkušení a dobře kvalifikovaní, takže po provedeném výkonu se jistě Váš zdravotní stavlepší.

Na druhé straně – jde o vaše zdraví a vaši bezpečnost, takže je na místě dostatečná obezřetnost. Jistě nelze rozsáhlou přípravu realizovat vždy – tam, kde se jedná o akutní výkon není čas na prověřování kvalit personálu či nemocnice jako takové. Přesto byste měli vy, případně vaši blízcí dbát na to, abyste měli maximální možný pocit bezpečí.

1. Pohovor s operátérem

Před každým výkonem by s vámi měl promluvit lékař, který jej bude provádět (i když se to týká i jiných výkonů než operací, uvádíme pro zjednodušení termín „operátor“). Ten by vám měl vysvětlit, jaký výkon doporučuje provést a proč, jaká jsou rizika tohoto výkonu, jaké jsou varianty řešení a jaká jsou rizika těchto variant.

Nenechte se zastrašit odbornou terminologií a požádejte lékaře, aby vám vše vysvětlil srozumitelně a pokud možno česky. Lékař je povinen odpovědět na Vaše dotazy, tak se neváhejte zeptat. **Jediná hloupá otázka je ta, která nebyla položena!** Nebojte se, že ho rozzlobíte – naopak, pokud na váš dotaz reaguje nevhodně, je to možný signál toho, že se nejedná o dobrého odborníka. Nezapomeňte se též zeptat na obvyklou délku pobytu v nemocnici, na výskyt bolestí po výkonu a také na to, za jak dlouho po výkonu budete moci pravděpodobně znovu pracovat. Součástí pohovoru je sepsání formuláře tzv. informovaného souhlasu, kde jsou základní informace o výkonu uvedeny. Pokud je na to čas a vy máte pocit, že si potřebujete operátěrové informace promyslet, případně je konzultovat s někým dalším, požádejte ho o posečkání se sepsáním informovaného souhlasu. Nicméně – až do zahájení výkonu máte právo souhlas kdykoli odvolat.

2. Pohovor s anesteziologem

Pokud bude výkon proveden v anestézii („narkóze“), je povinen vás informovat i lékař, který bude anestézii podávat. Jemu položte obdobné dotazy, jako operátorovi. Celková anestézie se obecně podává dvěma způsoby – buď jako tzv. inhalační, kdy vás lékař „uspí“, přitom obvykle zavede do vašich dýchacích cest rourku, která brání poruchám dýchání.

Druhý typ je anestézie svodná – podáním léku do páteřního kanálu se znecitliví daná část těla, pacient je během výkonu vzhůru.

Obě varianty mají své výhody i nevýhody a ne u všech výkonů je možný výběr – nicméně anesteziolog by vám vždy měl odpovědět na otázku, které varianty anestézie jsou možné a je-li to z odborného hlediska možné, vyhovět vašemu přání. I o tomto pohovoru sepisuje anesteziolog formulář – informovaný souhlas.

Výše uvedené informace vám vždy musí podat lékař, nesmí být zastoupen zdravotní sestrou.

3. Prevence záměny

Bohužel, jsou známy případy, kdy došlo k záměně pacienta při výkonu nebo k záměně strany či orgánu, na kterém se výkon provádí. K takovým případům dochází u nás i v zahraničí. Lze jim předejít jediné pečlivou přípravou ze strany zdravotníků a dostatečnou obezřetností samotného pacienta. Nebojte se zeptat operátora či ošetřujícího lékaře, jak je v dané nemocnici zajištěna prevence tzv. stranové záměny. Obvykle se to děje tak, že se v případě, že by k záměně stran mohlo dojít (např. u párových orgánů jako jsou ledviny, či při operacích na končetinách), místo výkonu na kůži jasně označí.

V době, kdy jste utlumeni celkovou anestézií nebo přípravou injekcí (tzv. premedikace), je zvýšené riziko, že si Vás personál může splést s jiným pacientem. Zeptejte se proto ošetřujícího lékaře, případně sestry, jak se pacienti pro výkony v celkové anestézii označují. Nejvhodnější je používání identifikačních plastových náramků.

Opět platí – bezpečnost především.

Nemocniční Infekce

Podle zahraničních odhadů je na světě každý den cca 1,4 milionu lidí léčeno pro infekci, kterou získali během pobytu v nemocnici. V rozvinutých zemích je výskyt tzv. nosokomiálních (nemocničních) infekcí u 5 až 10 % všech hospitalizovaných, u pacientů přijímaných na jednotky intenzivní péče je to 15 až 40 %. Přitom nosokomiální infekce mohou výrazně zkomplikovat pobyt pacientů v nemocnici a není vzácné, že vedou i k jejich úmrtí.

