

Организация системы оказания услуг здравоохранения в ЧР

Пользование услугами медицинской помощи

Что нужно делать, если мне потребуется медицинская помощь?

Если речь касается срочной и неотложной помощи, то каждое учреждение здравоохранения, а следовательно и ближайшее к Вам медицинское заведение, обязано Вам ее оказать. В том случае, когда речь не идет о срочной помощи, обратитесь в то учреждение здравоохранения, с которым у Вашего страхового агентства заключен договор. В этих заведениях Вам окажут медицинскую помощь без прямой оплаты и в объеме, установленном типом Вашего медицинского страхования (всеобщим медицинским страхованием или долговременным договорным медицинским страхованием).

Если Вы являетесь клиентом кратковременного договорного медицинского страхования, то необходимо обратиться к государственному медицинскому заведению (напр. в больницу). В рамках этого вида страхования Вам может быть оплачена только срочная и неотложная помощь.

В случае внезапного тяжелого заболевания, когда Вы не можете сами посетить врача и нуждаетесь в неотложной помощи, чтобы не вызывать опасное ухудшение Вашего состояния и предотвратить наихудшие последствия, звоните бесплатно по номеру 155 /можно воспользоваться для этой цели и мобильным телефоном/.

Если я внезапно тяжело заболел, сумею ли я вызвать скорую помощь, говоря на иностранном языке?

Если Вы не говорите по-чешски, то в случае внезапного тяжелого заболевания лучше позвонить по специальному номеру /по которому звонят в случае бедствия/ - 122. Операторы, обслуживающие эту телефонную связь, помимо чешского, говорят еще и по-английски и по-немецки, и после того, как Вы изложите свои проблемы, они сами вызовут скорую помощь. И в дальнейшем они останутся в контакте с Вами /речь идет о такой телефонной связи, когда одновременно подсоединены несколько абонентов/ и будут переводить Ваши сообщения.

Как узнать, к какому врачу мне можно обратиться, и где разговаривают на иностранных языках?

При заключении договора о договорном медицинском страховании можно узнать контакты на те договорные учреждения здравоохранения, где владеют иностранными языками. Возникшую проблему можно оперативно решить при помощи ассистентской службы Агентства всеобщего медицинского страхования ЧР.

В Чешской республике существует также центральная информационная система, известная под сокращенным названием Н.Е.Л.Р. – главный каталог лечебной и профилактической помощи, который администрирует Медицинский информационный центр. В рамках этой системы собрана информация о частных врачах, больницах, аптеках, санаториях, частных клиниках, курортах и обо всех остальных учреждениях здравоохранения, действующих на территории Чешской республики.

В рамках этой системы о каждом частном враче или медицинском заведении приводятся все данные, необходимые для установления с ними контакта, а также указывается медицинская специализация, в рамках которой пациентам оказывается лечебно-профилактическая помощь. Здесь также указан язык, которым врач владеет.

Информация, находящаяся в системе Н.Е.Л.Р., доступна общественности и получить ее можно несколькими путями. Регулярно издается «Каталог лечебной и профилактической помощи в ЧР» как в виде книги, так и на CD ROM. В нем содержатся все данные, с помощью которых

можно найти необходимую информацию о врачах и заведениях медицинской и профилактической помощи и для установления с ними связи.

Полный каталог помещен также на интернетовом сайте Медицинского информационного центра:

www.kataloglekaru.cz или www.doctorhelp.cz или www.help-lic.cz. Здесь же можно осуществлять поиск нужного врача или учреждения здравоохранения по различным критериям.

Медицинский информационный центр предоставляет также бесплатную информацию по телефону +420- 2- 96182626, где можно получить нужную информацию каждый рабочий день от 8.00 до 16.00 часов. Без ограничения можно запрашивать информацию по e-mail на адресе: help_lic@netforce.cz, далее по факсу № 420-2-96181804, письменно или лично по адресу: Медицинский информационный центр, Дом врача, Соколска 31, Прага 2, почтовый индекс 120 21. (Lékařské informační centrum, Lékařský dům, Sokolská 31, 120 21 Praha 2).

