



KVOPP008N1 I7

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel: (+420) 542542888, fax: (+420) 542542112

e-mail: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz

Vážená paní

Š J

Naše značka

4276/2013/VOP/MKZ

Datum

29. července 2013

Vážená paní J

z pověření veřejného ochránce práv JUDr. Pavla Varvařovského odpovídám na Vaše podání ze dne 27. 6. 2013, kterým jste se na ochránce obrátila se žádostí o pomoc v záležitosti kvality zdravotní péče poskytované lékaři Masarykova onkologického ústavu Brno. V rámci léčby onkologického onemocnění Vám měli způsobit posttraumatickou stresovou poruchu, která Vám v současné době velmi znepříjemňuje žití a navíc znemožňuje pobyt ve zdravotnickém zařízení. V podání také vyjadřujete svoji nespokojenost s přístupem lékařky ke sdělení citlivých okolností ohledně Vaší nemoci. Po určité době léčby mělo být ze strany lékařů onkologického ústavu upuštěno od podávání léku Arimidex, přičemž jste měla nadále zůstat od 30. 3. 2011 bez adekvátní a účinné lékařské péče. O pomoc jste měla také požádat 11 přednostů specializovaných onkologických center, ovšem ani u nich jste ji nenašla. Vzhledem k tomu, že Masarykův onkologický ústav Brno je přímo řízen Ministerstvem zdravotnictví ČR, obrátila jste se se žádostí o pomoc i na tento úřad. Obdržela jste však pro Vás „zavádějící“ doporučení k podání stížnosti na Krajský úřad Jihomoravského kraje. Zahájila jste také jednání s oddělením dozoru nad zdravotními pojišťovnami ministerstva zdravotnictví, které je zdlouhavé a stále nebylo dosaženo žádného výsledku. Několikrát oslovené vedení Masarykova onkologického ústavu Brno (dále také jen „MOU“) na Vaši žádost o řešení dané situace také nereaguje. Vyslovujete podezření, že i Vaše zdravotnická dokumentace je vedena nedůsledně.

Vážená paní J , ačkoli chápu, že je pro Vás popsaná situace náročná a vyčerpávající, **veřejný ochránce práv Vám v tuto chvíli nemůže být s jejím řešením nápomocen**. Jinými slovy, není v jeho možnostech zajistit Vám adekvátní léčbu.

Jak Vás již v předešlé e-mailové korespondenci a v obsáhlém telefonním hovoru informovala pověřená právnička Kanceláře veřejného ochránce práv Mgr. Milena Zmeškalová, v oblasti zdravotnictví se veřejný ochránce práv může zabývat pouze podněty obsahujícími namítaná pochybení **úřadů spadajících do jeho působnosti**, tj. Ministerstva zdravotnictví, krajského úřadu či v některých případech zdravotních pojišťoven.

Ve svém podání vyjadřujete zejména nespokojenost s léčebnými postupy a zmiňujete odmítání adekvátní péče ze strany lékařů MOU, což považuji za vážné sdělení. Ve smyslu platné právní úpravy týkající se poskytování zdravotní péče, která

je obsažena zejména v novém zákoně č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění, dále jen zákon o zdravotních službách), má pacient právo na poskytování zdravotních služeb na náležitě odborné úrovni¹. Zákon obsahuje výčet dalších oprávnění pacienta, mezi nimi např. právo na úctu, důstojné zacházení, na ohleduplnost a respektování soukromí při poskytování zdravotních služeb, na výběr poskytovatele zdravotních služeb, které odpovídají zdravotním potřebám pacienta² apod.

Výše uvedené oprávnění pacienta však může být omezeno oprávněním poskytovatele odmítnout přijetí pacienta do péče anebo péči o pacienta ukončit. Zákon umožňuje poskytovateli zdravotní péče odmítnout přijmout pacienta např. z kapacitních důvodů, z provozních důvodů, z důvodu velké vzdálenosti ztěžující praktickému lékaři výkon návštěvní služby, z důvodu neuzavření smlouvy s pojišťovnou, u které je pacient pojištěn. Vedle toho může poskytovatel ukončit péči o pacienta např. z důvodu vyslovení nesouhlasu s poskytováním veškerých zdravotních služeb anebo z důvodu nespolupráce a absence součinnosti pacienta, která je potřebná pro další úspěšné poskytování zdravotních služeb.³ Bližší informace k oprávnění občana-pacienta naleznete v příloženém letáku „Zdravotnictví - nejčastější dotazy“.

Pokud jste přesvědčena o tom, že Vámi uváděné neposkytnutí adekvátní péče nebylo podloženo zákonným důvodem, můžete se ve smyslu platné právní úpravy, obsažené v zákoně o zdravotních službách, bránit proti takovému postoji lékařů **podáním stížnosti** na kvalitu, případně na neposkytnutí zdravotní péče.

V této souvislosti doplňuji již sdělené informace o tom, že od 1. 4. 2012 je účinný zákon o zdravotních službách, který, mimo jiné, přináší nová rámcová pravidla **stížnostního řetězce**, včetně stanovení lhůt, v rámci něhož se mohou občané nespokojení s kvalitou poskytovaných zdravotních služeb obracet na příslušné fyzické a právnické osoby a úřady se svými stížnostmi. Pravidla stížnostního řetězce a samotný průběh vyřizování stížností naleznete v letáku „Stížností ve zdravotnictví“, který jste obdržela v rámci předchozí e-mailové komunikace.