Nejvýznamnějším nástrojem prevence nemocničních infekcí je mytí a dezinfekce rukou nemocničního personálu. Provedené studie bohužel ukazují, že v praxi si personál ruce řádně umývá či dezinfikuje nedostatečně. Každý zdravotník (lékař, sestra, sanitář aj.) si musí před manipulací s pacientem řádně omýt ruce nebo si je vydezinfikovat alkoholovou dezinfekcí, která je umístěna buď na pokoji pacientů, před vstupem do místnosti nebo ji mají zdravotníci u sebe. Je velmi obtížné, aby nemocnice zajistily trvalou kontrolu nad dodržováním této povinnosti. Je proto na místě, abyste se nebáli slušně a nekonfrontačně zdravotníků zeptat např. „Neviděla jsem vás dezinfikovat si ruce, nevidilo by vám udělat to nyní?“ Pokud se příslušná osoba ohradí, řekněte „Je mi líto, ale protože vím, jak vysoký je výskyt nemocničních infekcí, nepřeji si, abyste se mne (mého dítěte, manžela apod.) dotkla, aniž jste si předtím umyla či vydezinfikovala ruce, případně použila čistý pár rukavic.“ Pokud ani poté personál nezareaguje, požádejte o přivolání nadřízeného.

Pokud na některých pracovištích (obvykle na jednotkách intenzivní péče) nosí personál gumové rukavice, musí si je měnit vždy, když přechází k jinému pacientovi (nestačí ruce v rukavicích umýt).

1. Izolace pacientů

Při vstupu na některá pracoviště jsou návštěvníci nuceni se převléknout, vzít si jednorázové návleky na obuv a vydezinfikovat si ruce. Jedná se obvykle o jednotky intenzivní péče či o

vstup k pacientům, kteří jsou izolováni, protože u nich propuklo infekční onemocnění, či z jiných důvodů (např. pacienti s oslabením imunity).

Určitě je na místě předepsané postupy při převlékání dodržet. Ve vlastním zájmu však dbejte na to, aby se stejně chovali všichni zdravotníci, kteří k pacientovi vstupují – častým zlovykem totiž bývá uplatňování výše uvedených tzv. bariérových opatření jen u návštěvníků, zatímco personál se pohybuje mezi izolovanou a neizolovanou částí pracoviště, aniž by jakákoli opatření učinil. Takové chování představuje vysoké riziko pro pacienty a je na místě ihned se ozvat a případně o tomto nedostatku promluvit s vedoucím daného pracoviště.

Péče v ambulancích

Ambulantní zdravotní péče je poskytována v široké škále zdravotnických zařízení, při návštěvní službě či v rámci domácí péče „Home Care“. Od samostatně pracujících sester domácí péče přes praxe jednotlivých praktických lékařů, skupinové praxe specialistů, velké polikliniky až po týmy záchranné služby. Vznikají i stále vyšší nároky na kvalitu zdravotní péče poskytovanou v ambulantních zařízeních. I zde dochází k omylům a pochybením, která mohou ohrozit zdraví i život pacientů. Následující text přináší rady pacientům, jak mohou příznivě sami ovlivnit efektivitu, bezpečnost a kvalitu poskytování ambulantních služeb. **Dostupnost a kvalita ambulantní zdravotní péče** Pokud nemáte jistotu, že ambulantní zdravotník nespĺňuje všechny podmínky činnosti zdravotní péče a nepracuje v odpovídajícím režimu, obraťte se na některou z těchto institucí:

- místně příslušný krajský úřad, který zdravotnickému zařízení vydal registraci,
- vaši zdravotní pojišťovnu, která má se zařízením smluvní vztah,
- případně se odvolejte k regionální organizaci České lékařské komory, (adresář získáte na www.lkcr.cz).

Váš praktický lékař

Do péče praktického lékaře vstupujete **aktem registrace**. Registraci můžete měnit po 3 měsících. Jako kritérium pro volbu praktického lékaře vezměte jeho dostupnost podle místa i ordinační doby. Lékař může registraci odmítnout, pokud má již nadměrný počet registrovaných pacientů. Při problémech se získáním praktického lékaře se obraťte na příslušnou pobočku své smluvní pojišťovny.

Výběru praktického lékaře věnujte náležitou pozornost. Je to lékař, kterému chcete do budoucna svěřovat i velmi osobní problémy. Váš praktický lékař vás bude nejen léčit, ale také shromažďovat důvěrné informace. **Měl by být vaším nejbližším průvodcem a rádcem v celém systému zdravotní péče.** Měl by vám také poskytnout nejlepší informace o v současné době dostupné prevenci podle věku a osobních rizik (civilizační onemocnění, profesionální onemocnění, očkování atd.).

Z hlediska hodnocení kvality poskytované péče je na prvním místě získání důvěry a odborného respektu.

Svému praktickému lékaři ve vlastním zájmu poskytněte o sobě **maximum informací** např. přineste zdravotní nálezy nebo výpis z dokumentace od předchozího lékaře. **Na jednotlivé návštěvy** se vždy snažte objednat. Pokud víte, že pro vaši návštěvu bude potřeba více času (předoperační vyšetření, vypsání lázeňského poukazu, zpráva pro posudkové řízení), sdělte tuto skutečnost svému lékaři předem.

