



## Závěrečné stanovisko s návrhem opatření k nápravě ve věci vyřízení stížnosti na zubní lékařku

---

Ve zprávě o šetření ze dne 16. srpna 2022 jsem shledal, že Krajský úřad Jihomoravského kraje nepostupoval správně při vyřizování stížnosti na postup zubní lékařky MUDr. B.

Vyzval jsem proto ředitele krajského úřadu JUDr. Romana Heinze, Ph.D., aby se ke zprávě o šetření vyjádřil a sdělil, která opatření k nápravě přijal.

### A. Vyhodnocení vyjádření úřadu a navržená opatření k nápravě

V mezidobí se krajský úřad (na základě zprávy o šetření a místního šetření) znovu zabýval stížností, což kvituji. Stěžovatelku o tom vyrozuměl dopisem *Sdělení o opakovaném prošetření stížnosti*.<sup>1</sup> Podle sdělení krajského úřadu se stěžovatelka k tomuto dopisu již nevyjádřila. Stěžovatelka mě o tomto rovněž informovala a nevznesla další námítky k novému vyřízení stížnosti.

**Ředitel krajského úřadu nicméně neuznal všechna pochybení a nepřijal k nim opatření k nápravě.** Vydávám proto závěrečné stanovisko podle § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.

Krajskému úřadu navrhuji, aby přijal tato opatření k nápravě:

- (A) informoval o mých závěrech své zaměstnance a ve své budoucí praxi postupoval v souladu s nimi, a
- (B) aby se v budoucnu v rámci možností vypořádal i s námitkami, které se týkají chování zdravotníků.

### B. Odůvodnění

Postupně shrnu jednotlivé závěry ze zprávy o šetření, pak obsah vyjádření ředitele krajského úřadu a nakonec připojím své závěrečné hodnocení postupu krajského úřadu.

#### B.1 Zásada materiální pravdy – vyhodnocení nahrávek jako důkazu

##### B.1.1 Závěr šetření

Krajskému úřadu jsem vytkl, že nepřipustil nahrávky stěžovatelky jako důkaz z důvodu, že nelze ověřit jejich pravost a úplnost. Poskytnutými nahrávkami se nezabýval ani jejich pravost neověřoval.

##### B.1.2 Vyjádření ředitele krajského úřadu

Ředitel krajského úřadu mě obeznámil s tím, že se krajský úřad nahrávkami „*podrobně seznámil a jejich obsah porovnal s ostatními dostupnými důkazy*“. Dále zevrubně popsal myšlenkový pochod zaměstnanců krajského úřadu při posuzování nahrávek a jejich

---

1 Dopis ze dne 26. října 2022, č. j. JMK 149189/2022.



obsahu. Krajský úřad se dotázal i nahrávané lékařky a nahrávky podrobil testu proporcionality. Nicméně vzhledem k pochybnostem o pravosti a úplnosti nahrávek je nepoužil jako objektivní důkaz k prokázání tvrzení stěžovatelky.

### B.1.3 Závěrečné hodnocení

Vítám, že krajský úřad se na základě zprávy o šetření nahrávkami zabýval. Ovšem stále mám pochybnosti o tom, zda tak učinil nestranně. Ve *Sdělení o opakovaném prošetření stížnosti* totiž opět používá slova lékařky jako danou realitu, přestože doložené nahrávky prokazují něco jiného. Krajský úřad pak stěžovatelce sdělil: „*Ve Vašem konkrétním případě došlo k tomu, že Vás lékařka odmítla ošetřit mimo pořadí řádně objednaných pacientů.*“ Jenže zde krajský úřad opět narazil na jádro konfliktu – tedy, byla stěžovatelka objednaná tak, jak tvrdí ona, nebo svůj termín předem telefonicky zrušila, jak sděluje lékařka? Jestliže ani jedna strana nemůže doložit pádný důkaz, který by mluvil jasně v její prospěch, není v mých možnostech a ani v možnostech krajského úřadu, abychom dali jedné z nich zapravdu. Krajský úřad se ale opakovaně staví na stranu lékařky, přestože je zde nahrávka, která objasňuje situaci spíše ve prospěch tvrzení stěžovatelky. V nahrávce se totiž lékařka ani jednou nezminila o tom, že by stěžovatelka svůj termín zrušila, naopak jí vysloveně říká, že ji neošetří, protože si na ni stěžovala ke zdravotní pojišťovně.

Ačkoliv nyní krajský úřad popsal, jak k doloženému důkazu přistupoval, napříště je nezbytné, aby tak argumentoval rovnou ve vyřízení stížnosti. Je to totiž primárně stěžovatel, kdo potřebuje vědět, z jakého důvodu krajský úřad nepovažuje jím předložený důkaz za dostatečný a jak jinak by mohl svá tvrzení lépe prokázat.