V této souvislosti jen potvrzuji správnost informace obdržené od Ministerstva zdravotnictví o tom, že kompetentní k vyřizování stížností je zásadně krajský úřad, ve Vašem případě pak Krajský úřad Jihomoravského kraje. Ze zákona o zdravotních službách totiž vyplývá, že pokud není občan spokojen s kvalitou poskytovaných zdravotních služeb, může se obrátit se svojí stížností nejdříve na vedení (např. ředitele) zdravotnického zařízení. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele zdravotních služeb je možné podat podnět úřadu, který poskytovateli zdravotních služeb udělil oprávnění k jejich poskytování, tj. zejména příslušnému krajskému úřadu.

Co se týká role ochránce v daném stížnostním řetězci, oprávnění do něj vstoupit má skutečně teprve poté, co o stížnosti rozhodne úřad a stěžovatel není s výsledkem prošetření 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

¹ Ustanovení § 28 zák. č. 372/2011 Sb.

² Zákon o zdravotních službách nově zavádí pojem **poskytovatel zdravotních služeb**. Tím se rozumí fyzická či právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb (např. zdravotnické zařízení, praktický lékař aj.)

³ Ustanovení § 48 zák. č. 372/2011 Sb.

- 13 -

s příslušnými právními předpisy a principy dobré správy, tj. zejména **řádně a včas**. Ochránce tedy přezkoumává, zda byl **správný postup** dotčeného úřadu při vyřizování stížnosti, nešetří však postup lékařů. V tomto směru Vás informuji, že by se ochránce mohl Vaším „stížnostním“ případem zabývat, ale až poté, co stížnost na zdravotní péči prošetří krajský úřad. Pro tuto chvíli je Váš podnět za daných okolností vzhledem k působnosti veřejného ochránce práv předčasný.

V doplnění podání jste dne 17. 7. 2013 zmínila, že jste obdržela nesprávnou informaci o tom, že ochránce nemůže nahlížet do zdravotnické dokumentace. K tomu jen stručně vysvětlím, že ve smyslu nového zákona o zdravotních službách je ochránce oprávněn nahlížet do zdravotnické dokumentace⁴, ale může tak činit pouze v souvislosti s šetřením podnětu. Jak jsem již zmínila, Vaše podání k ochránci je v tuto chvíli (za absence vyřízení stížnosti krajským úřadem) předčasné, a proto nemůže být naplněna zákonná podmínka zahájení šetření. Nahlížení do dokumentace je naopak Vaším výsadním právem jako pacienta a dožadany poskytovatel zdravotních služeb je povinen Vám to umožnit.⁵ V tomto směru odkazuji opět na informace obsažené v letáku „Zdravotnictví - nejčastější dotazy“.

Obrátila jste se i na Českou lékařskou komoru (dále jen „ČLK“) s upozorněním, že Vám byl lékařem vysazen potřebný lék, avšak ta se odmítla Vaším případem zabývat. ČLK je profesní stavovský orgán lékařů, jehož činnost však nespadá do působnosti ochránce, a proto Vám nemůže být ani v tomto směru s prošetřením adekvátního postupu komory nápomocen.

Jak jste již byla informována, ochránce Vám rovněž nemůže být nápomocen k sepsání trestního oznámení. Nicméně z jeho zpracování nemusíte mít obavy, neboť může mít v podstatě identický obsah jako podání ochránci s tím rozdílem, že jej označíte jako „trestní oznámení“ a podrobně vylíčíte, v čem spatřujete nestandardní jednání „pachatele“ naplňující určitý stupeň společenské nebezpečnosti.

Vážená paní J , tolik mé vyjádření k Vašemu podání. Rekapituluji, že se můžete proti nestandardnímu jednání lékařů bránit podáním stížnosti na úroveň poskytované zdravotní péče. Stížnost směřujte přímo ke Krajskému úřadu Jihomoravského kraje, Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 Brno, neboť jak jste psala, vedení MOU Vaše dosavadní žádosti o pomoc přehlíží. Pokud nebudete s výsledkem vyřízení stížnosti ze strany úřadu spokojena, můžete se s novým podáním na ochránce znovu obrátit.

S pozdravem

Mgr. Petra Zdražilová v. r.
vedoucí právního odboru
(dopis je opatřen elektronickým podpisem)

Příloha
Stížnosti ve zdravotnictví
Zdravotnictví - nejčastější dotazy

⁴ Ustanovení § 65 odst.2 písm. m) zák. č. 372/2011 Sb.

⁵ Ustanovení § 65 odst.1 zák.č.372/2011 Sb.

Výletová Hana

Od: Kancelář veřejného ochránce práv
Odesláno: 30. července 2013 8:17
Komu: '
Předmět: Zaslání dokumentu VOP 4276/2013 VOP
Přílohy: J 4276-13-MKZ.pdf; STÍŽNOSTI ve ZDRAVOTNICTVÍ - IV. 12.pdf;
ZDRAVOTNICTVÍ - nejčastější DOTAZY - XII. 12.pdf

Vážená paní/Vážený pane,
Kancelář veřejného ochránce práv Vám v příloze zasílá dokument s připojeným elektronickým podpisem, vedený pod spisovou značkou: VOP 4276/2013 VOP

S pozdravem Kancelář veřejného ochránce práv