Pokud přicházíte s akutním onemocněním, sdělte ihned při prvním kontaktu sestře, o co se jedná, aby mohla přiměřeně ovlivnit vaše pořadí k ošetření.

Neodkládejte návštěvu lékaře v případě **závažných příznaků**, jakými jsou např.:

- neustupující bolest neznámého původu
- krev ve stolici
- krev v moči
- krev v hlenu z dýchacích cest
- déletrvající teploty
- neodůvodnitelné hubnutí
- hmatný útvar neznámého původu kdekoliv na těle
- nehojící se projevy na kůži
- porucha vyprazdňování stolice nebo moči
- opakované zvracení bez příčiny
- přetrvávající kašel nebo chrapot
- u malých dětí změna chování, neprospívání, nechů k pohybu a kontaktu

Vždy hlase své celé jméno, a to přesto, že vás personál ordinace zná, aby nemohlo dojít k **záměně!**

Naslouchejte pozorně lékaři a pokud něčemu nerozumíte, neváhejte se zeptat.

Hlase alergie a předchozí komplikace před aplikací léků v ordinaci.

Pokud víte, že při odběru krve omdlíváte, oznamte to raději personálu předem.

Matky, které přivádějí děti na očkování, by měly znát jejich provedená očkování a upozornit lékaře na další souvislosti, např. protialergickou léčbu vakcínami, léky na podporu imunity nebo na proběhlá onemocnění. Zeptejte se na vedlejší účinky po očkování a na dobu jejich trvání.

Pokud dostanete doporučení nebo **recept**:

- Zkontrolujte si jméno a identifikační číslo pojištěnce (obvykle rodné číslo) v záhlaví - Ověřte si názvy léků a ujistěte se, že správně rozumíte dávkování
- Ověřte si i předepsaný počet balení, na kterém jste se s lékařem dohodli, a to tak, aby vám léky vydržely do případné kontroly
- Ptejte se na možné vedlejší účinky a možné ovlivnění při užívání jiných léků, např. volně prodejných, o kterých váš lékař nemusí vědět
- Informujte se na možnost levnějšího léku se stejným účinkem

Lékař vám může předepsat léky až na dobu tří měsíců nebo vystavit opakovaný recept. Na ten si můžete léky v lékárně vyzvedávat opakovaně za uvedených podmínek.

Pokud vás lékař posílá na náročná **vyšetření ke specialistům**, informujte se, o co se jedná, jaká jsou rizika, jaká režimová opatření jsou potřeba a jak se máte připravit. **Poradte se s lékařem o výběru specialistů nebo o výběru nemocnice pro daný výkon.**

Máte plné právo navštívit jakéhokoli lékaře bez doporučení svého praktického lékaře – není to ale moudrý krok (specialista nemá k dispozici veškeré informace o vašich chorobách a provedených vyšetřeních), **takže pokud je to možné, neobcházejte svého praktického lékaře** tím, že navštívíte přímo specialistu. Samozřejmě kromě výjimek, jako je např. vyšetření u očního lékaře, gynekologa, případně akutní ošetření při úrazu.

Zvláště buďte opatrní při **předepisování léků** od různých lékařů. Léky stejné skupiny mohou mít různá jména a jejich kombinace vám mohou způsobit poškození zdraví. Při návštěvách specialistů **trvejte na zprávě** pro svého praktického lékaře. Je to povinná součást každého ošetření.

Aktivně se zajímejte o **preventivní vyšetření**.

Využijte pravidelných kontrol v rámci **dispenzarizace** při zvýšeném riziku onemocnění. Screeningová vyšetření pomáhají zachytit závažná onemocnění ve stádiu, kdy lze úspěšně zamezit jejich rozvoji a komplikacím. Jedná se např. o vyšetření tlustého střeva testem na okultní krvácení ve stolici, vyšetření prsů - mamografii, odběr cytologického stěru, gynekologická vyšetření a různé laboratorní testy. Pokud se v rodině vyskytla nádorová onemocnění nebo např. časné úmrtí na infarkt myokardu, informujte svého lékaře, aby mohl vyhodnotit vaše rizika a vybrat správný preventivní program.

Konzultujte s lékařem opatření v sebezpečí, případně alternativní metody, ke kterým jste se přiklonili. **Vaši ambulantní specialisté**

Lékaři ve specializovaných ambulancích zajišťují odbornou péči, která nemusí být poskytnuta během hospitalizace. Pečují o akutní i chronické pacienty. Akutní pacienti přicházejí nejčastěji na doporučení praktických lékařů. Při nutnosti kontinuální specializované péče v daném oboru zůstávají pacienti v dlouhodobé péči specialistů.

