KRAJSKÝ ÚŘAD
MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ
Odbor zdravotnictví
28. října 117, 702 18 Ostrava

Váš dopis zn.:
Ze dne:
Čj.: MSK 132281/2021
Sp. zn.: ZDR/12014/2021/Bar
060.1 S5 N
Vyřizuje: Mgr. Petra Barabašová
Telefon: 595 622 262
Fax: 595 622 126
E-mail: posta@msk.cz
Datum: 2021-11-01

Sdělení výsledku prošetřování stížnosti

Vážená paní [redacted]

dne 2. 6. 2021 odbor zdravotnictví Krajského úřadu Moravskoslezského kraje (dále jen krajský úřad) obdržel Vaše podání *Nespokojenost s lékařským zákrokem.* Obsahem byla stížnost na postup lékařů Nemocnice AGEL Nový Jičín a.s. (dále jen nemocnice) při poskytování zdravotních služeb souvisejících s léčbou nádorového onemocnění prsu. V souladu s ustanovením § 93 odst. 1 písm. a) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon), byla dne 3. 6. 2021 stížnost postoupena k vyřízení vedení nemocnice, zároveň jsme požádali, aby nám odpověď, kterou Vám zašle, poslalo na vědomí.

Dne 10. 6. 2021 jsme od Vás obdrželi podání, ve kterém jste popsala opravu chrupu stomatologem [redacted] zaměstnancem poskytovatele zdravotních služeb společnosti Therápon 98, a.s. (dále také jen poskytovatel). Mimo jiné jste uvedla, že jste vyřazena z evidence jmenovaného stomatologa a podotkla jste, že je pro Vás těžké najít si nového zubního lékaře.

Ke stížnosti na postup stomatologa [redacted] jsme v podání ze dne 22. 6. 2021 uvedli, že tato byla odborem zdravotnictví krajského úřadu prošetřena. Také jsme Vás informovali o tom, kdy může poskytovatel zdravotních služeb ukončit péči o pacienta, a že poskytovatel o ukončení péče podle § 48 odst. 2 písm. d) a e) vydá pacientovi písemnou zprávu, ve které je uveden důvod odmítnutí nebo ukončení (ust. § 48 odst. 5 zákona).

Další podání jsme od Vás obdrželi dne 12. 7. 2021. Opět jste si postěžovala na péči stomatologa a péči lékařů nemocnice. Zároveň jste napsala, že Vám poskytovatel nevydal zprávu o vyřazení z evidence.

Dne 13. 7. 2021 jsme obdrželi kopii odpovědi vedení nemocnice na Vaši stížnost. Náměstek ředitele pro léčebnou péči nemocnice [redacted] konstatoval, že léčebný postup byl správný a nedošlo k zásadnímu pochybení.

Přípisem ze dne 21. 7. 2021 jsme Vás informovali o povinnostech poskytovatele zdravotních služeb týkajících se vedení zdravotnické dokumentace a předávání informací o zdravotním stavu pacienta nezbytných k zajištění návaznosti dalších zdravotních služeb. S ohledem na vyřízení stížnosti vedením nemocnice jsme Vám připomněli, že pokud s vyřízením nesouhlasíte, můžete podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (krajský úřad); zároveň uvedete důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

Dne 26. 7. 2021 nám bylo doručeno další Vaše podání. V úvodu jste sdělila, že stomatologové poskytovatele Vám hodně poškodili zuby, měla jste zaplatit padesát tisíc za opravu a dalších asi sto tisíc měla zaplatit zdravotní pojišťovna. Napsala jste dále, že máte dvě protézy, při vyndávání protézy Vám vypadává korunka,

Elektronický podpis - 2.11.2021
Certifikát autora podpisu :
Jméno : Mgr. Petra Barabašová
Vydal : PostSignum Qualified CA 4
Platnost do : 14.7.2022 09:03:21-000 +02:00

za kterou je protéza zaháčkovaná. Trpíte z toho úzkostí. Máte za to, že zubní náhrada nebyla dostatečně zkontrolovaná. Uvedla jste, že jste z Poděbrad dostala zprávu, že stomatolog pochybil, že zakonzervoval zub se zánětem. Pak jste ale zase z České stomatologické komory (dále jen ČSK nebo komora) obdržela zprávu, že stomatolog nepochybil a že postupoval dle zákona. Nechápete, jak můžete mít dva, tak rozdílné výroky.

