



## Zpráva o šetření ve věci stížnosti na poskytovatele zdravotních služeb v souvislosti s nevhodným postupem a chováním poskytovatele

---

Obrátila se na mě A., bytem xxx (dále také „stěžovatelka“), neboť nesouhlasí s vyřízením stížnosti Krajským úřadem Jihomoravského kraje (dále také „krajský úřad“), kterou podala na poskytovatele zdravotních služeb, zubní lékařku MUDr. B. (dále také „lékařka“).

Předmětem stížnosti je odmítnutí ošetření stěžovatelky a její dcery lékařkou a nevhodné chování lékařky.

### A. Shrnutí závěrů

Stěžejní pochybení krajského úřadu spatřuji v tom, že se nezabýval skutečnostmi, na základě kterých by dospěl k použitelnosti nahrávek pořízených stěžovatelkou, a následně neověřil tvrzení stěžovatelky z dostupných nahrávek. Od tohoto pochybení se pak odvíjí další zjištěná pochybení.

Na základě provedeného šetření jsem tedy dospěl k závěru, že krajský úřad při vyřizování stížnosti pochybil tím, že:

- (1) Nestranně nevyhodnotil důkazy, **nezabýval se přiloženými nahrávkami a nevyhodnotil je jako objektivní důkaz**, čímž nedostál své povinnosti zjistit skutkový stav, o kterém nejsou důvodné pochybnosti.
- (2) Nestranně nevyhodnotil jednání lékařky v nastalé situaci.
- (3) Nevyhodnotil stížnost stěžovatelky jako částečně důvodnou v části týkající se nevhodného chování lékařky a v části nešetření stížnosti lékařkou.
- (4) Nedostatečně zkoumal, zda tu nejsou okolnosti pro zahájení řízení o přestupku proti lékařce z důvodu nezákonně ukončeného poskytování péče a nevydání zprávy o důvodu ukončení péče.
- (5) Nepoučil lékařku o správném postupu při šetření stížnosti podle zákona o zdravotních službách.
- (6) Nezabýval se jinými možnými důkazy k dostatečnému prokázání skutkového stavu, ani tyto ze své iniciativy nevyhledal a po zúčastněných nepožadoval.
- (7) **Hodnotil odbornou medicínskou stránku věci**, aniž by odborná medicínská stránka věci byla předmětem stížnosti, a bez předchozího ustavení nezávislého odborníka či nezávislé odborné komise.

V ostatních bodech stížnosti jsem neshledal pochybení krajského úřadu.

### B. Skutková zjištění

Stěžovatelka se dne 17. března 2021 dostavila jako objednaná pacientka se svou dcerou na vyšetření k lékařce. Lékařka ji však odmítla ošetřit a zároveň ji o tom odmítla napsat písemnou zprávu. Konflikt mezi lékařkou a stěžovatelkou vyústil a lékařka hrubými výrazy



směřovanými vůči stěžovatelce incident ukončila. Každá ze stran však uvádí odlišný popis událostí i skutečností tomu předcházejících.

Stěžovatelka podala stížnost přímo lékaře, z důvodu její nečinnosti se následně obrátila přímo na krajský úřad. Námitky stěžovatelky se týkaly následujících oblastí:

- nešetření stížnosti lékařkou,
- nesprávné vykazování výkonů lékařkou zdravotní pojišťovně stěžovatelky,
- bezdůvodné odmítnutí ošetření lékařkou, nadto bez písemného odůvodnění,
- neoprávněné vyřazení z evidence a péče lékařky,
- falešné obvinění o napadení lékařky,
- nevhodné chování lékařky ke stěžovatelce.

Krajský úřad vyhodnotil stížnost stěžovatelky jako nedůvodnou. Námitky týkající se nešetření stížnosti, bezdůvodného odmítnutí ošetření a nevhodného chování lékařky krajský úřad uzavřel jako „tvrzení proti tvrzení“.

Námitku neoprávněného vyřazení z evidence a péče lékařky krajský úřad vyhodnotil jako nedůvodnou.

Námitkami týkajícími se nesprávného vykazování výkonů a falešného obvinění o napadení lékařky se krajský úřad věcně nezabýval, neboť to nespadá do jeho kompetencí.