Využijte své svobodné volby i při **výběru specialisty**. Poradte se se svým praktickým lékařem. Ten by vám měl poskytnout kontakt pro objednání, případně vás na první vyšetření u specialisty objednat sám. Můžete se pokusit získat více informací o ambulancím zařízení např. na internetu. Nenechte se navštívit specialistu bez doporučení praktického lékaře.

Vystavujete se nebezpečí, že specialista bez náležité informace od praktického lékaře bude muset některé výkony zbytečně zopakovat nebo jeho úvaha zahrne stavy, které již váš lékař vyloučil a léčba se tak prodlouží. Při objednávání a v otázce vaší identifikace postupujte stejně jako u praktického lékaře. Pokud je vám navržen speciální diagnostický nebo terapeutický výkon, nechte si vše vysvětlit, a to včetně možných komplikací stejně, jako byste postupovali před operací v nemocnici. Stejně tak žádejte o vysvětlení, pokud vám nejsou jasná všechna doporučení, které jste od odborníka dostali.

Pokud máte pochybnosti, poradte se u svého praktického lékaře.

U lékaře máte plné právo na své soukromí. Výuka mediků nebo lékařů v přípravě při vašem ošetření může v ordinaci probíhat jen s vaším souhlasem.

Jaké jsou nejčastější chyby a omyly v ambulantních zdravotnických zařízeních?

- Nejčastější příčinou chyb a následných stížností v ambulantních zařízeních jsou **chyby v komunikaci**, a to mezi pacientem a zdravotníkem i v komunikaci mezi zdravotníky. Chybám můžete předcházet tím, že budete všechny informace a odborné nálezy svěřovat svému praktickému lékaři. Snažte se, aby vaše návštěva ordinace proběhla klidně a efektivně.
- **Pozdní nebo nezjištěná diagnóza** (např. nádorového onemocnění, cukrovky, zápalu plic) může být způsobena nepřesnými údaji ze strany pacienta i nevhodným vyhodnocením informací ze strany lékaře. Na straně pacienta může prodlení způsobit i odkládání návštěvy lékaře, podcenění závažných příznaků nebo neodpovědný přístup k doporučením lékaře.
- **Pochybení v předepisování léčiv** K chybě může dojít předepsáním nevhodného léku, v nevhodném dávkování. Při ručním předepisování může lékárník špatně identifikovat lék, při elektronickém předepisování může kliknutí způsobit předpis léku zcela jiného nebo v bizarním množství nebo dávkování (10x1 místo 1x1, 20 balení místo 2 balení). Většina těchto omylů je zachytitelná v lékárně. Zdrojem rizik pro pacienty jsou vedlejší účinky (interakce) některých léků a vzájemná působení léků. **Lékové interakce mohou způsobovat i léky volně prodejné.** Pacient se může ohrozit sám, pokud navštěvuje různé lékaře a dostává různé léky, aniž by respektoval koordinační roli svého registrujícího lékaře.

- **Rizika lékařských instrumentálních výkonů** v ambulantní složce vzrůstají spolu s narůstáním jejich počtu a náročnosti. Největší rizika představují chirurgické výkony. Běžně prováděné endoskopické výkony jsou bezpečné, ale určitá míra rizika existuje. Menší rizika provázejí běžné ambulantní diagnostické a terapeutické výkony, jako jsou odběry krve, parenterální aplikace léků a vakcín, obštriky, případně infúzní terapie. Před každým výkonem vyžadujte informaci o jeho zdůvodnění, rozsahu, náročnosti a možných komplikacích. V případě pochyb se poradte se svým praktickým lékařem.
- **Zdravotnický personál** sám může představovat riziko pro pacienta. Unavený nebo přepracovaný lékař je více náchylný k chybám. Sestra, se kterou se nemůžete domluvit, může být bariérou pro sdělení závažné zdravotní informace lékaři. Krajní situaci představuje lékař nebo zdravotník omezený závažnou nemocí, závislostí nebo osobnostní poruchou. **V takových případech vyhledejte jiného lékaře a se stížností se obraťte na krajský úřad.**

Uvedené chyby a omyly jsou společné pro každý systém s lidským faktorem. A to přesto, že zdravotnický systém je vysoce standardizovaný a k zabránění chyb a omylů je preventivně činěna řada opatření. I ti nejlepší lékaři a lékařské týmy mohou udělat chybu.

Pacienti jako uživatelé systému mohou přispět k prevenci chyb a omylů svým odpovědným přístupem ke zdraví, poskytováním správných informací, dodržováním rad lékařů, svou obezřetností a informovaností a také podněty, které zahrnují v krajním případě i stížnost na poskytovatele péče.

