



KVOPP00AVNSP

Úřední záznam

V Brně dne 5. února 2015
Sp. zn. 7528/2014/VOP/MKZ**Úřední záznam o telefonickém hovoru se stěžovatelkou**

Dnes jsem telefonicky hovořila se stěžovatelkou, která volala na infolinku a dožadovala se hovoru se mnou. Chtěla vědět, proč trvalo 2 měsíce napsat výzvu na MZ a proč jsme nekontaktovali také VZP.

Vysvětlila jsem jí, že spisy zpracováváme dle jejich nápadu a zpracovatelé jsou natolik vytížení, že v danou chvíli nebylo možné věc vyřídit rychleji. V současné době očekáváme vyjádření MZ; VZP nebylo třeba vyzývat, neboť požadované informace bychom mohli obdržet právě od ministerstva. Poté se ochránkyně rozhodne, jak dále postupovat.

Jedná se de facto o 3 problémy:

- 1) Nečinnost MZ, které se stěžovatelkou nekomunikuje a na její žádost o poskytnutí informací (dle zákona č. 106/1999 Sb.), nereagovalo.
- 2) O stížnost, v níž si paní J. stěžovala na endokrinologické zařízení (bohužel jsem jí nerozuměla na které) - zabýval se jí MHMP a s vyřízením není spokojena. Stěžovatelka byla poučena, že toto náleží do působnosti ochránkyně a že pokud stížnost a odpověď na ni doplní, bude se touto věcí zabývat (posoudí, zda byla stížnost vyřízena v souladu se zákonem).
- 3) Dostupnost péče. Stěžovatelka má rakovinu a trpí posttraumatickou stresovou poruchou – PTSP (je přesvědčena, že ji v ní vypěstoval lékař). Z důvodu PTSP vypěstované lékařem není v jejích silách se jen tak objednat na onkologii a navštívit „nějakého“ lékaře. Vymíňuje si, že cit.: „*potřebuje dopředu znát a vědět, zda lékař ví, co je PTSP, navíc vypěstovaná lékařem, a umí s ní pracovat, jak s ní bude jednat, zda ji přijme jako partnera a nebude ji již ponižovat („zda ji nenechá čekat v čekárně, nebude ji ohlupovat apod.)“*. Již v minulosti e-mailem oslovila některé kapacity v oboru s žádostí, zda ji přijmou do péče, očekávala, že zareagují, že jí sdělí, zda umí s její diagnózou pracovat a jak bude péče (spolupráce) probíhat, nicméně se tak nestalo. Tudíž má za to, že péče pro ni je nedostupná. VZP s ní o tomto problému nekomunikuje (žádného specialistu jí neurčila, nedoporučila).

Zapsala: Mgr. Petra Šuplerová