Krom této stížnosti si stěžovatelka stěžovala i na pojišťovně pro podezření z nesprávného vykazování výkonů lékařkou.

Od ředitele krajského úřadu JUDr. Romana Heinze, Ph.D., jsem obdržel kopii stížnostního spisu.

### B.1 Obsah audionahrávek poskytnutých stěžovatelkou

Stěžovatelka poskytla krajskému úřadu i ochránci několik nahrávek. Krajský úřad však k nahrávkám stěžovatelky nepřihlížel, neboť nemá jak ověřit jejich pravost a úplnost.

Pro šetření stížnosti a šetření postupu krajského úřadu jsou stěžejní následující tři:

Děj první nahrávky (dále také „nahrávka č. 1“) se odehrává dne 17. března 2021 v čekárně před ordinací lékařky. Pro větší autentičnost a lepší pochopení uvádím přepis některých částí rozhovoru lékařky („L“) a stěžovatelky („S“):

L: „Klepal někdo?“

S: „Já“

L: „Ale vy už sem nechodíte, paní A.“

S: „Jak nechodím?“

L: „Nechodíte sem. Paní X je tady?“

S: „Vy jste se mnou nějak ukončila smlouvu?“



L: „Já jsem žádnou smlouvu s Vámi neměla a potom, co jste tam psala na tu pojišťovnu, už nejste mojí pacientkou, je mi líto. ... Vy jste tam nějak vypisovala něco, něco nevím co, zatím jsem nedostala vyrozumění, tak já zatím nebudu pokračovat. Nezlobte se.“

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

S: „Můžete mně to dát písemně?“

L: „Nemůžu.“

L: „Já vás můžu odmítnout. Po tom všem, co jste udělala, nezlobte se, já vás nebudu ošetřovat. ... Já Vám nic písemně nejsem povinna dávat. Vy tomu nerozumíte, paní A.“

L: „Po tom všem jak se tady chováte, Vás nebudu již nadále ošetřovat. ... Je mně to moc líto, takhle to nemuselo dopadnout, je to Vaše vina. Odejděte prosím.“

L: „Vy už tu nejste evidovaná, Vy už to máte zrušené.“

S: „Komu jste to dala na vědomí?“

L: „Přes pojišťovnu.“ ... „Já jsem to s pojišťovnou všechno vykomunikovala.“

S: „Vy mně musíte dát písemnou zprávu, protože já jsem tady registrovaná“

L: „Nejste“

S: „Jakto že ne? Jak to víte?“

L: „Já to vím, protože registr je můj.“

L: „Jako uznejte sama, po tom všem, já Vás ošetřovat nehodlám a nebudu.“

Mezi výše uvedenými pasážemi se stěžovatelka už ani nedožaduje samotného ošetření, ale požaduje zprávu o odmítnutí ošetření a vyřazení z evidence lékářky. Lékařka toto odmítá, uvádí, že toto není její povinnost, a opakovaně žádá stěžovatelku, aby odešla nebo pustila dveře. Obě ženy si navzájem „vyhrožovaly“ zavoláním policie. Celý konflikt eskaloval, když lékařka najednou zvyšuje hlas a křičí:

L: „Já Vám znovu říkám, ať vypadnete, protože Vám nic dávat nebudu. Nashledanou. A už toho začínám mít akorát dost. Já jsem se Vám to snažila slušně vysvětlit. ... Pokud Vy s tím nepřestanete, zavolám svého právníka, a to pak uvidíte ten tanec. Odejděte. ... Vy odsud vypadnete jak namydlený blesk, protože tady už nemáte vůbec nic. ... Já Vás varuju, ten s Váma bude jednat dál a Vy se nebudete stačit divit.“

Druhá nahrávka (dále také „nahrávka č. 2“) zachycuje telefonní hovor<sup>1</sup> stěžovatelky s lékařkou, kdy nejzásadnější z hovoru je domluvení termínu návštěvy u lékařky na 17. března 2021 ve 13:00 h.