Ambulantní zdravotní péče je poskytována v široké škále zdravotnických zařízení, při návštěvní službě či v rámci domácí péče „Home Care“. Od samostatně pracujících sester domácí péče přes praxe jednotlivých praktických lékařů, skupinové praxe specialistů, velké polikliniky až po týmy záchranné služby. Vznikají i stále vyšší nároky na kvalitu zdravotní péče poskytovanou v ambulantních zařízeních. I zde dochází k omylům a pochybením, která mohou ohrozit zdraví i život pacientů. Následující text přináší rady pacientům, jak mohou příznivě sami ovlivnit efektivitu, bezpečnost a kvalitu poskytování ambulantních služeb.

Dostupnost a kvalita ambulantní zdravotní péče Pokud nemáte jistotu, že ambulantní zdravotník nespĺňuje všechny podmínky činnosti zdravotní péče a nepracuje v odpovídajícím režimu, obraťte se na některou z těchto institucí:

- místně příslušný krajský úřad, který zdravotnickému zařízení vydal registraci,
- vaší zdravotní pojišťovnu, která má se zařízením smluvní vztah,
- případně se odvolejte k regionální organizaci České lékařské komory, (adresář získáte na www.lkcr.cz).

Váš praktický lékař

Do péče praktického lékaře vstupujete **aktem registrace**. Registraci můžete měnit po 3 měsících. Jako kritérium pro volbu praktického lékaře vezměte jeho dostupnost podle místa i ordinační doby. Lékař může registraci odmítnout, pokud má již nadměrný počet registrovaných pacientů. Při problémech se získáním praktického lékaře se obraťte na příslušnou pobočku své smluvní pojišťovny.

Výběru praktického lékaře věnujte náležitou pozornost. Je to lékař, kterému chcete do budoucna svěřovat i velmi osobní problémy. Váš praktický lékař vás bude nejen léčit, ale také shromažďovat důvěrné informace. **Měl by být vaším nejbližším průvodcem a rádcem v celém systému zdravotní péče.** Měl by vám také poskytnout nejlepší informace o

v současné době dostupné prevenci podle věku a osobních rizik (civilizační onemocnění, profesionální onemocnění, očkování atd.).

Z hlediska hodnocení kvality poskytované péče je na prvním místě získání důvěry a odborného respektu.

Svému praktickému lékaři ve vlastním zájmu poskytněte o sobě **maximum informací** např. přineste zdravotní nálezy nebo výpis z dokumentace od předchozího lékaře. **Na jednotlivé návštěvy** se vždy snažte objednat. Pokud víte, že pro vaši návštěvu bude potřeba více času (předoperační vyšetření, vypsání lázeňského poukazu, zpráva pro posudkové řízení), sdělte tuto skutečnost svému lékaři předem. Pokud přicházíte s akutním onemocněním, sdělte ihned při prvním kontaktu sestře, o co se jedná, aby mohla přiměřeně ovlivnit vaše pořadí k ošetření. Neodkládejte návštěvu lékaře v případech **závažných příznaků**, jakými jsou např.:

- neustupující bolest neznámého původu
- krev ve stolici
- krev v moči
- krev v hlenu z dýchacích cest
- déletrvající teploty
- neodůvodnitelné hubnutí
- hmatný útvar neznámého původu kdekoliv na těle
- nehojící se projevy na kůži
- porucha vyprazdňování stolice nebo moči
- opakované zvracení bez příčiny
- přetrvávající kašel nebo chrapot
- u malých dětí změna chování, neprospívání, nechut' k pohybu a kontaktu

Vždy hlaste své celé jméno, a to přesto, že vás personál ordinace zná, aby nemohlo dojít k **záměně!**

Naslouchejte pozorně lékaři a pokud něčemu nerozumíte, neváhejte se zeptat.

Hlaste alergie a předchozí komplikace před aplikací léků v ordinaci.

Pokud víte, že při odběru krve omdléváte, oznamte to raději personálu předem.

Matky, které přivádějí děti na očkování, by měly znát jejich provedená očkování a upozornit lékaře na další souvislosti, např. protialergickou léčbu vakcínami, léky na podporu imunity nebo na proběhlá onemocnění. Zeptejte se na vedlejší účinky po očkování a na dobu jejich trvání.

Pokud dostanete doporučení nebo **recept:**

- Zkontrolujte si jméno a identifikační číslo pojištěnce (obvykle rodné číslo) v záhlaví -
- Ověřte si názvy léků a ujistěte se, že správně rozumíte dávkování
- Ověřte si i předepsaný počet balení, na kterém jste se s lékařem dohodli, a to tak, aby vám léky vydržely do případné kontroly
- Ptejte se na možné vedlejší účinky a možné ovlivnění při užívání jiných léků, např. volně prodejných, o kterých váš lékař nemusí vědět
- Informujte se na možnost levnějšího léku se stejným účinkem

Lékař vám může předepsat léky až na dobu tří měsíců nebo vystavit opakovaný recept. Na ten si můžete léky v lékárně vyzvedávat opakovaně za uvedených podmínek.

Pokud vás lékař posílá na náročná **vyšetření ke specialistům**, informujte se, o co se jedná, jaká jsou rizika, jaká režimová opatření jsou potřeba a jak se máte připravit.

