Dobrý den,

Navštěvuji foniatrickou ambulanci ve Fakultní nemocnici v Ostravě již řadu let. Loni jsem se cca v únoru rozhodla pořídit se další duplicitní nitroušní sluchadlo a obrátila se na společnost Sivantos s prosbou, aby mi toto vyrobila přesně dle sluchadla, které mám a které mi vyhovuje. Zástupce Sivantos mi sdělil, že by mi rádi vyhověli, avšak zákon jim od 1.1.2017 zakazuje vyrobit sluchadlo bez toho, aniž by toto předepsal lékař, takže se musím obrátit na svého foniatra. Podotýkám, že jsem od počátku avizovala, že hodlám výrobu beze zbytku zaplatit a nepožaduji žádný příspěvek od kohokoliv. Tyto případy údajně zákon neřeší. Ve FNO jsem se objednala na počátku dubna 17 a dostala nejbližší termín 26.10.2017!!!!!!
Počkala jsem tedy, sluchadlo bylo objednáno dle zákona a bylo zhotoveno a dodáno na počátku prosince, kdy jsem byla objednána na zprovoznění během 3 dnů . Sluchadlo nefungovalo, šlo zpět a vrátilo se znovu k předání 21.12.2017. Byla jsem objednána na 8.30 s tím, že mám na celou proceduru jen hodinu , předem jsem si toto cca v 7.30 dohodla. Na řadu jsem přišla po 10.hodině, kdy jsem neměla žádný prostor pro odpovídající nastavení sluchadla. Přesto jsem nějak nastavené sluchadlo převzala a hlavně uhradila celou částku cca 13.000 Kč. Po vánocích jsem s ohledem na dřívější problémy v FNO volala přímo Sivantos jako výrobce s tím, že sluchadlo je velké a je třeba je upravit. Doporučili mně, abych se obrátila na FNO a uplatnila reklamaci. Protože mám problém s nastavením nejen tohoto sluchadla, ale i sluchadla, které jsem měla v opravě , pokusila jsem se k nastavení a uplatnění reklamace znovu objednat ve FNO po novém roce a dostala termín na 26.3.2018!!!

Za této situace je zákon, který neumožňuje občanovi koupit si za své peníze u subjektu, který vyrábí pomůcku diskriminační. Vzhledem k objednacím lhůtám ve foniatrické ordinaci FNO běží marně reklamační lhůta pro sluchadlo , které jsem převzala 21.12.2018 , které nevyhovuje a bez otisku, který v ordinaci po dodání sluchadla zlikvidovali, není možné sluchadlo upravit. Mohla bych samozřejmě vyrazit do Prahy, kde by mi logicky správně udělali otisk a upravili sluchadlo podle mých potřeb, ale já jím sluchadlo k úpravě nemůžu nechat, protože druhé není po opravě nastaveno a nastaveno bude až 26.3.2118, protože objednací doba na nastavení sluchadla je ve FNO 3 měsíce.

Shrnu-li to, pokud jde o můj problém, je hodně věcí hodně špatně. **Po telefonické diskuzi s pracovnicí MZČR (snad to byl útvar zabývající se poskytováním pomůcek – farmacie) a na její doporučení** prosím tedy o poskytnutí níže uvedených informací :

- Jaká právní norma a z jakého důvodu zapovídá od 1.1.2017 možnost objednat si u zhotovitele sluchadlo bez vloženého mezičlánku – ordinace lékaře ?? Brýle, které si sama uhradím si také koupím bez ordinace v kterékoliv optice v libovolném množství
- Jaké možnosti řešení má člověk, který se ocitne ve stejné situaci jako já, kdy na jedné straně stojí neskutečně dlouhé objednací doby ve FNO , které nikdo už dlouho neřeší a na druhé straně mu zákon neumožňuje si koupit co potřebuje? Možnosti prosím specifikovat.
- Je ze strany MZČR možné učinit zásah ve FNO, který by situaci zlepšil?

Odpověď prosím na tuto e-mailovou adresu.

Děkuji mnohokrát.

[redacted]