---

1 Není zřejmé, o který den se jedná, což ale není překážkou pro šetření věci.



Třetí nahrávka (dále také „nahrávka č. 3“) navazuje na předchozí nahrávku. Stěžovatelka znovu telefonovala lékařce, upřesnila své potíže a požadovala ještě jeden dřívější termín, na což lékařka odpověděla, že se tímto bude zabývat až na prohlídce 17. března 2021.

## C. Právní hodnocení

### C.1 Zásada materiální pravdy – přiložené nahrávky a jejich hodnocení jako důkazu

#### C.1.1 Přípustnost a použitelnost nahrávek

Správní orgán vyřizující stížnost se řídí zejména zákonem o zdravotních službách. V otázkách, které tento zákon komplexně neupravuje, postupuje podle správního řádu.<sup>2</sup> To mimo jiné znamená, že je povinen dodržovat základní zásady činnosti správních orgánů včetně zásady materiální pravdy.<sup>3</sup>

Poté, co správní orgán ukončí shromažďování podkladů, vyhodnotí je v souladu se zásadou volného hodnocení důkazů.<sup>4</sup> Závěry správního orgánu vyřizujícího stížnost poté musejí odpovídat zjištěnému skutkovému stavu věci.

Správní řád stanoví, že k provedení důkazů lze užít těch důkazních prostředků, které nebyly získány v rozporu s právními předpisy.<sup>5</sup>

Krajský úřad nahrávky stěžovatelky nepřipustil jako důkaz z důvodu, že nelze ověřit jejich pravost a úplnost. Ve vyřízení stížnosti krajským úřadem však postrádám informaci o tom, zda se krajský úřad alespoň pokusil o ověření jejich pravosti a úplnosti, například dotazem samotné lékařky, výslechem přítomných svědků v čekárně či samotnými skutečnostmi vyplývajícími z nahrávek.

Nelze hodnotit pravost a úplnost nahrávek, aniž si je správní orgán přehrál, porovnal s ostatními důkazy či opatřil další důkazy a konečně vysvětlil, co jej vede k závěru o jejich (ne)pravosti či (ne)úplnosti. Pouhá pochybnost či domněnka není pro zamítnutí důkazu dostačující. Takový postup může vést k nepřipustnému upřednostňování některých důkazů a upozadování či opomenutí jiných, a v konečném důsledku až k nesprávně či nedostatečně zjištěnému skutkovému stavu, což se koneckonců v dané věci stalo.

Nahrávka č. 1 zachycuje incident odehrávající se v čekárně lékařky. V průběhu nahrávky jsou v pozadí slyšet i ostatní osoby v čekárně (nějaká paní utěšuje dceru stěžovatelky, ke konci si povídají se stěžovatelkou apod.), jsou slyšet i doprovodné zvuky, jako je otevření dveří (pravděpodobně ordinace) nebo zapínání zipu u bundy dcery stěžovatelky při odchodu

---

2 Ustanovení § 154 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů: „Jestliže správní orgán vydává vyjádření, osvědčení, provádí ověření nebo činí sdělení, která se týkají dotčených osob, postupuje podle ustanovení této části, podle ustanovení části první, obdobně podle těchto ustanovení části druhé: § 10–16, 19–26, 29–31, 33–35, 37, 40, 62, 63, a obdobně podle těchto ustanovení části třetí: § 134, 137 a 142 odst. 1 a 2; přiměřeně použije i další ustanovení tohoto zákona, pokud jsou přitom potřebná.“

3 Ustanovení § 3 správního řádu: „Nevyplývá-li ze zákona něco jiného, postupuje správní orgán tak, aby byl zjištěn stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a to v rozsahu, který je nezbytný pro soulad jeho úkonu s požadavky uvedenými v § 2.“

4 Ustanovení § 50 odst. 4 správního řádu: „Pokud zákon nestanoví, že některý podklad je pro správní orgán závazný, hodnotí správní orgán podklady, zejména důkazy, podle své úvahy; přitom pečlivě přihlíží ke všemu, co vyšlo v řízení najevo, včetně toho, co uvedli účastníci.“

5 Podle ustanovení § 51 odst. 1 správního řádu.



z čekárny. V pozadí je slyšet, že nějaká paní v čekárně říká lékařce, že byla objednaná na „půl druhou“. Z nahrávek č. 2 a 3 plyne, že stěžovatelka byla objednaná na daný den na 13:00 h. Časová linka tedy také odpovídá.