Porad'te se s lékařem o výběru specialistů nebo o výběru nemocnice pro daný výkon.

Máte plné právo navštívit jakéhokoli lékaře bez doporučení svého praktického lékaře – není to ale moudrý krok (specialista nemá k dispozici veškeré informace o vašich chorobách a provedených vyšetřeních), **takže pokud je to možné, neobcházejte svého praktického lékaře** tím, že navštívíte přímo specialistu. Samozřejmě kromě výjimek, jako je např. vyšetření u očního lékaře, gynekologa, případně akutní ošetření při úrazu.

Zvláště buďte opatrní při **předepisování léků** od různých lékařů. Léky stejné skupiny mohou mít různá jména a jejich kombinace vám mohou způsobit poškození zdraví. Při návštěvách specialistů **trvejte na zprávě** pro svého praktického lékaře. Je to povinná součást každého ošetření.

Aktivně se zajímejte o **preventivní vyšetření**.

Využijte pravidelných kontrol v rámci **dispenzarizace** při zvýšeném riziku onemocnění. Screeningová vyšetření pomáhají zachytit závažná onemocnění ve stádiu, kdy lze úspěšně zamezit jejich rozvoji a komplikacím. Jedná se např. o vyšetření tlustého střeva testem na okultní krvácení ve stolici, vyšetření prsů - mamografii, odběr cytologického stěru, gynekologická vyšetření a různé laboratorní testy. Pokud se v rodině vyskytla nádorová onemocnění nebo např. časná úmrtí na infarkt myokardu, informujte svého lékaře, aby mohl vyhodnotit vaše rizika a vybrat správný preventivní program.

Konzultujte s lékařem opatření v sebepečí, případně alternativní metody, ke kterým jste se přiklonili. **Vaši ambulantní specialisté** Lékaři ve specializovaných ambulancích zajišťují odbornou péči, která nemusí být poskytnuta během hospitalizace. Pečují o akutní i chronické pacienty. Akutní pacienti přicházejí nejčastěji na doporučení praktických lékařů. Při nutnosti kontinuální specializované péče v daném oboru zůstávají pacienti v dlouhodobé péči specialistů.

Využijte své svobodné volby i při **výběru specialisty**. Poradte se se svým praktickým lékařem. Ten by vám měl poskytnout kontakt pro objednání, případně vás na první vyšetření u specialisty objednat sám. Můžete se pokusit získat více informací o ambulantním zařízení např. na internetu. Nenechte se navštívit specialistu bez doporučení praktického lékaře. Vystavujete se nebezpečí, že specialista bez náležité informace od praktického lékaře bude muset některé výkony zbytečně zopakovat nebo jeho úvaha zahrne stavy, které již váš lékař vyloučil a léčba se tak prodlouží. Při objednávání a v otázce vaší identifikace postupujte stejně jako u praktického lékaře. Pokud je vám navržen speciální diagnostický nebo terapeutický výkon, nechte si vše vysvětlit, a to včetně možných komplikací stejně, jako byste postupovali před operací v nemocnici. Stejně tak žádejte o vysvětlení, pokud vám nejsou jasná všechna doporučení, které jste od odborníka dostali. Pokud máte pochybnosti, poradte se u svého praktického lékaře. U lékaře máte plné právo na své soukromí. Výuka mediků nebo lékařů v přípravě při vašem ošetření může v ordinaci probíhat jen s vaším souhlasem.

Jaké jsou nejčastější chyby a omyly v ambulantních zdravotnických zařízeních?

- Nejčastější příčinou chyb a následných stížností v ambulantních zařízeních jsou **chyby v komunikaci**, a to mezi pacientem a zdravotníkem i v komunikaci mezi zdravotníky. Chybám můžete předcházet tím, že budete všechny informace a odborné nálezy svěřovat svému praktickému lékaři. Snažte se, aby vaše návštěva ordinace proběhla klidně a efektivně.
- **Pozdní nebo nezjištěná diagnóza** (např. nádorového onemocnění, cukrovky, zápalu plic) může být způsobena nepřesnými údaji ze strany pacienta i nevhodným vyhodnocením informací ze strany lékaře. Na straně pacienta může prodloužení způsobit i odkládání návštěvy lékaře, podcenění závažných příznaků nebo neodpovědný přístup k doporučením lékaře.
- **Pochybení v předepisování léčiv**

