Sp. zn.: 4177/2016/VOP/JM

Zpráva o šetření ve věci pana A.

Dne 1. 7. 2016 se na mě obrátil pan A., nar. xxx, t. č. ve výkonu trestu odnětí svobody ve Věznici Jiřice (dále také jako „stěžovatel“), a to ve věci zdravotní péče v uvedené věznici.

A. Předmět a výsledek šetření

Posuzovala jsem, zda odbor zdravotnické služby Generálního ředitelství Vězeňské služby České republiky vyřídil stížnost pana A. na zdravotní péči řádně a včas.

Dospěla jsem k závěru, že stížnost nebyla vyřízena řádně z důvodu neobstarání potřebných podkladů k objasnění skutečností namítaných stěžovatelem. Stěžovatel také nebyl informován o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti a o možnosti podat stížnost na vyřízení stížnosti k Ministerstvu spravedlnosti.

B. Skutková zjištění

Stěžovatel ve svém podnětu uvedl, že se v určený termín zapsal do „Knihy hlásících se nemocných“, ale nebyl k lékaři předveden, neboť lékař nebyl údajně přítomen. Následující den stěžovatele odmítl lékař MUDr. Rambousek opět přijmout. I následující termín možného navedení k lékaři se stěžovatel vyšetření lékařem nedočkal. Po opakovaném zapisování k ordinaci se stěžovatel dostal k lékaři, který ho však osočil, že má pro léky docházet v určený den. Lékař následně uhodil stěžovatele loktem do pravého prsu.

Ve stížnosti adresované Generálnímu ředitelství Vězeňské služby České republiky stěžovatel uvedl, že mu vězeňský lékař nepředepisuje potřebné léky doporučené kardiologem, a dále na uvedený incident s MUDr. Rambouskem. Dne 17. 3. 2016 byla stížnost doručena odboru zdravotnické služby Generálního ředitelství Vězeňské služby České republiky a byla zamítnuta jako nedůvodná dne 13. 5. 2016. Ředitel odboru zdravotnické služby požádal vedoucí oddělení stížností odboru kontroly Generálního ředitelství Vězeňské služby České republiky o prodloužení lhůty pro zpracování stížnosti, a to z důvodu pozdního obdržení zdravotnické dokumentace a vyjádření vedoucího lékaře z Věznice Jiřice. Tato lhůta byla prodloužena následně do 16. 5. 2016, což bylo sděleno řediteli odboru zdravotnické služby dne 20. 4. 2016.

Ve vyřízení stížnosti je uvedeno: *„Z Vaší zdravotnické dokumentace vyplývá, že léky doporučované kardiologem Vám byly pravidelně lékaři předepisovány, v lékové kartě je evidován jejich výdej vždy stvrzený Vaším podpisem. Přehled o počtu zbývajících léčiv a potřebě jejich doplnění musíte mít Vy sám a dle toho plánovat včasnou návštěvu lékaře, ve vězeňském prostředí samozřejmě v souladu s ordinačními dny určenými pro chroniky a za předpokladu zapsání se do Knihy hlásících se nemocných. Požadovat lék na tlak při prokázaných zcela normálních hodnotách krevního tlaku a bez klinických zjištění zhoršeného zdravotního stavu není na místě (jak se stalo dne 10. 3. 2016), stejně tak lze namítat Vaši nespolupráci při docházce do ordinace lékaře obecně. V dekurzu uvedené Vaše vulgární výroky na adresu lékaře pak dokumentují skutečnou úroveň vztahu k ošetřujícímu lékaři. Tzv. napadení lékařem v ordinaci nemá korelaci ani*

ve videomonitoraci dozorců ani ve výsledku chirurgického vyšetření, ke kterému jste byl odeslán dne 9. 3. 2016 bezprostředně po události. Vstoupil jste lékaři do cesty, když vycházel z ordinace a nečekal to; tehdy jste se podle lékaře i svědků srazili hrudí. Chirurg v Nemocnici Nymburk pak na Vás nenalezl žádné známky zranění včetně zarudnutí či krevního výronu. Žádná skutečnost včetně objektivních zjištění neodpovídá Vašemu tvrzení, že Vás lékař přímo udeřil.“