Lze si těžko představit, že by stěžovatelka tuto scénu naaranžovala i s jinými osobami tak, aby to vypadalo, že je v čekárně a hovoří s příslušnou lékařkou. Součástí nahrávky je i následný hovor pravděpodobně s pracovnící pojišťovny, které stěžovatelka proběhlý incident popisuje a radí se, jak postupovat dál. Nahrávky č. 2 a 3 si také vzájemně neodporují, naopak spolu logicky souvisejí a předchází nahrávce č. 1.

Z výše uvedených důvodů nemám důvod pochybovat o pravosti a úplnosti nahrávek. Na rozdíl od zdravotnické dokumentace, kterou krajský úřad považuje za jediný možný objektivní důkaz, nahrávku nemůže jednostranně pozměnit jedna strana ve svůj prospěch. V tomto kontextu považuji nahrávky za použitelný a průkaznější důkaz, nadto důkaz velmi významný k objektivnímu zjištění skutkového stavu věci.

Krajský úřad se nahrávkami měl zabývat, měl si je poslechnout a vyhodnotit je. Hodnocení všech předložených důkazů ve vyřízení stížnosti by měl krajský úřad provést i z důvodu přezkoumatelnosti jeho postupu. V případě, že by nahrávky namítané skutečnosti neobjasnily, měl by je takto krajský úřad přinejmenším vyhodnotit a zabývat se tímto důkazem ve vyřízení stížnosti.

Tento chybný postup krajského úřadu se pak promítá do celého šetření stížnosti, neboť nahrávky zásadním způsobem osvětlují skutkový stav, který je pro posouzení důvodnosti stížnosti stěžejní.

Tři z šesti námitek<sup>6</sup> stěžovatelky přitom krajský úřad vyhodnotil jako „tvrzení proti tvrzení“, a proto nemohl o důvodnosti stížnosti objektivně, bez důvodných pochyb, rozhodnout. I když jsou některé z námitek založeny na ústní komunikaci, je tato komunikace díky nahrávkám zaznamenána. Nerozumím proto tomu, proč krajský úřad nevyužil nahrávky k objasnění skutkového stavu.

Z poslechu nahrávek přitom vyplývá, že tvrzení stěžovatelky a její popis skutkového stavu se shodují s dějem, který je v nahrávkách zaznamenán, a naopak vyvrací tvrzení lékařky. Krajský úřad měl na základě poskytnutých nahrávek vyhodnotit tvrzení stěžovatelky, měl se zaměřit na to, proč lékařka nechtěla ošetřit objednanou pacientku, proč ukončila poskytování péče stěžovatelce i na posouzení chování lékařky. Jednotlivým námitkám, jejichž vyhodnocení závisí na nahrávkách, se budu pro přehlednost věnovat samostatně.

Byť krajský úřad tímto neargumentuje, je důležité v případě tajných nahrávek zkoumat jejich přípustnost i s ohledem na ochranu soukromí a neoprávněný zásah do osobnostních práv osoby, která je nahrávána bez svého souhlasu a vědomí. Tuto otázku jsem zvažoval i v tomto případě a došel jsem k závěru, že k zásahu do osobnostních práv lékařky dojít nemohlo, neboť obsah hovoru mezi lékařkou a stěžovatelkou nelze považovat za projev osobní povahy, naopak se jedná o projev v souvislosti s výkonem povolání. Ochranu soukromí

---

6 Dalšími dvěma námitkami se však krajský úřad ani věcně nezabýval, neboť nespádají do jeho kompetence.



totiž nelze aplikovat na případy, kdy projevy osob nemají osobní povahu.<sup>7</sup> Tajné pořizování nahrávek lze chápat i jako nástroj k ochraně slabší strany, která nemá mnohdy jak jinak svá tvrzení prokázat.<sup>8</sup>

Krajský úřad proto **pochybil tím, že se nezabýval přiloženými nahrávkami, neověřil z nich tvrzení stěžovatelky a nevyhodnotil je jako objektivní důkaz k prokázání skutkového stavu.** Nepřihlédnutím k obsahu nahrávek nedostal své povinnosti zjistit skutkový stav, o kterém nejsou důvodné pochybnosti.