- K chybě může dojít předepsáním nevhodného léku, v nevhodném dávkování. Při ručním předepisování může lékárník špatně identifikovat lék, při elektronickém předepisování může kliknutí způsobit předpis léku zcela jiného nebo v bizarním množství nebo dávkování (10x1 místo 1x1, 20 balení místo 2 balení). Většina těchto omylů je zachytitelná v lékárně. Zdrojem rizik pro pacienty jsou vedlejší účinky (interakce) některých léků a vzájemná působení léků. **Lékové interakce mohou způsobovat i léky volně prodejné.** Pacient se může ohrozit sám, pokud navštěvuje různé lékaře a dostává různé léky, aniž by respektoval koordinační roli svého registrujícího lékaře.
- **Rizika lékařských instrumentálních výkonů** v ambulantní složce vzrůstají spolu s narůstáním jejich počtu a náročnosti. Největší rizika představují chirurgické výkony. Běžně prováděné endoskopické výkony jsou bezpečné, ale určitá míra rizika existuje. Menší rizika provázejí běžné ambulantní diagnostické a terapeutické výkony, jako jsou odběry krve, parenterální aplikace léků a vakcín, obšitky, případně infúzní terapie. Před každým výkonem vyžadujte informaci o jeho zdůvodnění, rozsahu, náročnosti a možných komplikacích. V případě pochyb se poradte se svým praktickým lékařem.
- **Zdravotnický personál** sám může představovat riziko pro pacienta. Unavený nebo přepracovaný lékař je více náchylný k chybám. Sestra, se kterou se nemůžete domluvit, může být bariérou pro sdělení závažné zdravotní informace lékaři. Krajní situaci představuje lékař nebo zdravotník omezený závažnou nemocí, závislostí nebo osobnostní poruchou. **V takových případech vyhledejte jiného lékaře a se stížností se obraťte na krajský úřad.**

Uvedené chyby a omyly jsou společné pro každý systém s lidským faktorem. A to přesto, že zdravotnický systém je vysoce standardizovaný a k zabránění chyb a omylů je preventivně činěna řada opatření. I ti nejlepší lékaři a lékařské týmy mohou udělat chybu. **Pacienti jako uživatelé systému mohou přispět k prevenci chyb a omylů svým odpovědným přístupem ke zdraví, poskytováním správných informací, dodržováním rad lékařů, svou obezřetností a informovaností a také podněty, které zahrnují v krajním případě i stížnost na poskytovatele péče.**

Lékárny

1. Typy pro pacienty před návštěvou lékárny

a) svobodná volba lékárny

Pacient má právo vybrat si lékárnou, která mu nejlépe vyhovuje. Je nepřipustné, aby byl směřován lékařem do konkrétní lékárny pod jakoukoli záminkou.

b) vydání léčivého přípravku a poskytnutí tzv. **dispenzačního minima**

U každého výdeje léčivého přípravku, ať již na recept nebo volně prodejného, je lékárník povinen poskytnout nezbytné informace související s užíváním léčivého přípravku, jeho uchováváním, účinky a nežádoucími účinky.

c) ptát se, ptát se, ptát se

Pokud něčemu nerozumíte, neostýchejte se zeptat. Nejčastější chybou pacientů je, že nechtějí nic vysvětlit - "vše znají" (většinou chroničtí pacienti). Může se však stát, že vám lékař předepíše jiný přípravek než při předchozí návštěvě a nebudete vědět, co s ním. Pokud lékárník používá odborné výrazy, kterým nerozumíte, nebojte se na vše související zeptat!

d) pokud váš léčivý přípravek není v lékárně k dispozici

Vzhledem k velkému množství generických léčivých přípravků na našem trhu nemohou mít lékárníky, ať již z finančních nebo prostorových důvodů, všechny léčivé přípravky skladem. V naší zemi je povolena tzv. generická záměna, takže nemá-li předepsaný léčivý přípravek lékárník k dispozici, je oprávněn jej s vaším souhlasem nahradit v souladu s platnou legislativou jiným léčivým přípravkem, který obsahuje stejnou léčivou látku a je shodný z hlediska účinnosti a bezpečnosti. Pokud však trváte na předepsaném léčivém přípravku, je většina lékáren schopna v krátké době vámi požadovaný přípravek zajistit, je-li u nás registrovaný a dostupný na trhu.

e) individuálně vyráběný léčivý přípravek

Individuálně připravovaný léčivý přípravek je možné si nechat připravit v lékárně libovolného typu, má-li lékárníka k dispozici potřebné suroviny.

f) informace o ceně a doplatku léčivého přípravku

Při výdeji léčivého přípravku máte právo znát jeho cenu a u částečně hrazeného přípravku i případný doplatek. U výdeje částečně hrazeného léčivého přípravku předepsaného na lékařský předpis je lékárník povinen informovat vás o možnosti záměny za shodný léčivý přípravek s nižším doplatkem a s vaším souhlasem vám jej může vydat.

g) léčivé přípravky s prošlým datem expirace nebo jejich nadbytečné množství

Pacient může nespotebované léčivé přípravky nebo přípravky s prošlým datem expirace odevzdat v kterékoli lékárně. Pokud si nejste jisti, zda-li je možno daný přípravek ještě použít, kontaktujte svého lékárníka a poraďte se s ním. Rozhodně není vhodné nosit tyto léky lékaři.

