



# Zásady vyřizování stížností na postup poskytovatelů zdravotních služeb

1

## Úřad vyřizuje všechny stížnosti, které se týkají postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo činností souvisejících se zdravotními službami.

Právu pacienta na úctu, důstojné zacházení a ohleduplnost<sup>1</sup> odpovídá povinnost poskytovatele vytvořit podmínky a opatření k jeho zajištění.<sup>2</sup> **Proto úřad šetří stížnosti na všechny aspekty poskytování zdravotních služeb.**<sup>3</sup>

Úřad tedy musí šetřit i stížnosti na nedostatky v chování zdravotnických pracovníků a v případě zjištění pochybení uložit odpovídající opatření k nápravě poskytovateli. Nesmí takovou stížnost postoupit České lékařské komoře, aniž by případ sám prošetřil (Česká lékařská komora nadto prošetřuje pouze ty skutky, od jejichž spáchání uplynul v době přijetí stížnosti méně než jeden rok<sup>4</sup>, proto postoupením stížnosti může úřad fakticky znemožnit prošetření případu.)

2

## Úřad využívá všechny dostupné prostředky, aby zjistil stav, o němž nejsou důvodné pochybnosti.

Úřad při zjišťování skutkového stavu:

- ustaví pro posouzení případu (na podkladě příslušné zdravotnické dokumentace) nezávislého odborníka či nezávislou odbornou komisi, stanoví-li mu tak zákon o zdravotních službách,<sup>5</sup>
- využívá nástrojů správního řádu, vztahujících se k podkladům pro vydání rozhodnutí:<sup>6</sup> např. si vyžádá vyjádření jednotlivých zdravotnických pracovníků, osob blízkých pacientovi, provede šetření na místě samém apod.

1 Ustanovení § 28 odst. 3 písm. a) č. 372/2011 Sb., zákona o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

2 Ustanovení § 45 odst. 1 zákona o zdravotních službách.

3 Ustanovení § 93 odst. 1 a 2 zákona o zdravotních službách.

4 Ustanovení § 4 odst. 4 Disciplinárního řádu ČLK ve spojení s ust. § 2 téhož předpisu.

5 Ustanovení § 94 odst. 4 zákona o zdravotních službách.

6 Ustanovení § 50 a násl. správního řádu ve spojení s ust. § 158 odst. 1 správního řádu a § 154 téhož zákona.

3

### Úřad průběžně informuje stěžovatele o stavu vyřizování stížnosti.

Úřad by měl stěžovatele informovat zejména o:

- přijetí stížnosti,
- zvoleném způsobu prošetření stížnosti (např. ustavení nezávislého odborníka),
- předpokládané době vyřizování stížnosti, včetně předpokládaného prodloužení této doby a důvodů k němu (např. problémy s ustavením nezávislého odborníka, průtahy při vypracování odborného posouzení apod.).

4

### Úřad systematicky vytváří podmínky pro to, aby mohl ustavit nezávislého odborníka či nezávislou odbornou komisi bez zbytečného odkladu.

Pokud je k vyřízení stížnosti třeba ustavit nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi, je tak úřad povinen učinit **bez zbytečného odkladu**. Ode dne jejich ustavení totiž běží lhůta pro vyřízení stížnosti.<sup>7</sup>

Úřad proto musí **trvale systematicky spolupracovat** s odbornými společnostmi, s poskytovateli zdravotních služeb – typicky fakultními nemocnicemi, s odbory zdravotnictví jiných krajských úřadů apod., aby věděl, které odborníky může k posouzení stížnosti využít.

5

### Úřad ustaví odborníka se specializací v oboru péče, které se stížnost týká.

Postup poskytovatele při poskytování péče může náležitě posoudit pouze odborník se specializací v oboru péče, které se stížnost týká.

V nezávislé odborné komisi proto musí být (mimo jiné) nejméně dva zdravotničtí pracovníci se způsobilostí k samostatnému výkonu zdravotnického povolání v příslušném oboru zdravotní péče.<sup>8</sup> Nezávislým odborníkem je obdobně odborník v příslušném oboru zdravotní péče.

6

### Poté, co úřad ustaví nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi, sdělí jméno a příjmení odborníka nebo jména a příjmení členů komise stěžovateli.

Pokud úřad ustaví nezávislého odborníka, je povinen sdělit stěžovateli jeho jméno a příjmení.<sup>9</sup> Obdobně úřad sdělí stěžovateli jména a příjmení

<sup>7</sup> Ustanovení § 94 odst. 1 písm. a) zákona o zdravotních službách.

<sup>8</sup> Ustanovení § 95 odst. 1 písm. b) zákona o zdravotních službách.

<sup>9</sup> Ustanovení § 97 zákona o zdravotních službách.

členů nezávislé odborné komise. Účelem je, aby stěžovatel mohl případně namítnout podjatost odborníka nebo členů komise.<sup>10</sup> Povinnost proto není vázána na žádost stěžovatele.

