

Šetření stížností ve zdravotnictví pod lupou. Výzkum ombudsmana ukázal, že správním orgánům chybí hlavně odborníci a čas

4.2.2025 - | Kancelář veřejného ochránce práv

„Pacienti neměli vždy tak jisté právní postavení, jako je tomu dnes. Jasně definovaná práva pacientů a přehledná pravidla stížnostního mechanismu přinesl až v roce 2012 zákon o zdravotních službách,“ připomíná ombudsman Stanislav Křeček.

Tento krok významně zlepšil ochranu pacientů, zároveň však klade větší nároky na správní orgány. Těmi jsou pro zdravotní služby krajské úřady (v Praze Magistrát hl. m. Prahy), Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo obrany a Ministerstvo vnitra.

V rámci právě dokončeného výzkumu, který se zabýval šetřením stížností ve zdravotnictví správními orgány, ombudsman zkoumal rozsah agendy stížností, ale i hlavní překážky, s nimiž se úřady potýkají.

Důležitým ukazatelem je objem stížností, které úřady zpracovávají. Ve zkoumaném období (2018–2021) jich bylo celkem 2115. Pouze 7 % z celkového počtu stížností však vyhodnotily správní orgány jako oprávněné, jako částečně oprávněné pak 4–6 % stížností.

Nejméně stížností podali pacienti zdravotních služeb v Jihočeském kraji: celkem 8 stížností, tedy 1 na 80 444 obyvatel; naopak relativně nejvíce v Karlovarském kraji: celkem 31, tedy 1 stížnost na 9 462 obyvatel (údaje se vztahují k roku 2021).

Pravděpodobně nejvíce brzdí vyřizování stížností nedostatek nezávislých odborníků ochotných spolupracovat – jako problém to vidí více než polovina správních orgánů. Neochota může pramenit hned z několika důvodů: velké časové vytížení specialistů, jejich obava ze střetu se stěžovateli i výše odměn (ty začínají na částce 250 Kč za hodinu, průměr pak činí 409 Kč).

Některé správní orgány se potýkají i s nedostatkem personálu. Nejčastěji agendu stížností zajišťují jeden nebo dva zaměstnanci (v 52 % oslovených správních orgánů). Navíc obvykle nemají na starosti výhradně stížnosti. Často také čelí komplikacím, pokud potřebují radu právníka. Překvapivě jen méně než polovina správních orgánů ji bez potíží získá v rámci svého úřadu (47 %).

Zaznívají také stesky na verbální agresivitu stěžovatelů či na zneužívání institutu stížností v podobě žádostí o opakované přezkoumání, není-li stěžovatel spokojen s výsledkem šetření.

Ombudsman Stanislav Křeček upozorňuje na některé další zjištěné těžkosti: *„Vyřizování stížností správním orgánům neusnadňuje ani častá důkazní nouze. A naopak je zatěžuje čím dál obvyklejší a mnohdy obsáhlé posuzování audio a video nahrávek, které pacienti či jejich zástupci pořizují.“*

Není proto překvapením, že řada správních orgánů by přivítala úpravy současných pravidel. Ombudsman se s některými z nich ztotožňuje a Ministerstvu zdravotnictví již předal příslušná doporučení.

Mezi návrhy na změnu je například prodloužení základní lhůty pro vyřízení stížností ze 30 dní na 60. *„Správní orgány musí získat vyjádření poskytovatele zdravotních služeb a poskytnout mu přiměřenou*

lhůtu na jeho zaslání. Šetření u tohoto poskytovatele také vyžaduje svůj čas. Zvládnout vše ve třiceti dnech však bývá mnohdy nadlidský úkol,” shrnuje poznatky z praxe ombudsman.

Kromě toho také podporuje, aby měl správní orgán možnost odmítnout šetření případů staršího data. Objektivní prošetření stížností a přijetí účinných opatření k nápravě přirozeně klesá s časem.

Za důležité považuje rovněž najít cestu, jak motivovat odborníky ke spolupráci. Správní orgány volají například po „katalogu“ odborníků ochotných spolupracovat.

Ke zvýšení kvality poskytované péče by mohlo přispět zavedení povinnosti správních orgánů informovat o výsledcích svých kontrol zdravotní pojišťovny. Zatím tato povinnost platí pouze pro šetřené stížnosti.

Jaké možnosti má pacient, pokud není spokojen s poskytováním zdravotní péče?

1. Podání stížnosti poskytovateli zdravotních služeb (*Poskytovatel zdravotních služeb však není vázán pravidly správního řádu, stručně řečeno může stížnost vyřídit v zásadě jakkoli.*)
2. Podání stížnosti správnímu orgánu
3. Mediace
4. Občanskoprávní žaloba
5. Trestní oznámení
6. Podnět ombudsmanovi (*Může prošetřit postup správních orgánů, nikoli postupy poskytovatelů zdravotních služeb.*)
7. Česká lékařská komora
8. Zdravotní pojišťovna

Podrobněji na Portálu pro pacienty a patientské organizace

- Šetření stížností ve zdravotnictví správními orgány – výzkumná zpráva 2025
- Zákon o zdravotních službách
- Správní řád
- Principy dobré správy
- Zásady vyřizování stížností na postup poskytovatelů zdravotních služeb – informační leták KVOP

https://www.ochrance.cz/aktualne/setreni_stiznosti_ve_zdravotnictvi_pod_lupou-vyzkum_ombudsma_na_ukazal_ze_spravnim_organum_chybi_hlavne_odbornici_a_cas