## C.2 Nevhodné chování lékařky

Správní orgán vyřizující stížnost **nemůže bez dalšího upřednostnit tvrzení zdánlivě spolehlivější strany.**<sup>9</sup> Zároveň se snaží oprostít ode všech předsudků, zachovávat politickou i náboženskou neutralitu a nezavdávat žádnou příčinu k pochybnostem o své nepodjatosti. Pokud se rozhodne nepřihlížet k vyjádření osoby, vždy takový postup odůvodní. Pro zjištění skutkového stavu, o němž nejsou důvodné pochybnosti, **využívá všech dostupných prostředků.**<sup>10</sup>

Jak bylo výše uvedeno, krajský úřad nepřipustil jako důkaz nahrávky stěžovatelky z důvodu neověřitelnosti pravosti a úplnosti. Na druhou stranu krajský úřad nekriticky přijal tvrzení uvedená v lékařské dokumentaci předložené lékařkou o nestandardním a nevhodném chování stěžovatelky. Krajský úřad tak bez dalšího bral za bernou minci důkaz předložený lékařkou.

Krajský úřad mezi dostupnými důkazy činil nedůvodné rozdíly bez hlubšího zkoumání, a především odůvodnění, což se v konečném důsledku projevilo na zjištění skutkového stavu a výsledku vyřízení stížnosti.

Je třeba si však uvědomit, že ve vztahu pacient–lékař je pacient slabší stranou a nemá možnosti ovlivnit zápisy, které o něm činí lékař v lékařské dokumentaci. Krajský úřad tak svým postupem ještě více prohloubil faktickou nerovnost v tomto vztahu.

Mohu tedy přisvědčit námitce stěžovatelky, že krajský úřad nikoliv nestranně přihlížel k tvrzením obou zúčastněných a za pravdivá považoval tvrzení lékařky uvedená ve zdravotnické dokumentaci stěžovatelky.

K samotnému namítanému nevhodnému chování lékařky jsem z nahrávky č. 1 zjistil, že celá situace trvala cca 7 minut a od počátku byla emočně napjatá. V konečném důsledku to však byla lékařka, která „neudržela nervy na uzdě“ a její projev a chování neodpovídalo etickému

7 Nejvyšší soud již dospěl k závěru, že osobní povahu nemají zejména projevy související s výkonem povolání, viz rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 11. května 2005, sp. zn. 30 Cdo 64/2004.

8 Ochrana slabší strany v souvislosti s tajným pořizováním nahrávek se věnuje i Ústavní soud ve svém nálezu ze dne 9. prosince 2014, sp. zn. II. ÚS 1774/14.

9 Viz nálezy Ústavního soudu dne 22. 6. 2016, sp. zn. I. ÚS 520/16 (N 119/81 Sb NU 853), ve kterém posuzoval situaci, kdy obecné soudy bez dalšího upřednostnily tvrzení policistů před tvrzením lidí, proti kterým policisté zasahovali.

10 Výše nastíněné standardy vyřízení stížnosti dovozují z principů dobré správy, zejména principů nestrannosti a odpovědnosti. Deset základních principů dobré správy, shrnutých veřejným ochráncem práv; dostupné zde <https://www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy/principy-dobre-spravy.pdf>.





jednání očekávatelného od lékaře.<sup>11</sup> Krajský úřad měl tedy připustit nahrávku jako důkaz, hodnotit vhodnost zvolení slovních výrazů lékařky a reagovat na její nedostatky v chování ke stěžovatelce.

Závěrem kvituji, že krajský úřad stěžovatelku poučil o možnosti obrátit se na Českou lékařskou komoru v souvislosti s námitkou neetického jednání lékařky.

