



# Ombudsman

je důležitou součástí služeb ZP MV ČR

Posláním naší pojišťovny je zajišťovat dostupnou zdravotní péči a pomáhat vám tak zlepšovat kvalitu života. Proto jsme jako první zdravotní pojišťovna už v roce 2016 zavedli funkci ombudsmana. Kdo to je? Jaké má poslání a s čím vám může pomoci?

Ombudsmanem se obecně míní ochránce práv. Vedle jeho známé podoby ochránce všeobecných lidských práv existuje i celá řada dalších ombudsmanů. Tuto funkci vytvořily i mnohé firmy a organizace, aby umožnily svým klientům a partnerům domoci se konkrétních práv a nároků efektivněji, rychleji a lidštěji.

V první řadě platí, že ombudsman „dvěstějedenáctky“ je tady pro vás. Nezabývá se ničím jiným než vašimi požadavky, návrhy, dotazy a podněty. Je zbaven všech

běžných „kancelářských“ povinností a odpovědností, je nezávislý a nestranný. Zároveň je vybaven odpovídajícími kompetencemi – tak, aby vaše podněty a problémy nezapadly, ale aby se řešily.

Systém zdravotní péče není jednoduchý. Někdy může dojít k nedorozumění či opomenutí. Ombudsman je v této situaci na vaší straně a funguje jako ochránce zdravotních vztahů, průvodce systémem zdravotního pojištění a moderátor případných nedorozumění.

## Co všechno ombudsman dělá?

- Naslouchá a chápe problémy z individuálního pohledu

- Pomáhá orientovat se v problému, vyhodnotit možnosti, zaměřit se na reálné řešení
- Pomáhá stranám případného konfliktu domluvit se, prosazovat vlastní názory, potlačit obavy
- Uspadňuje neformální řešení problémů

- Pomáhá napojit se na správný zdroj informací
- Upozorňuje na systémové problémy v organizaci, pomáhá identifikovat příležitosti pro zlepšení podmínek nebo prostředí

## Na jakých principech stojí práce ombudsmana?

- Nezávislost
- Nestrannost
- Diskrétnost
- Samostatnost
- Bezplatnost
- Neformálnost

## Čím vším ombudsman může být?

- Navigátorem
- Moderátorem
- Poradcem
- Důvěrníkem

MUDr. David Kostka, MBA  
Generální ředitel ZP MV ČR