Владельцы сотовых телефонов могут получить нужную информацию о врачах и медицинских заведениях также через оператора сотовой связи или же с помощью службы (WAP):

*сеть EUROTEL - служба EUROTEL -ASISTENT и EUROTEL -PORTÁL MOBILE MEDIA /WAP/ или прямо по адресу WAP.help-lic.cz

*сеть T-Mobile - служба T-Mobile Asistent333 (Asistent Navigator), а также T-Mobile WAP

*сеть Oskar - служба OskarKompas, Oskarův WAP

Что делать, если мне станет плохо ночью или в выходные дни? Куда я могу позвонить?

По всей Чешской республике функционирует сеть медицинской службы первой помощи. В каждом регионе всегда существует несколько медицинских заведений, которые, в случае необходимости, готовы Вам оказать медицинскую помощь или в самом заведении или за его пределами.

В случае крайней необходимости в медицинской помощи, вызовите скорую помощь по телефону 155 . Если Вы не говорите по-чешски, звоните по экстренному телефонному номеру 122, и операторы, говорящие по-английски и по-немецки, сами позвонят по номеру 155 и будут переводить Ваши сообщения.

Что нужно делать в том случае, если со мной произошел несчастный случай или травма, а у меня с собой нет удостоверения о страховании, хотя я и застрахован(а)?

В Чешской республике все еще остается в силе правило, что в случае, когда Ваше состояние здоровья требует срочной неотложной медицинской помощи, Вам эту помощь окажут и без удостоверения о страховании. То, что Вы заключили медицинское страхование, можно очень легко проверить. Это можно сделать по номеру клиента, которое одинаково с идентификационным числом гражданина, присваиваемом ему при рождении, или с номером, основанном на дате рождения. Если Вы заключили договорное страхование, то это можно проверить на основании Вашего имени и даты рождения в ассистентской службе Агентства всеобщего медицинского страхования. Вероятно, что от Вас потребуют предложить удостоверение о страховании дополнительно.

Могу-ли я, в случае необходимости, идти прямо к соответствующему специалисту или прежде необходимо посетить участкового врача?

Если Ваше состояние требует неотложной помощи, то направление участкового врача не является необходимым. Если же Ваши проблемы не так неотложны, то лучше предварительно посетить участкового врача. Он, в случае необходимости оказания специализированной

помощи, выдаст Вам направление на обследование или на наблюдение у специалиста, у которого заключен договор с Вашим страховым агентством.

К стоматологу и гинекологу направления и предварительного посещения участкового врача не нужно.

Куда мне следует обратиться в том случае, когда врач отказывается меня принять (зарегистрировать), хотя карточка страхования у меня есть?

В случае отказа, обратитесь к страховому агентству или в отделение здравоохранения соответствующего окружного управления (к консультанту по здравоохранению). К последнему Вы можете обратиться и в случае жалобы на конкретного врача, чьи действия по отношению к Вам представляются Вам дискриминационными. Если же даже после того, как Вы обратитесь к страховому агентству или к консультанту по здравоохранению ничего не изменится, Вы можете обратиться с жалобой к общественному защитнику прав /контакт найдете в 9 главе -Канцелярия общественного защитника прав/. Клиенты договорного страхования Агентства всеобщего медицинского страхования ЧР у врача не регистрируются. Медицинскую помощь им оказывают договорные врачи или договорные учреждения здравоохранения Агентства всеобщего медицинского страхования ЧР.

Организация системы оказания услуг здравоохранения в ЧР

На территории ЧР существуют как государственные, так и негосударственные учреждения здравоохранения. Почти все заведения являются договорными – т.е. они заключили договор об оказании и оплате медицинских услуг с агентством медицинского страхования и эти услуги оказываются пациентам, застрахованным у соответствующего страхового агентства, **без прямой оплаты.**

Медицинские услуги оказывает система амбулаторных заведений, клинических (больничных) заведений и институтов, заводских лечебно-профилактических заведений, пунктов неотложной медицинской помощи, организаций по перевозке больных, раненых и рожениц (скорая помощь), санаторно-курортных заведений, так же как и аптекарских заведений по обеспечению лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения (средствами медицинской техники) и стоматологическими препаратами.