Krajský úřad „(...)za objektivní důkaz považoval údaje uvedené ve zdravotnické dokumentaci stěžovatelky i její dcery, neboť jak plyne z § 54 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., zdravotnická dokumentace má být vedena pravdivě“. Pouhá skutečnost, že je jednání vyloučeno zákonem, však neznamená, že se ho nikdo nedopustí. Ostatně proto zákon počítá se sankcionováním takového jednání. Krajský úřad by tak měl pohlížet na zdravotnickou dokumentaci kriticky a počítat s možností, že lékař mohl poupravit některé údaje, pokud by chtěl zastřít své pochybení.

**Nezbývá mi tedy než trvat na svém závěru, že krajský úřad nehodnotil důkazy zcela nestranně, a proto nezjistil skutkový stav bez důvodných pochybností.**

## B.2 Nestranné vyhodnocení chování lékařky

### B.2.1 Závěr šetření

Krajský úřad nepostupoval správně, protože nehodnotil jednání lékařky nestranně.

### B.2.2 Vyjádření ředitele krajského úřadu

Krajský úřad uvedl, že stěžovatelku ohledně namítaného neetického jednání odkázal na Českou stomatologickou komoru, na kterou se ostatně stěžovatelka obrátila. Česká stomatologická komora se přiklonila na stranu lékařky, čímž krajský úřad také argumentuje.



### B.2.3 Závěrečné hodnocení

Ačkoliv krajský úřad správně odkázal stěžovatelku na příslušný orgán, který může zhodnotit etickou stránku jednání lékařky, domnívám se, že měl dostatečný podklad k tomu, aby si udělal vlastní obrázek na celou situaci a chování lékařky se zabýval.

Na nahrávce se lékařka vyjadřuje poněkud nevhodně a neprofesionálně. Mám za to, že krajský úřad v takové situaci má kultivovat jednání zdravotníků do budoucna, navíc z pozice orgánu, který s nimi není „ve stejném klubu“. Jeho posouzení situace může pro stěžovatele působit objektivněji než závěr kolegů lékařů. Dokáží si představit, že i členové komory, kteří stížnost posuzovali, mají zkušenosti s nevhodným chováním pacientů, tudíž se dokáží vcítit do kůže lékařky a podpoří ji ve vyhrocené situaci.<sup>2</sup> To by však neměla být jediná skutečnost, které se krajský úřad chytí místo toho, aby si na věc udělal vlastní názor.

Uvítal bych, kdyby krajský úřad v budoucnu vedl zdravotníky k lepší praxi, včetně jejich komunikace s pacienty. Nevhodná komunikace je příčinou vzniku většiny konfliktů, se kterými se ve své praxi setkávám. Proto se domnívám, že této oblasti by krajský úřad mohl věnovat pozornost a kultivovat jednání zdravotníků, pokud se to v daném případě nabízí.

**Krajskému úřadu proto navrhuji, aby se v budoucnu v rámci možností vypořádal i s námitkami, které se týkají chování zdravotníků.**

## B.3 Vyhodnocení námitek týkajících se nevhodného chování lékařky a nevyřízení stížnosti lékařkou

### B.3.1 Závěr šetření

Krajskému úřadu jsem vytkl, že nevyhodnotil námitku stěžovatelky týkající se nevhodného chování lékařky a nešetření stížnosti lékařkou jako částečně důvodnou.

### B.3.2 Vyjádření ředitele krajského úřadu

Ředitel krajského úřadu opět uvedl, že stěžovatelku odkázal na Českou stomatologickou komoru (pokud jde o chování lékařky). To stěžovatelka učinila, avšak Česká stomatologická komora podání stěžovatelky odložila a vyjádřila pochopení k jednání lékařky v takto vyhroceném konfliktu. Ve *Sdělení o opakovaném prošetření stížnosti* krajský úřad uvedl, že vnímá, že vyjadřování lékařky bylo podle doložené nahrávky za hranou slušného chování.

Dále ředitel krajského úřadu uvedl na pravou míru to, kterými dokumenty krajský úřad disponoval během prvního vyřizování stížnosti. Objasnil, že stěžovatelka měla krajskému úřadu poskytnout dokument na flash disku nadepsaný jako „*stížnost pro lékařku*“, který svým obsahem nebyl stížností podle zákona o zdravotních službách.<sup>3</sup> Později stěžovatelka

<sup>2</sup> Což se ostatně i stalo v tomto případě.

<sup>3</sup> Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.



krajskému úřadu předložila jiný dokument, který již stížností byl a který vydávala za stížnost předanou lékařce.

Krajský úřad si je svého pochybení vědom, ve *Sdělení o opakovaném prošetření stížnosti* uznává, že nepořídil kopii zvukových nahrávek a daného dokumentu, které stěžovatelka poskytla na flash disku.

