



KVOPP008PQ1Z

V Brně dne 16.7.2013
Sp.zn.: 4276/2013/VOP/MKZ

Úřední záznam o emailové korespondenci II.

- A. Na základě žádosti paní J o přesné určení termínu k telefonnímu hovoru, aby se na něj mohla připravit, a nezastihl ji mimo domov, jsem ji zaslala dne 15.7.2013 emailovou cestou návrh časů pro uskutečnění hovoru. Text emailu je přílohou úředního záznamu.

- B. V návaznosti na odpověď, v níž projevila stěžovatelka zájem o kontaktování dne 16.7.2013 kolem 12:00 hod. dopoledne, a současně požádala o zaslání základních informací k jejímu podnětu ještě před uskutečněním samotného telefonního hovoru, který byl dohodnut na dnešní den ve 12:00 hod., jsem jí zaslala email, jehož znění tvoří přílohu úředního záznamu.

Zapsala: Mgr. Zmeškalová

Zmeškalová Milena Mgr.

Od: Zmeškalová Milena Mgr.
Odesláno: 16. července 2013 9:08
Komu:
Předmět: Informace k podnětu VOP 4276/2013/MKZ

Vážená paní J

na základě Vašeho přání Vás budu kontaktovat telefonicky dnes kolem 12.h. Ujišťuji Vás, že bude dostatek času a prostoru vše probrat. Jen je třeba mít na paměti, že ochránce se může na základě zákona skutečně zabývat pouze činnostmi správních úřadů. V oblasti zdravotnictví jsou to zejména krajské úřady, kterým byla delegována pravomoc šetřit stížnosti na úroveň poskytnuté zdravotní péče. Tzn., pokud je občan-pacient nespokojený se zdravotními službami, které zahrnují celou škálu úkonů (nejen tedy vlastní lékařské ošetření, vyšetření, léčení a operace, ale i převoz RZS do zdravotnického zařízení, poskytnutí péče přímo v místě zásahu aj.), může využít možnost nabízenou zákonem a jít cestou podání stížnosti (viz minule zasláný leták). V této části Vašeho podnětu vidím určitou možnost pozdějšího vstupu ochránce, neboť z Vašich řádků lze usuzovat, že právě poskytovaná zdravotní péče vykazuje nedostatky. Ochránce ale nemůže v žádném případě její úroveň hodnotit ani posuzovat, zda konkrétní lékař rozhodl o správné a adekvátní léčbě anebo provedl dostatečný lékařský postup. K tomu slouží právě stížnostní řetězec - podání stížnosti na poskytnutou zdravotní péči, kterou po obdržení musí nejdříve vyřídít vedení poskytovatele zdravotních služeb (nemocnice), a poté je třeba oslovit se stížností příslušný správní orgán, zpravidla krajský úřad. Dle zákona je krajský úřad příslušným orgánem i pro organizace přímo řízené Ministerstvem zdravotnictví. Krajský úřad má za úkol shromáždit takové množství podkladů, aby mohl objektivně posoudit, zda zdravotní péče byla poskytnuta lege artis. Mezi podklady hraje zákl. roli zdravotnická dokumentace, kterou má povinnost si vyžádat krajský úřad, a také odborné posouzení, které krajský úřad zadává nezávislému odborníkovi, zpravidla působícího profesně v jiném kraji.

Ochránce může vstoupit do celého případu až poté, co o stížnosti rozhodne správní úřad, a stěžovatel není s výsledkem spokojen. Teprve pak může ochránce na základě podnětu stěžovatele využít svou pravomoc a přezkoumat postup úřadu při vyřízení stížnosti. V rámci svého šetření ochránce prověřuje, zda byla stížnost vyřízena v souladu s příslušnými právními předpisy a principy dobré správy, tj. zejména **řádně a včas**. Znovu zdůrazňuji, že ochránce tedy přezkoumává, zda byl **správný postup dotčeného úřadu** při vyřizování stížnosti, nešetří však postupy lékařů po odborné stránce.

Co se týká ostatních skutečností, základním předpisem, stanovícím mimo jiné oprávnění a povinnosti pacientů i povinnosti poskytovatelů zdravotních služeb, je již zmíněný nový zákon o zdravotních službách (z.č. 372/2011 Sb.) účinný od 1.4.2012. Ten obsahuje dokonce i sankce za spáchané správní delikty na úseku poskytování zdravotní péče.

Vážená paní J pro tuto chvíli je to vše, ozvu se kolem poledne.

S pozdravem

Mgr. Milena Zmeškalová
Kancelář veřejného ochránce práv
60200 Brno, Údolní 39
Telefon: 542 542 111
E-mail: milena.zmeskalova@ochrance.cz

Zmeškalová Milena Mgr.

Od: Zmeškalová Milena Mgr.
Odesláno: 16. července 2013 7:17
Komu: Kancelář veřejného ochránce práv
Předmět: FW: RE:sdělení časového termínu

Sledování: Příjemce
Kancelář veřejného ochránce práv

Doručování
Doručeno: 16.7.2013 7:17

From: Š J [mailto:]
Sent: Monday, July 15, 2013 9:29 PM
To: Zmeškalová Milena Mgr.
Subject: RE:sdělení časového termínu

Vážená paní magistro,
nejlépe kolem 12 hod. Budete-li mít možnost, napište mi dopoledne co z té hromady problémů můžete řešit. O porušení lékař. etiky opravdu nejde. To bych Vás nekontaktovala.
S pozdravem
J

----- Původní zpráva -----

Od: Zmeškalová Milena Mgr. <zmeskalova@ochrance.cz>
Datum: 15. 7. 2013
Předmět: RE:sdělení časového termínu

Vážená paní J , minulý týden jsem byla mimo kancelář, nemohla jsem se ozvat. Zítra i pozítří budu v práci, můžu Vám zavolat během dne mezi 9-16.h., případně později, pokud dříve budete zaneprázdněná. Plánuji být zde déle. Prosím, napište mi, kdy je nejpříjemnější Vás kontaktovat.

Mgr. Zmeškalová

From: Š J [mailto:]
Sent: Tuesday, July 02, 2013 10:01 PM
To: Zmeškalová Milena Mgr.
Subject:

Vážená paní Zmeškalová,

děkuji Vám za Váš e-mail. Především Vám chci říci, že MOU je přímo řízené MZ, z tohoto důvodu jsem přesvědčena, že mělo jednat MZ.