Амбулаторные услуги

В случае заболевания пациент, как правило, сначала обращается к врачу так называемой **первичной медико-санитарной помощи**, который находится в районе его местожительства. Это участковые врачи для взрослых, участковые врачи для детей и подростков (педиатры), зубные врачи (стоматологи) и женские врачи (участковые гинекологи).

Если пациент по каким-либо причинам не знает к какому врачу или медицинскому заведению он относится, он может выяснить это в окружном управлении. Можно также обратиться в страховое агентство или найти врача самостоятельно по телефонному справочнику.

При выборе врача необходимо иметь в виду, что пациент может записаться на прием только к тому врачу, у которого заключен договор с тем же самым страховым агентством, у которого застрахован он сам. У всех врачей первичной медико-санитарной помощи пациент обязан сначала зарегистрироваться. Отказать пациенту врач мог бы только в случае, если бы это означало для него такое увеличение нагрузки, что он не смог бы оказать квалифицированную помощь либо данному пациенту, либо другим, зарегистрированным у него, пациентам. Однако, в случае необходимости оказания безотлагательной помощи (травмы, внезапного острого заболевания), врач отказать пациенту не имеет права, но после оказания помощи он должен послать пациента к его лечащему врачу. В случае отказа в приеме, пациент имеет право требовать от врача письменного подтверждения об отказе. Если у пациента возникнут оправданные сомнения по поводу причин отказа, ему следует обратиться с просьбой о проверке в комиссию по здравоохранению соответствующего окружного управления. Если районный

врач соглашается зарегистрировать пациента, он становится его лечащим врачом и должен заполнить на него регистрационную карту, тем самым беря на себя обязательство систематически заботиться об этом пациенте, т. е. оказывать ему первичную медико-санитарную помощь (включая посещения на дому), а в случае необходимости, обеспечить ему специализированную помощь у врачей-специалистов или в больнице.

В этой связи необходимо подчеркнуть, что клиенты договорного медицинского страхования у врачей не регистрируются. Медицинскую помощь им оказывают договорные врачи или договорные заведения здравоохранения Агенства всеобщего медицинского страхования.

В случае, когда состояние здоровья пациента требует специализированной помощи, а районный врач первичной помощи, у которого он зарегистрирован, оказать ее не в состоянии, он должен предложить пациенту **такое специа-лизированное медицинское заведение**, у которого заключен договор со страховым агентством пациента. И в этом случае пациент имеет право свободного выбора медицинского заведения и лечащего врача. В этом случае участковый врач выдает пациенту направление на лечение или обследование. В свою очередь лечащий врач-специалист должен также сообщить участковому врачу о результатах и методах лечения, или он может предложить другие методы лечения, или изложить свои соображения по поводу дальнейшей работоспособности пациента.

Медицинские услуги в стационарах

Если характер заболевания требует стационарного лечения, участковый врач или врач-специалист предложит пациенту лечение в больнице или сам непосредственно договаривается о его принятии.

По окончании обследования и лечения в больнице, пациента выписывают, выдают необходимые лекарства на три дня вперед, а для лечащего врача выдают справку о ходе и результатах лечения в больнице, с рекомендацией последующего лечения. Однако право на письменное заключение врача законом не устанавливается, и допускается практика, когда лечащий врач сам посылает заключение участковому врачу или врачу-специалисту, который направил его на стационарное лечение.

Наряду с больничными заведениями, стационарное лечение может предоставляться также в сети специализированных лечебных заведений. Имеются в виду заведения для хронических больных, психиатрические больницы, реабилитационные центры, здравницы и ночные профилактории, диспансеры для больных туберкулезом и респираторными заболеваниями, санаторно-курортные заведения.

Неотложная и скорая медицинская помощь

Оказание медицинской помощи должно быть обеспечено и в случае внезапного заболевания или травмы, которые произошли вне приемных часов участкового врача или во время его отсутствия. Обеспечение оказания этой помощи осуществляется различным образом в зависимости от местных условий – в небольших городах она обеспечивается сотрудничеством врачей, когда один замещает другого во время его отсутствия, в более крупных населенных пунктах - организацией неотложной помощи в специальных помещениях или же пункты неотложной медицинской помощи работают при больницах. Такие же пункты существуют и для оказания неотложной стоматологической помощи.