Krajský úřad pochybil, když **důkazy nevyhodnotil nestranně a nevyhodnotil stížnost stěžovatelky v části namítající nevhodné chování lékařky jako důvodnou.**

### C.3 Vyřazení z evidence a péče lékařky

Poskytovatel zdravotních služeb může ukončit péči o pacienta jen ze zákonem stanovených důvodů.<sup>12</sup> Pokud poskytovatel zdravotních služeb ukončí péči o pacienta v rozporu se zákonem, tedy z jiných důvodů, než umožňuje zákon, může se tím dopustit přestupku.<sup>13</sup>

Zda jsou naplněny zákonné předpoklady pro ukončení péče, posuzuje sám poskytovatel zdravotních služeb. O ukončení péče a jeho důvodu je povinen vystavit pacientovi písemnou zprávu.<sup>14</sup> V opačném případě se dopustí přestupku.<sup>15</sup>

Dozví-li se správní orgán vyřizující stížnosti skutečnosti, které nasvědčují tomu, že se poskytovatel zdravotních služeb dopustil přestupku, zahájí řízení o přestupku.

Krajský úřad shledal námitku odmítnutí ošetření a ukončení péče jako nedůvodnou, neboť měl za pravdivé tvrzení lékařky, že se stěžovatelka dostavila mimo pořadí objednaných pacientů, bolestivý stav uvádí účelově až nyní a péči následně ukončila až sama stěžovatelka, když se registrovala k jinému lékaři.

Stěžovatelka primárně nenamítala to, že ji lékařka odmítla ošetřit, i když měla bolestivý stav, ale to, že ji lékařka neošetřila, i když byla řádně objednaná. Opět se dostávám k tomu, že pokud by krajský úřad připustil nahrávky stěžovatelky jako důkaz, musel by dojít k jiným závěrům. Objednání termínu je pak zjevné z nahrávky č. 2 a 3.

Z nahrávky č. 1 je zřejmé, že lékařka stěžovatelku odmítla ošetřit a zároveň jí oznámila, že už není u ní jako pacientka vedena. Důvodem měla být předchozí stížnost stěžovatelky na nesprávně vykázané úkony adresovaná zdravotní pojišťovně, tedy nikoliv skutečnost, že se stěžovatelka dostavila jako neobjednaný pacient.<sup>16</sup>

---

11 Viz výše citované výroky: „Já Vám znovu říkám, ať vypadnete, protože Vám nic dávat nebudu. Nashledanou. A už toho začínám mít akorát dost. Já jsem se Vám to snažila slušně vysvětlit. ... Pokud Vy s tím nepřestanete, zavolám svého právníka, a to pak uvidíte ten tanec. Odejděte. ... Vy odsud vypadnete jak namydlený blesk, protože tady už nemáte vůbec nic. ... Já Vás varuju, ten s Váma bude jednat dál a Vy se nebudete stačit divit.“

12 Ustanovení § 48 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

13 Ustanovení § 117 odst. 3 písm. b) zákona o zdravotních službách: „Poskytovatel se dopustí přestupku též tím, že v rozporu s § 48 odst. 2 nebo 3 ukončí péči o pacienta.“

14 Ustanovení § 48 odst. 5 zákona o zdravotních službách.

15 Ustanovení § 117 odst. 3 písm. c) zákona o zdravotních službách: „Poskytovatel se dopustí přestupku též tím, že nevydá pacientovi zprávu podle § 48 odst. 5.“

16 Uvedené vyplývá z výše uvedených výroků lékařky z nahrávky č. 1: „Ale Vy už sem nechodíte, paní A.“ „... potom, co jste tam psala na tu pojišťovnu, už nejste mojí pacientkou, ...“ „Můžu Vás odmítnout ošetřit, pokud se takhle chováte, na základě toho. Jste psala pojišťovně, aby po mně chtěla nějaké papíry.“ „Já Vás můžu odmítnout. Po tom



Z výše uvedeného plyne nejenom, že to byla lékařka, kdo ukončil či tvrdil, že ukončil poskytování péče stěžovatelce, že odmítla o tom vydat písemnou zprávu, ale i to, že důvod ukončení péče nespadá pod žádný zákonem připuštěný důvod ukončení poskytování péče.<sup>17</sup> Neobstojí tak tvrzení lékařky, že o přeregistraci stěžovatelky se dozvěděla až následně na základě dopisu od pojišťovny a že to byla sama stěžovatelka, která se rozhodla již nadále nebýt její pacientkou, byť těmto tvrzením dal krajský úřad za pravdu.