Vedoucí lékař zdravotnického střediska MUDr. Oleg Rambousek uvedl ve svém vyjádření ze dne 29. 3. 2016, že se dne 9. 3. 2016 stěžovatel dostavil do ordinace, kde se rozčiloval a stěžoval si, že se celý týden píše k lékaři a že nemá léky. Stěžovateli byl i přes rozčilení naměřen tlak zcela v normě (110/80). Lékař stěžovateli sdělil, že dne 2. 3. 2016 měl jeho oddíl ordinační den a stěžovatel nebyl zapsán v Knize hlásících se k lékaři, což stěžovatel popíral. Stěžovatel byl lékařem vyzván, aby opustil ordinaci, ten to však odmítl, načež lékař vstal, aby přivolal dozorce. Stěžovatel však vstoupil lékaři do cesty a došlo ke kontaktu, kdy se oba srazili hrudí. MUDr. Rambousek popřel, že by stěžovatele udeřil loktem, a odkazuje na dozorce, který celý průběh vyšetření sledoval na monitoru. Stěžovatel údajné napadení bezprostředně neohlásil (při navedení zpět na celu) a incident oznámil s časovým odstupem za pomoci hlásky na cele. Téhož dne byl stěžovatel vyšetřen na chirurgii v Nymburku, kde nebylo shledáno poranění na těle. K nevydání potřebných léků uvedl MUDr. Rambousek, že při návštěvě stěžovatele v ordinaci dne 29. 2. 2016 stěžovatel léky nepožadoval. Dne 2. 3. 2016 nebyl stěžovatel zapsán v „Knize hlásících se k lékaři“, dne 9. 3. 2016 nebyly léky předepsány z důvodu nespolupráce ze strany pacienta, přičemž byly předepsány až dne 11. 3. 2016. MUDr. Rambousek dále uvedl, že stěžovateli jsou vydávány léky „do ruky“, a má tedy přehled o počtu zbývajících léčiv a možnost naplánovat si návštěvu lékaře v řádném termínu, aby nevznikla prodleva. Množství léčiv a jejich doplnění si hlídá každý pacient sám. Stěžovatel ve své stížnosti uvedl, že dozorce, který stěžovatele naváděl do ordinace a zpět byl označen číslem 27655.

C. Hodnocení věci ochránkyní

Stěžovatel nebyl informován o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti a o možnosti podat stížnost k Ministerstvu spravedlnosti. Stížnost nebyla vyřízena řádně.

Dle § 16 odst. 6 zákona č. 169/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, *„má odsouzený právo na zdravotní služby v rozsahu a za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem s přihlédnutím k omezením vyplývajícím z účelu trestu“*.

Mechanismus vyřizování stížností na poskytování zdravotní péče upravuje zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů (§ 93). V tomto případě je třeba podotknout, že se jedná o vyřízení stížnosti poskytovatelem, nikoli registrujícím orgánem. Poskytovatel musí vyhodnotit včas a řádně obsah podání a po zajištění dostatečných podkladů směřovat odpovědně k poskytnutí úplných, odborných, pravdivých, přesvědčivých a srozumitelných informací.

Dle § 93 odst. 3 písm. b) zákona o zdravotních službách *„je poskytovatel povinen vyřídit stížnost do 30 dnů od jejího obdržení, tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele“*.

Dle § 14 odst. 1 nařízení generálního ředitele Vězeňské služby ČR č. 55/2014, o vyřizování stížností a oznámení ve Vězeňské službě ČR, musí být stížnost prošetřena a vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne doručení orgánu vězeňské služby, který ji má vyřídit. Je-li nezbytné vyžádat vyjádření jiného orgánu nebo další spisový materiál dle odst. 2 citovaného ustanovení, prodlužuje se lhůta uvedená v odstavci 1 na 60 kalendářních dnů; o tomto prodloužení rozhoduje vedoucí oddělení stížností odboru kontroly na základě písemné žádosti; dle odst. 4 citovaného ustanovení je orgán vězeňské služby povinen vyrozumět stěžovatele o prodloužení lhůty k vyřízení, pokud je zřejmé, že stížnost nebude možno odůvodněně vyřídit do 60 kalendářních dnů od doručení.

Stěžovatelova stížnost byla doručena odboru zdravotnické služby dne 17. 3. 2016 a byla vyřízena dne 13. 5. 2016, podmínka rozhodnutí o prodloužení k vyřízení stížnosti dle výše uvedeného ustanovení byla splněna. **Stížnost byla vyřízena do 57 kalendářních dnů, tedy ve lhůtě překračující 30 dnů, o čemž však stěžovatel nebyl informován, což je v rozporu s § 93 odst. 3 písm. b) zákona o zdravotních službách, bez ohledu na požadavek stanovený v předpisu nižší právní síly, který stanoví požadavek informovat stěžovatele v případě, kdy stížnost nelze vyřídit ve lhůtě 60 kalendářních dnů.** Na zákon o zdravotních službách koneckonců odkazuje i speciální ustanovení citovaného vnitřního předpisu Vězeňské služby České republiky týkající se vyřizování stížností na poskytování zdravotních služeb (§ 20 odst. 1 citovaného nařízení).

Dle § 28 odst. 3 písm. a) zákona o zdravotních službách *„má pacient při poskytování zdravotních služeb právo na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb v souladu s charakterem poskytovaných zdravotních služeb“*. Dle odst. 2 citovaného ustanovení *„má pacient právo na poskytování zdravotních služeb na náležité odborné úrovni*“.