В случае внезапного приступа, когда пациент не в состоянии добраться к врачу сам, а необходима безотлагательная медицинская помощь и транспортировка больного в лечебное заведение, то во избежание опасного ухудшения состояния больного или угрозы для его жизни, организована служба **скорой помощи**, которую можно вызвать по телефону по специальному номеру.

В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ ЗВОНИТЕ БЕСПЛАТНО /И ПО МОБИЛЬНОМУ ТЕЛЕФОНУ/ ПО НОМЕРУ 155

ЕСЛИ ВЫ НЕ ГОВОРите ПО-ЧЕШСКИ, БЕСПЛАТНО ЗВОНИТЕ ПО СПЕЦИАЛЬНОМУ НОМЕРУ 112, ГДЕ МОЖНО ДОГОВОРИТЬСЯ ПО-АНГЛИЙСКИ ИЛИ ПО-НЕМЕЦКИ, И ОПЕРАТОРЫ САМИ ВЫЗОВУТ СКОРУЮ ПОМОЩЬ И СООБЩАТ О ВАШИХ ПРОБЛЕМАХ.

Заводская служба здравоохранения

Заводская (ведомственная) лечебно-профилактическая служба, в сотрудничестве с руководством предприятия, обеспечивает охрану здоровья работников, профилактику профессиональных заболеваний и иного ухудшения здоровья в процессе труда, включая профилактику травм и несчастных случаев. Персонал заводской лечебно-профилактической службы организует профессиональные консультации по вопросам охраны и укрепления здоровья работников и социального комфорта на предприятии. Он регулярно контролирует рабочие места, выявляет влияние работы и условий труда на здоровье трудящихся, проводит профилактические врачебные осмотры (вступительные, профилактические и заключительные).

Аптекарское обслуживание

Аптекарское обслуживание обеспечивает пациентов лекарствами и изделиями медицинского назначения или по рецептам, или же часть из них можно приобрести без рецептов.

Аптеки выдают лекарства по рецептам или без оплаты, в случае, когда страховое агенство возмещает стоимость лекарства полностью, или же с частичной оплатой, когда агенство возмещает стоимость лишь частично, или же с полной оплатой, когда стоимость лекарства вообще не возмещается.

Правовые предписания устанавливают срок действия врачебного рецепта:

*рецепты, выдаваемые в пунктах неотложной помощи, действительны 24 часа

*в случае антибиотиков рецепт действует 5 дней

*в случае препаратов, содержащих опий – 3 дня

*срок действия остальных рецептов обычно составляет одну неделю

По истечении этого периода рецепт становится недействительным и аптека по нему лекарство выдать не может. Напротив, у лекарств, получение которых затруднительно, врач может при выписывании продолжить срок действия рецепта. Если же прописанного лекарства в аптеке нет, и она не может обеспечить его выдачу в установленный срок, но, в то же время, лекарство необходимо выдать пациенту сразу, в этом случае может быть выдан другой препарат, который имеет аналогичное действие и стоимость которого возмещается подобным же образом.

Наряду с лекарствами аптеки обеспечивают население и некоторыми средствами медицинской техники или изделиями медицинского назначения, предназначенными для помощи больным. В большинстве случаев предоставлением этих средств занимаются также и специализированные заведения, которые действуют на основе договоров со страховыми медицинскими агенствами и выдают их по рецепту врача или без оплаты со стороны пациента, или с его участием в оплате, или же с полной оплатой стоимости приобретаемого средства. В некоторых случаях страховое агенство может вынести решение не о продаже, а о выдаче пациенту необходимого изделия на прокат (напр. это касается выдачи костылей в случае травмы и т.д.).

Жалобы

В том случае, когда клиент считает, что ему не была оказана должная помощь, он может подать жалобу на законном основании (закон № 48/1997 Собрания законов, § 11 абзац 2) в несколько

организаций.