Naopak je pochopitelné, že s ohledem na výroky lékařky stěžovatelka nabyla dojmu, že opravdu již není její pacientkou a sama požádala o přeregistraci k jinému lékaři. I kdyby tvrzení lékařky v nahrávce nebyla pravdivá a snažila se stěžovatelku jen odbýt či vystrašit, nic to nemění na závěru, že se krajský úřad měl šetřením námitky bezdůvodného ukončení péče pečlivěji zabývat, připustit k tomu navrhované nahrávky jako důkaz a vycházet z náležitě zjištěného skutkového stavu. Navíc v takovém případě by byla na posouzení opět etičnost jednání lékařky.

Dospěl jsem k závěru, že krajský úřad pochybil, když **nedostatečně zjistil skutkový stav bez důvodných pochybností a nedostatečně zkoumal, 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.

#### C.4 Nepoučení poskytovatele o správném postupu při vyřizování stížností

Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost mimo jiné a především pacient.<sup>18</sup> Zákon nestanovuje k osobě pacienta žádné podmínky.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje. Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení či případně lhůtu prodloužit a dále je povinen vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.<sup>19</sup>

Stěžovatelka namítala, že lékařka ignorovala její stížnost, a proto se stěžovatelka následně obrátila na krajský úřad.

Lékařka uvádí, že písemnost stěžovatelky obdržela dne 27. května 2021, ale tu nepovažovala vzhledem k jejímu obsahu za stížnost, ale za další útok na její osobu, a písemnost tak neevidovala, ani nearchivovala. Uvedla, že bez ohledu na obsah písemnosti stěžovatelka stejně nebyla oprávněna stížnost podat, protože v době jejího podání již nebyla její pacientkou.

Krajský úřad tuto námitku uzavřel jako „tvrzení proti tvrzení“, neboť nebyl prokazatelně doložen dopis adresovaný lékařce ani jeho přijetí.

Po komunikaci se stěžovatelkou jsem získal kopii podané stížnosti, ze které vyplývá, že byla adresovaná lékařce a obsahuje mimo jiné námitky týkající se neoznámení ukončení

---

*všem, co jste udělala, nezlobte se, já Vás nebudu ošetřovat. ... Já Vám nic písemně nejsem povinna dávat. ...“ „Vy už tu nejste evidovaná, Vy už to máte zrušené.“*

17 Ustanovení § 48 odst. 2 zákona o zdravotních službách.

18 Ustanovení § 93 odst. 1 písm. a) zákona o zdravotních službách.

19 Ustanovení § 93 odst. 3 písm. b) a c) zákona o zdravotních službách.





péče, odmítnutí ošetření, odmítnutí vydání zprávy o ukončení péče a hrubého jednání lékařky. Nadto celá písemnost je označena jako „*Stížnost ve smyslu § 93 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách*“ a je i v tomto smyslu strukturovaná. To měl však učinit sám krajský úřad, mohl se dotázat stěžovatelky, zda má kopii stížnosti adresované lékařce, podací lístek, ze kterého by plynulo doručení stížnosti apod. Ty pak mohl porovnat s tvrzeními lékařky i s datem, který lékařka uvádí jako datum doručení. Krajský úřad se však nezajímal o jiné důkazy, kterými by mohlo být podání stížnosti lékařce prokázáno, ani stěžovatelku neupozornil na to, že její tvrzení a důkazy jsou v tomto ohledu nedostatečné.

Z vyjádření lékařky je zřejmé, že její postup byl v rozporu se zákonem o zdravotních službách a její výklad je limitující a nesprávný. I když se krajskému úřadu nepodařilo spolehlivě prokázat skutkový stav (ač nevyvinul dostatečnou aktivitu k jeho zjištění), mohl se zabývat nesprávným postupem lékařky a lékařku na její chybný výklad osob oprávněných podat stížnost upozornit. Jestliže lékařka opravdu zastává tento názor, měl ji krajský úřad poučit o tom, že pacient může podat na poskytovatele stížnost, i když již není nadále jeho pacientem. Krajský úřad však svou nečinností takový postup naopak posvětil.

Krajský úřad tedy pochybil, když **neupozornil lékařku na zjevné nedostatky** v otázkách týkajících se stížnostního mechanismu podle zákona o zdravotních službách.