Úřad by měl informovat stěžovatele neprodleně po ustavení odborníka či komise. Pokud tak neučiní a stěžovatel vysloví důvodnou námitku podjatosti teprve po sdělení závěrů šetření, nezbude úřadu než provést šetření znovu (a ustavit jiného odborníka či komisi).

## 7

### Úřad poučí stěžovatele o možnosti účastnit se jednání nezávislé odborné komise, kterou ustavil za účelem posouzení případu.

V souladu se zásadou výkonu veřejné správy jako služby veřejnosti,<sup>11</sup> poučovací povinností<sup>12</sup> a principem vstřícnosti by měl úřad poučit stěžovatele o jeho právu požádat o účast na jednání komise.<sup>13</sup>

## 8

### Úřad pečlivě a cíleně formuluje otázky určené nezávislému odborníkovi nebo nezávislé odborné komisi, v případě potřeby si vyžádá doplnění posudku.

Za řádné vyřízení stížnosti odpovídá úřad, nikoliv ustavený nezávislý odborník či nezávislá odborná komise.

Aby se vyhnul neúplnému, nepřesnému nebo jinak nevyhovujícímu odbornému posouzení, **formuluje úřad zadání odborníkovi či komisi co nejpřesněji, například může pokládat konkrétní otázky**. Takový postup je namístě zvláště tehdy, jedná-li se o rozsáhlou či nesrozumitelnou stížnost, popřípadě dotyčný odborník tenduje (dle dřívějších zkušeností úřadů) k vypracování velmi stručného posudku.

Pokud úřad zjistí, že odborné hodnocení nepředstavuje dostatečný podklad pro vyřízení stížnosti, zváží další kroky, např.:

- je-li posudek neúplný, položí zpracovateli doplňující otázky,
- je-li posudek nesrozumitelný, požádá zpracovatele o vysvětlení (nepokouší se nejasnosti sám vysvětlit, aby nezkreslil odborné hodnocení případu),
- je-li posudek jinak nevyhovující, může ustavit dalšího nezávislého odborníka.

<sup>10</sup> Zákon o zdravotních službách výslovně nevymezuje požadavky na nestrannost u nezávislých odborníků, proto je třeba obdobně užít ustanovení § 95 odst. 3 tohoto zákona.

<sup>11</sup> Ustanovení § 4 odst. 1 správního řádu.

<sup>12</sup> Ustanovení § 4 odst. 2 správního řádu.

<sup>13</sup> Ustanovení § 95 odst. 2 písm. b) zákona o zdravotních službách.



## Úřad se ve svých závěrech vypořádá se všemi námitkami stěžovatele, a to přesvědčivým a pro stěžovatele srozumitelným způsobem.

Úřad se musí vypořádat se všemi námitkami stěžovatele. Pokud některé z nich vyhodnotil jako zjevně nedůvodné a věcně se jimi nezabýval, je třeba, aby tento postup věcně a přesvědčivě zdůvodnil.

Ostatní námitky stěžovatele úřad zhodnotí (pochybil, nepochybil) a **svoje hodnocení postupu poskytovatele přesvědčivě a srozumitelně stěžovateli vysvětlí**. Přesvědčivě znamená, že stěžovateli vysvětlí své důvody hodnocení, nestačí poskytnout přepis stanoviska odborníků či výpis ze zdravotnické dokumentace (výpis ze zdravotnické dokumentace si stěžovatel může zajistit sám, stejně tak se může seznámit s posudkem nezávislého odborníka či zápisem z jednání nezávislé odborné komise). Srozumitelně znamená, že své hodnocení formuluje tak, aby mu rozuměl i člověk bez zdravotnického vzdělání (tedy zejm. nepoužívá odborné lékařské termíny nebo je vysvětlí). Na stížnost musí odpovědět jazykem stěžovatele.



## Úřad informuje stěžovatele o uložených opatřeních k nápravě.

Zákon o zdravotních službách<sup>14</sup> ukládá úřadu povinnost informovat o uložených nápravných opatřeních pouze příslušnou zdravotní pojišťovnu. V souladu s principem otevřenosti by však měl úřad obdobně vyrozumět také stěžovatele.

Společně s informací, že (a jakým způsobem) uložil poskytovateli povinnost odstranit zjištěné pochybení, poskytuje úřad stěžovateli také jakési morální zadostiučinění a upevňuje jeho důvěru v řádný výkon veřejné správy.

Zásady vyřizování stížností jsou přístupné i v Evidenci stanovisek ochránce pod sp.zn. 3447/2017/VOP na <http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/5340>



**Veřejný ochránce práv**  
OMBUDSMAN

Veřejný ochránce práv | Údolní 39, 602 Brno  
informační linka: +420 542 542 888  
telefon (ústředna): +420 542 542 111  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)