А именно:

*подать заявление заведующему медицинского заведения или его учредителю о проверке хода его лечения;

*обратиться в **Чешскую палату врачей, Чешскую стоматологическую палату** или в **Чешскую аптекарскую палату**, если жалоба касается профессиональных или этических действий врача или аптекарского работника; если же это касается работника иной профессии, то можно обратиться в другую профессиональную организацию;

*обратиться к своему агентству медицинского страхования – особенно в случае, когда медицинский работник отказывается оказать врачебную помощь, включенную в перечень оплачиваемых агентством медицинских услуг;

*обратиться к соответствующему органу государственного управления, где зарегистрировано данное медицинское заведение.

Если пациент недоволен тем, как рассматривается его жалоба, он может обратиться к общественному защитнику прав / контакт дан в 9 главе - Канцелярия общественного защитника прав/.

Пациент может обратиться за помощью к какой-либо из организаций по защите прав пациентов, особенно в том случае, когда со стороны медицинского заведения не обнаруживается намерения рассмотреть его жалобу надлежащим образом. Это следующие организации:

Гражданская ассоциация пациентов, 120 00 Прага 2, Подскалка 24; Tel: 2 24921617

Союз пациентов ČR, 120 00 Прага 2, Соколска 32, Tel.: 224266666; 603 720 158; факс 257 215 757; www.pacienti.cz .

Безопасность и охрана здоровья в процессе труда

В ČR существует много юридических предписаний, которые направлены на обеспечение безопасности и охрану здоровья в процессе труда. Например, разработаны принципы профилактической охраны здоровья, обеспечить выполнение которых в отношении своих работников обязан работодатель. **Это прежде всего касается охраны здоровья работников от угрозы профессиональных заболеваний, прочего ущерба для здоровья в процессе труда, профилактики несчастных случаев и травм.** Эти предписания **вменяют работодателю в обязанность как проявлять необходимую заботу о здоровье своих работников, так и обеспечивать благоприятные, безопасные и нормальные условия труда, не вредящие его здоровью.**

С этой целью работодатель обязан контролировать уровень соответствия условий труда предписанным нормам, принимать меры, которые должны исключить возможность возникновения риска, контролировать и оценивать факторы риска на рабочих местах. Далее, работодатель обязан заботиться о хорошей информированности своих работников, особенно об **ознакомлении сотрудников с предписаниями, обеспечивающими безопасность и охрану здоровья в трудовом процессе**, о медицинском заведении, где им предоставляется «заводская лечебно-профилактическая помощь» (с учетом того, что выбор врача здесь ограничен), о профилактических врачебных осмотрах, о прививках, которые работники должны иметь в соответствии с требованиями, предъявляемыми к занимаемой ими должности или рабочему месту и т.д.

Работодатель также обязан предоставлять в некоторых случаях своим сотрудникам личные защитные средства. Там, где одежда подвергается особому загрязнению и снашиванию, работодатель обеспечивает рабочую одежду или обувь. Если условия работы неблагоприятны, предлагаются укрепляющие здоровье напитки. В случае, когда работодатель не выполняет эти обязательства, работник может обратиться к профсоюзной организации за помощью в наведении надлежащего порядка. Работник также может выяснить, кто в его организации выполняет функцию заместителя по охране здоровья и безопасности труда и обсудить с ним возникшую проблему и ее решение. Наряду со всеобщими правовыми предписаниями действуют и специальные инструкции, регулирующие конкретные действия, напр. в случае оценки состояния здоровья работника и его трудоспособности у некоторых конкретных профессий .

Правовыми предписаниями определяется, какие виды деятельности с эпидемиологической точки зрения требуют особого внимания, какие виды работ осуществляются на рабочих местах с повышенной степенью риска, какие виды деятельности, выполняемые работником, могут представлять угрозу для здоровья остальных работников или других лиц, или при каких видах работ предъявляются специальные требования к состоянию здоровья работника. Работник, который будет выполнять такие работы, перед их началом должен пройти обследование, которое проверит, действительно-ли состояние его здоровья позволяет ему проводить предписанные работы (вступительный осмотр). За состоянием здоровья такого работника наблюдение должно проводиться и в дальнейшем. Поэтому в предписанном объеме и в определенные сроки проводятся периодические профилактические осмотры. Предписаниями также устанавливаются условия проведения текущих, заключительных или внеочередных профилактических осмотров, а также действия при обнаружении профессионального заболевания и оказания медицинской помощи заболевшим работникам.