Krajský úřad dále pochybil, když sám ze své iniciativy **nepožadoval a nevyhledal další důkazy ke zjištění skutkového stavu a ověření pravdivosti tvrzení účastníků a nevyužil všech dostupných prostředků ke zjištění stavu, o němž nejsou důvodné pochybnosti.**

Krajský úřad konečně pochybil, když **nevyřídil stížnost stěžovatelky jako důvodnou** v části namítající nesprávný postup lékařky při vyřízení stížnosti podle zákona o zdravotních službách.

### C.5 Odborné hodnocení věci

Správní orgán vyřizující stížnost k posouzení odborných medicínských otázek ustaví nezávislého odborníka či nezávislou odbornou komisi. Sám o sobě není kompetentní k hodnocení odborné medicínské stránky případu.<sup>20</sup>

Jelikož se správní orgány vyřizující stížnost zabývají především právní stránkou případu, pro odborné posouzení zákonodárce správním orgánům umožňuje (a v některých případech nařizuje) ustavit nezávislého odborníka či nezávislou odbornou komisi kompetentní k podání stanoviska k věci.<sup>21</sup>

V závěru vyřízení stížnosti krajský úřad uvádí, že „*na straně poskytovatele neshledal žádná porušení náležité lékařské péče poskytované Vaší osobě*“.

Ve stížnosti však stěžovatelka nenamítala nesprávný odborný postup lékařky při poskytování péče. Citovaná věta se mi tak jeví, že je krajským úřadem používána na závěr vyřízení stížnosti jako jakási výplň, bez ohledu na to, zda se stížnost odborného postupu

<sup>20</sup> Výše nastíněné standardy vyřízení stížnosti dovozují z principů dobré správy, zejména principu odpovědnosti; viz výše.

<sup>21</sup> Ustanovení § 94 odst. 4 zákona o zdravotních službách.



poskytovatele týkala, či ne. Takový postup však není správný. Je pochopitelné, že krajský úřad používá standardizovanou formu vyřízení stížnosti a má zaužívané některé obraty či slovní spojení. Vyřízení stížnosti však nesmí ve stěžovateli vyvolat představu, že jeho stížnost byla vyřízena formálně „jako všechny ostatní“.

I kdyby stěžovatelka měla výhrady k odbornosti medicínského postupu lékařky, tak krajský úřad k posouzení tohoto postupu neustavil nezávislého odborníka ani nezávislou odbornou komisi. Nemůže tedy hodnotit, zda lékařka poskytla náležitou lékařskou péči.

Ostatně stejné pochybení v minulosti krajskému úřadu již vytýkala moje zástupkyně.<sup>22</sup> Krajský úřad poté uznal, že hodnocení lékařské péče nebylo bez ustavení nezávislého odborníka či nezávislé odborné komise namístě.

Vzhledem k tomu, že se jedná o opakující se pochybení, a pramení zřejmě spíše z nedbalosti než z touhy krajského úřadu hodnotit odborné postupy bez ustavení nezávislého odborníka či komise, předpokládám, že se krajský úřad obdobných frází vyvaruje.

Dospěl jsem proto k závěru, že krajský úřad **pochybil tím, že hodnotil odbornou medicínskou stránku věci**, aniž by odborná medicínská stránka věci byla předmětem stížnosti, a **bez předchozího ustavení nezávislého odborníka či nezávislé odborné komise**.

#### D. Informace o dalším postupu

Zprávu zasílám řediteli Krajského úřadu Jihomoravského kraje JUDr. Romanu Heinzovi, Ph.D., a podle § 18 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv žádám, aby se ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení vyjádřil ke zjištěným pochybením a informoval mě o přijatých opatřeních k nápravě. Zpráva shrnuje moje dosavadní poznatky, které mohou být podkladem pro závěrečné stanovisko podle § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.

O svých zjištěních a závěrech informuji rovněž stěžovatelku.

Brno 16. srpna 2022

JUDr. Stanislav Křeček v. r.  
veřejný ochránce práv  
(zpráva je opatřena elektronickým podpisem)

---

22 Stalo se tak v případě paní B., Vaše značka S-JMK 150944/2021, naše sp. zn. 5434/2021/VOP/PD.