### B.3.3 Závěrečné hodnocení

Pokud jde o hodnocení chování lékařky, odkazuji na svůj závěr v kapitole B.2.3.

Z důvodu absence uvedených podkladů se pro mě námitka stěžovatelky týkající se nevyřízení stížnosti lékařkou stává nepřezkoumatelnou. Nemohu již nadále tvrdit, že lékařka ignorovala stížnost. **Souhlasím proto s krajským úřadem, že se ocitáme v situaci tvrzení proti tvrzení.**

Krajský úřad své pochybení ohledně nepořízení kopie dokumentů z flash disku reflektoval i vůči stěžovatelce. **Nápravné opatření proto nepožaduji.** Pouze zdůrazňuji, aby krajský úřad za účelem přezkoumatelnosti svého postupu do budoucna řádně vedl celé stížnostní spisy, a to včetně úředních záznamů o telefonických hovorech, veškerých doložených důkazech a všech písemnostech vztahujících se k dané věci.<sup>4</sup>

## B.4 Řízení o přestupku pro nezákonné ukončení péče a nevydání písemné zprávy

### B.4.1 Závěr šetření

Krajský úřad měl zkoumat, zda tu nejsou okolnosti pro zahájení řízení o přestupku proti lékařce z důvodu nezákonného ukončení péče o pacienta a nedodržení povinnosti vydat písemnou zprávu o ukončení péče a jeho důvodu.

### B.4.2 Vyjádření ředitele krajského úřadu

Z vyjádření vyplývá, že krajský úřad vycházel z „*Protokolu ukončených registrací pro PZS*“, podle kterého se stěžovatelka dne 26. května 2021 sama přeregistrovala k jinému zubnímu lékaři. Zároveň krajský úřad nepřikládá váhu obsahu nahrávky poskytnuté stěžovatelkou, která zachycuje její příchod do ordinace dne 17. března 2021. Nahrávka podle něj nedokazuje, že by lékařka stěžovatelce odepřela neodkladnou nebo akutní péči a vyřadila ji z péče. Z toho důvodu krajský úřad nepojal podezření z přestupku lékařky a nezahájil o něm řízení.

### B.4.3 Závěrečné hodnocení

Během šetření stížnosti jsem vycházel i z nahrávky poskytnuté stěžovatelkou, kterou musím opět zmínit. Lékařka stěžovatelku odmítla s odůvodněním, že už u ní není registrovanou pacientkou, protože se obrátila na zdravotní pojišťovnu. Pro připomenutí uvádím podle mého názoru jednu ze stěžejních vět z této nahrávky, když lékařka říká:

---

<sup>4</sup> Podle § 17 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu.



*„Můžu Vás odmítnout ošetřit, pokud se takhle chováte, na základě toho. Jste psala pojišťovně, aby po mě chtěla nějaké papíry.“*

Domnívám se, že po tomto incidentu již není relevantní, zda se stěžovatelka následně (za 2 měsíce od sdělení lékařky) sama přeregistrovala. Jestliže lékař ukončí poskytování zdravotních služeb oficiálně, musí si svůj postoj obhájit jedním ze zákonných důvodů a zároveň vystavit písemnou zprávu. Pokud však lékař nadále uchovává pacienta ve svém registru, ale reálně ho odmítá ošetřit, výsledek je téměř totožný, jen staví pacienta do horší pozice. Ten totiž v takovém případě nemá ani písemnou zprávu o ukončení poskytování péče, se kterou by se mohl dál bránit. Neví, zda se lékař rozhodne ho opět ošetřit. V tomto případě lékařka stěžovatelce důrazně sdělila, že už není její pacientkou, nevidím proto důvod, proč by jí neměla stěžovatelka věřit. Každý rozumný člověk by v takové pozici vyhledal pomoc jiného lékaře, který ho přijme do péče.

**Nesouhlasím sice s vyhodnocením obsahu nahrávky krajským úřadem**, musím mu však dát za pravdu, že lékařka pravděpodobně opravdu péči o stěžovatelku fakticky neukončila. Na tom nic nemění to, že jí tvrdila, že tak učinila. Z Protokolů ukončených registrací pro PZS pak vyplývá, že formálním krokem ke skončení péče byla registrace stěžovatelky k jinému lékaři (nikoliv tedy aktivní jednání lékařky spočívající v ukončení péče). **Nepovažuji proto za účelné, aby krajský úřad nyní přestupkové řízení proti lékařce z tohoto důvodu zahajoval.**

## B.5 Nepoučení lékařky o správném postupu při vyřizování stížnosti

### B.5.1 Závěr šetření

Krajskému úřadu jsem vytkl, že nepoučil lékařku o správném postupu při šetření stížnosti podle zákona o zdravotních službách. Nereagovala totiž na stížnost stěžovatelky, ani ji nearchivovala. Zároveň lékařka tvrdila, že stěžovatelka na ni nemůže podat stížnost, když už není její pacientkou.

