

Praha 8. 12. 2014

### OTÁZKA TÝDNE:

**Jak a komu si mohou pacienti stěžovat na lékaře? Pomůže mi moje zdravotní pojišťovna?**

### ODPOVĚĎ:

Pro rozhodnutí o tom, kam se obrátit se stížností, záleží na tom, na co si pacient stěžuje, a dále je důležité, zda se jedná o lékaře-zaměstnance, nebo o lékaře, který je provozovatelem zdravotnického zařízení.

**VZP přísluší zabývat se stížnostmi pouze svých pojištěnců, a to jen na smluvní lékaře VZP.** VZP také může řešit jen **stížnosti na takovou činnost smluvního lékaře, která je hrazená z veřejného zdravotního pojištění** (neoprávněné vybírání poplatků, neprovedení vyúčtovaného výkonu apod.) **nebo je předmětem smluvního vztahu** (např. nedodržování ordinační doby). Neznamená to však, že VZP nezajímají také podněty, které nesouvisejí přímo s úhradou zdravotní péče, ale např. s etikou lékařského povolání. To jsou také důležité signály, které skládají celkový obrázek o způsobilosti a kvalitě poskytovatele zdravotní péče, který je smluvním partnerem pojišťovny.

Pokud chce klient pojišťovny stížnost adresovat Všeobecné zdravotní pojišťovně, pak se může obrátit na její [nejbližší pracoviště](#). Je nezbytné, aby se nezdráhal být ve svém podání konkrétní, tj. uvedl své jméno a kontaktní údaje i jméno lékaře či zdravotníka, na něhož si stěžuje, a název zdravotnického zařízení.

Obecně platí, že u lékaře-zaměstnance by se pacient měl se stížností obrátit především přímo na jeho nadřízeného, resp. na vedení zdravotnického zařízení. Stížnost lze adresovat také na krajský úřad, který vydává registraci nestátním (soukromým) zdravotnickým zařízením. Případnou stížnost musí řešit rovněž zřizovatel zdravotnického zařízení, tj. např. u krajských nemocnic příslušný krajský úřad. U velkých (fakultních) nemocnic nebo specializovaných odborných léčebných ústavů je zřizovatelem ministerstvo zdravotnictví. Má-li stěžovatel podezření na zanedbání lékařské péče či dokonce spáchání trestného činu, měl by se obrátit na orgány činné v trestním řízení. Také se může obrátit na soud s občanskoprávní žalobou ve věci náhrady škody, nejde-li přímo o trestný čin.

K řešení stížnosti na medicínské pochybení je kompetentní Česká lékařská komora (ČLK), stejně tak jí přísluší zabývat se stížností na etiku, tj. na chování lékaře.

**Mgr. Oldřich Tichý**

vedoucí tiskového oddělení a tiskový mluvčí