

Pacienti naráží na pochybné poplatky v ordinacích. "Zákon vás chrání, nebojte se ozvat," radí odborníci

8.8.2025 - | Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

„Paní doktorka ve specializované ordinaci mi dala termín, řekla mi, že mi to vyoperuje a pak na konci té konzultace mi řekla, že zákrok bude stát 1500 korun, což mi přišlo zvláštní,“ popisuje Hana, která přišla do ordinace s bolestivou bulkou v ústech.

„Měla jsem ucpanou slinnou žlázu, takový základní problém, který se řeší poměrně často. Ale muselo to ven, tak jsem zavolala na pojišťovnu a tu informaci jsem si ověřila. Paní mi řekla, že tohle je opravdu zákrok vykazatelný na pojišťovnu,“ vypráví dál.

S touto informací Hana konfrontovala ordinaci. „Já jsem argumentovala v tom telefonátu všemi informacemi, které jsem zjistila. Na to mi bylo řečeno, že to je sice pravda, ale že zatímco papírově má pacient nárok na ledacos, tak praxe je bohužel jiná. Úhrady od pojišťoven jsou prý často nedostatečné a oni jsou k tomu dotlačeni,“ říká pacientka.

Ve skutečnosti se jmenuje jinak. Její jméno jsme změnili, protože se obávala reakce ordinace. Ta případ nechtěla podrobně komentovat, ale v e-mailu jeden z lékařů odepsal: „Z důvodu zachování lékařského tajemství se nemůžeme k dané věci veřejně podrobněji vyjadřovat.“

Zavolat, ověřit

Ordinace, kde od Hany původně chtěli 1500 korun navíc, nakonec svolila k provedení zákroku na pojišťovnu. „Ale mně se mezitím podařilo sehnat jiného lékaře, který to na pojišťovnu nabídl automaticky. Nebyla tam řeč o žádné dodatečné ceně,“ vypráví o své druhé zkušenosti.

Hana se podle patientských organizací chovala správně: zavolala na pojišťovnu a ověřila si, jestli po ní ordinace žádá úhradu oprávněně.

To potvrzuje i mluvčí největší zdravotní pojišťovny VZP Viktorie Plívová. „Lékař nesmí od pacienta vybírat peníze za výkony, které jsou hrazené z veřejného zdravotního pojištění. Pokud má pacient podezření, že po něm byly poplatky požadovány neoprávněně, určitě by se měl obrátit na svoji zdravotní pojišťovnu, která může postup lékaře prověřit,“ radí Plívová.

Praxe někdy označovaná jako cashování, od anglického slova cash (hotovost), je zakázaná, přesto se ji vymýtit zatím nepodařilo. Lékem jsou totiž hlavně samotní pacienti, říká Robert Hejzák, předseda Národní asociace patientských organizací.

„Chápu, že je to pro některé pacienty možná těžké, protože lékař je v autoritativní pozici, na druhou stranu jsou to patientská práva, zákon je velmi na straně pacientů. Chrání jejich práva a pacient by se neměl obávat se zeptat v ordinaci přímo na místě, ale ani věc následně řešit s pojišťovnou,“ doporučuje Hejzák.

Prezident stomatologické komory Roman Šmucler v reakci na zmiňovaný případ odepsal, že výkon by mělo pokrývat pojištění. Navíc neví, proč by ordinace požadovala platbu bokem, pojišťovna by jí údajně mohla proplatit víc, než požadovala od pacientky.

Šmucler ale dodává, že je nutné posuzovat případ od případu: „Lékař v rámci akutního ošetření má posoudit, zda je to ohrožující na životě, a udělat všechno pro to, aby bolest přestala. Zase je potřeba, aby pacienti nechodili a neříkali, že třeba chtějí novou korunku, protože to bolí, takhle to není.“

Ordinace v Česku můžou nabízet i nadstandardní služby, vždy ale jen se souhlasem pacienta a na výběr musí být vždy i bezplatná varianta hrazeného ošetření. Od ledna se navíc zpřísní zákon o zdravotnických službách. Za nezákonné poplatky ordinacím bude hrozit až milionová pokuta.

Zdroj: iRozhlas.cz

<https://www.vzp.cz/o-nas/aktuality/pacienti-narazi-na-pochybne-poplatky-v-ordinacich-zakon-vas-chra-ni-nebojte-se-ozvat-radi-odbornici>