2. V lékárně

Farmaceuti jsou vysokoškolsky vzdělaní odborníci, kteří disponují širokou škálou informací o lécích a jejich působení na organismus, včetně hodnocení jejich vzájemných účinků. V lékárně jsou připraveni sdělit vám veškeré informace o vašich předepsaných léčivých přípravcích včetně dávkování, způsobu užívání a jejich nežádoucích účincích. Ochtově vám vysvětlí také způsoby správného uchování. Poskytnou vám varovné informace o nevhodném kombinování léků, možnosti vyvolání alergií nebo dočasných nežádoucích účincích spojených se zahájením léčby. Pro úplnost informací týkajících se léků souvisejících s vaší léčbou můžete požádat farmaceuta o individuální pohovor. Nejdůležitější částí návštěvy v lékárně je vždy otevřená komunikace s farmaceutem - čím více se budete o své léky zajímat a dotazovat se, o to více komplexních informací obdržíte. Farmaceuti i farmaceutické asistentky jsou ze zákona povinni, podobně jako lékaři, zachovávat mlčenlivost o informacích týkajících se vašeho zdravotního stavu. Nebojte se během výdeje léků zeptat farmaceuta na výši doplatků za léky, na možnosti bezpečného kombinování s jinými léky a potravinovými doplňky nebo se informovat o expiraci léků. Pokud máte pocit, že dostáváte jiné léky než jste očekávali, jinou sílu, jiný počet balení nebo vám je sděleno jiné dávkování, neváhejte s upozorněním farmaceuta. Ten má možnost telefonicky kontaktovat lékaře a následně některé nesrovnalosti vyřešit přímo v lékárně. Informace o cenách a úhradách léčivých přípravků naleznete na <http://www.mzcr.cz/leky.aspx>

Světová Zdravotnická Organizace

Světová zdravotnická organizace (WHO) vyhlásila v roce 2004 **Světovou alianci pro bezpečí pacientů**. Její zásadní součástí se aktivní participace pacientů ve všech procesech týkajících se zvyšování kvality a bezpečí ve zdravotnictví.

Bezpečí pacientů se netýká pouze statistických údajů, ale konkrétních lidí, jejichž zdraví může být pochybením při poskytování zdravotní péče dlouhodobě a trvale poškozeno, případně v důsledku tohoto pochybení mohou zemřít.

WHO vyhlásila v rámci Světové aliance akční program **Pacienti pro bezpečí pacientů**. Program vedou organizace pacientů a vytvářejí tak mezinárodní síť, jejíž cílem je prosazování bezpečí pacientů, jejich ochrana a otevřený dialog se zdravotníky o příčinách a možnosti prevence poškození pacientů při poskytování zdravotní péče. S akčním programem úzce spolupracují zdravotnická zařízení ze všech částí světa, kterým se podařilo zavést procesy zvyšující bezpečí pacientů.

Hlavním tématem pro akční program je partnerství – na vytváření preventivních strategií spolupracují zdravotníci, zástupci státní správy a samospráv i akademičtí pracovníci.

V březnu 2006 byla vyhlášena **Londýnská deklarace bezpečí pacientů**, která formuluje cíle akčního plánu:

Vizí nás, pacientů, je jiný svět, ve kterém chyby při poskytování zdravotní péče pacienty nebudou postihovat. Jsme partnery ve všech snahách o prevenci pochybení ve zdravotnictví. Nejistota a riziko jsou stálými souputníky, chceme proto trvale spolupracovat s poskytovateli zdravotní péče a společně se stát advokáty pacientů před poškozením a to jak ve rozvinutých tak v rozvojových zemích.

Budeme šířit informace o prevenci pochybení od člověka k člověku, od města k městu a od země k zemi. Pacienti mají právo na bezpečnou zdravotní péči, proto nedopustíme, aby stávající situace charakterizovaná kulturou pochybení pokračovala. Chceme otevřenost, pravdivost a transparentnost. Zasadíme se o to, aby se redukce pochybení ve zdravotnictví stala základním lidským právem vedoucím k zachování života na zemi. Chceme být hlasem všech, ale především těch, jimž není dopřáváno sluchu, budeme společně pracovat na:

- Navrhování a rozšiřování programů vedoucích k bezpečí pacientů a k posílení jejich postavení
- Rozvoji konstruktivní diskuse se všemi institucemi podílejícími se na zajištění bezpečí pacientů
- Vytváření systémů hlášení pochybení a následných řešení na celosvětové úrovni
- Navrhování správné praxe při řešení bezpečí pacientů a na jejich rozšíření na celém světě

Na počest těch, kteří zemřeli nebo byli invalidizováni, ve jménu našich milovaných blízkých i dosud nenarozených dětí celého světa budeme směřovat k vysoké kvalitě zdravotní péče, která zajistí co nejvyšší míru bezpečí ve zdravotnictví co možná nejrychleji. To je slib našeho partnerství