### B.5.2 Vyjádření ředitele krajského úřadu

Ředitel uvedl, že krajský úřad s lékařkou<sup>5</sup> komunikoval telefonicky a uvedl na pravou míru, kdo může podle zákona o zdravotních službách podat stížnost. Zároveň přiznává, že o této komunikaci neexistuje úřední záznam, na což bude v budoucnu dbát.

### B.5.3 Závěrečné hodnocení

Jelikož si je krajský úřad svého pochybení vědom, **nápravné opatření nepožaduji**. Pouze zdůrazňuji (stejně jako v kapitole B.3.3), aby krajský úřad za účelem přezkoumatelnosti postupu do budoucna řádně vedl celé stížnostní spisy, a to včetně úředních záznamů o telefonických hovorech.

---

5 Ředitel krajského úřadu uvedl, že telefonicky komunikovali se stěžovatelkou, z kontextu však předpokládám, že se jedná o překlep a měl na mysli lékařku, které vysvětlil, kdo je oprávněn podat stížnost.



## B.6 Opomenutí jiných možných důkazů

### B.6.1 Závěr šetření

Krajskému úřadu jsem také vytkl, že nevyužil všech dostupných prostředků, nepožadoval a nevyhledal další důkazy ke zjištění skutkového stavu, o němž nejsou důvodné pochybnosti. Dal jsem příkladem, že krajský úřad mohl stěžovatelku vyzvat k dodání kopie stížnosti adresované lékařce, podacího lístku jako důkazu doručení stížnosti apod.

### B.6.2 Vyjádření ředitele krajského úřadu

Ředitel ozřejmil komplikovanou situaci s různými verzemi stížnosti, kterou od stěžovatelky obdržel (avšak neuložil do spisu), nevyjádřil se ale k tomu, zda po stěžovatelce požadoval prokázání doručení stížnosti.

### B.6.3 Závěrečné hodnocení

Nadále jsem přesvědčen, že krajský úřad měl věnovat více úsilí k vyhledání dalších důkazů, například vyzváním stěžovatelky k jejich doložení (podacího lístku k prokázání doručení stížnosti).

Protože však nelze prokázat, kterou verzi stížnosti lékařka od stěžovatelky obdržela (viz kapitola B.3), je nyní bezpředmětné dokazovat, zda lékařka stížnost obdržela a požadovat k tomu od stěžovatelky důkazy. Nadto lékařka ani nepopírá, že nějaký dokument (i když to podle ní nebyla stížnost) od stěžovatelky obdržela. **Nápravné opatření proto nepožaduji.** Do budoucna však apeluji na krajský úřad, aby stěžovatele vyzval k předložení určitého důkazu, pokud se jedná o důkaz, na jehož absenci krajský úřad staví závěry o (ne)důvodnosti stížnostní námitky.

## B.7 Odborné hodnocení věci

### B.7.1 Závěr šetření

Krajský úřad pochybil, když hodnotil odbornou medicínskou stránku věci bez předchozího ustavení nezávislého odborníka či nezávislé odborné komise.<sup>6</sup> Již ve zprávě o šetření jsem předpokládal, že krajský úřad použil danou větu automaticky a nebyl tedy ani jeho záměr vyjádřit se k odborné medicínské stránce věci (o kterou se v tomto případě ani nejednalo).

### B.7.2 Vyjádření ředitele krajského úřadu

Ředitel krajského úřadu mi dal v tomto bodě za pravdu, uznal pochybení a upravil závěr při druhém vyřízení stížnosti vůči stěžovatelce.

### B.7.3 Závěrečné hodnocení

Vítám, že krajský úřad reflektoval vytýkaný, byť formální, nedostatek. Věřím, že ve své další praxi se podobným slovním výplním vyvaruje. **Nápravné opatření proto nepožaduji.**

---

6 Krajský úřad totiž ve vyřízení stížnosti uvedl: „(...)na straně poskytovatele neshledal žádná porušení náležitě lékařské péče poskytované Vaší osobě“.



### **C. Výzva ke zjednání nápravy**

Závěrečné stanovisko zasílám řediteli krajského úřadu JUDr. Romanu Heinzovi, Ph.D., a žádám, aby mi podle § 20 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv sdělil, zda provedl navržená opatření k nápravě. Odpověď bych rád obdržel v zákonné lhůtě 30 dnů od doručení stanoviska. Stanovisko zasílám také stěžovateli.

Pokud krajský úřad nepřijme navržená opatření k nápravě nebo provedená opatření nebudu považovat za dostatečná, podle § 20 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv vyrozumím nadřízený úřad. Také mohu případ zveřejnit.

Brno 13. května 2024

JUDr. Stanislav Křeček  
veřejný ochránce práv  
(podepsáno elektronicky)