Důraz na řádné vyřízení stížnosti zahrnuje naplnění několika dílčích hledisek. Primárním požadavkem je, aby se vězeňská služba jako poskytovatel zabývala všemi námitkami stěžovatele uplatněnými ve stížnosti. Pouze takovými námitkami se pak mohu zabývat při hodnocení řádnosti postupu věznice při vyřízení stížnosti.

Požadavek na řádné vyřízení stížnosti je stanoven jak ve správním řádu,[1] tak v nařízení generálního ředitele Vězeňské služby České republiky č. 55/2014.[2] Pod termín řádně nemohu zařadit takové vyřízení stížnosti, kde nebyl dostatečně zjištěn skutkový stav.

K tomu, aby se vězeňská služba mohla věcně a bez jakýchkoliv pochybností k námitkám stěžovatele vyjádřit, by si měla zajistit dostatek podkladů. Součástí stížnostní dokumentace

1 ustanovení § 175 odst. 7 správního řádu

2 ustanovení § 16 nařízení generálního ředitele Vězeňské služby České republiky č. 55/2014

nebyla zdravotnická dokumentace stěžovatele, ale přitom je z žádosti o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti zřejmé, že byla z Věznice Jiřice vyžádána. Předpokládám, že po vyřízení stížnosti byla navrácena zpět do věznice. Z tohoto důvodu jsem nemohla ověřit správnost jednotlivých údajů, a celé šetření tak vycházelo pouze z tvrzení lékaře, proti němuž samotná stížnost směřovala.

Pokud bych však předpokládala, že zdravotnická dokumentace není součástí stížnostního spisu vedeného odborem zdravotnické služby a měla za to, že veškeré údaje z této zdravotnické dokumentace odpovídají i vyřízení stížnosti, které bylo stěžovateli doručeno, musím konstatovat, že i přesto nebyly provedeny žádné další nezbytné důkazy či prověřování tvrzení stěžovatele. Zejména netuším, z jakého důvodu nebyl vyžádán kamerový záznam z ordinace, a pokud kamera umístěná v ordinaci netvoří záznam, nebyl požádán o podání vysvětlení dozorce, kterého stěžovatel zcela jasně označil ve své stížnosti, aby vyvrátil či potvrdil tvrzení stěžovatele o nevhodném chování vězeňského lékaře. Dále se musím ptát, jakým způsobem byla ověřena skutečnost, zda se stěžovatel řádně nahlásil k lékaři, či nikoliv. Kopie z „Knihy hlásících se k lékaři“ rovněž nebyla součástí stížnostní dokumentace a odbor zdravotnické služby se tak spoléhal pouze na tvrzení lékaře o tom, že se stěžovatel k lékaři nehlásil. **Stížnost stěžovatele nebyla vyřízena řádně**.

Považuji za nezbytné, aby byli odsouzení přímo ve vyřízení stížnosti poučeni o tom, že pokud s vyřízením nesouhlasí, mohou k Ministerstvu spravedlnosti[3] podat stížnost,[4] jež by měla obsahovat důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti. Jsem si vědoma toho, že uvedený požadavek na poučení vězněných osob nevyplývá přímo z právního předpisu, ale musím brát v potaz postavení vězněných osob, které vzhledem ke své aktuální situaci nemusejí mít dostatek informací o tom, jak ve věci postupovat. **Stěžovatel nebyl poučen o možnosti obrátit se v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti na Ministerstvo spravedlnosti.**

D. Závěry

Odbor zdravotnické služby Generálního ředitelství Vězeňské služby České republiky pochybil tím, že:

(1) neinformoval stěžovatele o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti,

(2) nevyřídil řádně stížnost stěžovatele, když si neobstaral dostatek podkladů k objasnění skutečností namítaných stěžovatelem,

(3) nepoučil stěžovatele o možnosti podat stížnost k Ministerstvu spravedlnosti.

---

3 ustanovení § 15 odst. 1 písm. b) zákona o zdravotních službách:

„O udělení oprávnění k poskytování zdravotních služeb rozhoduje ...

b) Ministerstvo obrany nebo Ministerstvo spravedlnosti, jde-li o zdravotní služby poskytované ve zdravotnických zařízeních zřízených těmito ministerstvy, s výjimkou oprávnění podle § 16 odst. 2, ...“

4 ustanovení § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách:

„Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen ‚stěžovatel‘), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.“

Zprávu zasílám ředitelce odboru zdravotnické služby Generálního ředitelství Vězeňské služby České republiky a podle ustanovení § 18 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv žádám, aby se ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení vyjádřila ke zjištěným pochybením a informovala mě o přijatých opatřeních k nápravě. Zpráva shrnuje mé dosavadní poznatky, které mohou být podkladem pro závěrečné stanovisko podle ustanovení § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.

Zprávu zasílám rovněž stěžovateli.

Brno 1. září 2016

Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.
veřejná ochránkyně práv