Ve vyjádření ze dne 4. 8. 2021 jsme Vás opětovně upozornili na skutečnost, že postup stomatologa jsme již prošetřovali. Dále jsme uvedli, že dle vyjádření vedoucí oddělení administrativní podpory disciplinárního řízení ČSK, paní komora prošetřila jak postup stomatologa tak stomatologa ani u jednoho nezjistila pochybení při poskytování zdravotních služeb. Jmenovaná ve vyjádření pro správní orgán ze dne 25. 10. 2021 uvedla, cit.: *„Stížnost paní ze dne 14. září 2015 na postup člena Komory Lékaře stomatologa prověřovala revizní komise Oblastní stomatologické komory Poděbrady pod ev. č. 42/2015/132 a prověřování ukončila odložením věci pro nedůvodnost dne 1. prosince 2015. Ze spisu nevyplývá, že by Česká stomatologická komora nebo jiný orgán informoval stěžovatelku o tom, že by člen Komory Lékař stomatolog jakkoliv pochybil při ošetřování pacientky Stěžovatelka byla v souladu s tehdy platným disciplinárním řádem vyrozuměna o odložení stížnosti.*"

Ke stížnosti na postup lékařů nemocnice jsme uvedli, že pokud požadujete po správním orgánu prošetření postupu lékařů nemocnice, je zapotřebí, abyste udělila souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace, pořizováním výpisů a kopií z této dokumentace při šetření stížnosti Krajským úřadem Moravskoslezského kraje (dále jen Souhlas). Formulář pro udělení Souhlasu jsme přiložili.

Dne 17. 8. 2021 byl správnímu orgánu doručen Souhlas, ve kterém jste uvedla, že tento je vázán na prošetřování stížnosti směřující proti postupu stomatologů

Na základě Vámi doloženého Souhlasu byla vyžádána kompletní zdravotnická dokumentace od poskytovatele Therápon 98, a.s. Zároveň jsme požádali o zaslání kopie zprávy týkající se ukončení péče.

Po jejím obdržení, v souladu s ustanovením § 94 zákona, správní orgán dne 29. 9. 2021 ustavil nezávislého odborníka, stomatologa (dále jen nezávislý odborník), který byl požádán o vypracování odborného stanoviska k předmětu stížnosti.

Dne 1. 10. 2021 nám bylo doručeno další Vaše podání, ve kterém jste napsala, že jste obdržela dopis od jednatele společnosti Therápon 98, a.s. Uvedla jste, že jmenovaný lže – máte důkazy, že jste se stomatologem mluvila naposledy dne 25. 7. (rok jste neuvedla) v 7:15 hodin. Dodala jste, že jen jednou Vás sestra přeobjednávala a že jste špatně slyšela, neboť jste měla velké zdravotní problémy, silné hučení v uších. Doplnila jste, že tento den jste měla monitorování EKG, kde jste si k tomu času poznamenala, že jste se silně rozčílila, neboť Vás lékař objednal až na 22. 11. Problém jste řešila i s psycholožkou.

Dne 19. 10. 2021 jsme od Vás obdrželi nové podání. Sdělila jste, že Vás ombudsman vyzval, abyste napsala, jak jste byla spokojena s prošetřením Vaší stížnosti krajským úřadem. Opětovně jste uvedla již Vámi sdělené informace o pochybeních stomatologů. Popsala jste, že kolem 20. 6. (nenapsala jste rok) Vám sestra stomatologa zavolala, že Vás musí přeobjednat, špatně jste to slyšela. Stomatolog Vám při návštěvě sdělil, že jste zmeškala a sestře řekl, ať Vás objedná až za půl roku. Sestra Vám dala objednací lístek s datem 22.11. 9.00 hodin a zavřela dveře. Když jste přišla, čekárna byla prázdná, po zaklepání Vám měla otevřít nová sestřička a sdělit Vám, že všechny pacienty zrušila. V objednávací knize byl datum začmáraný a sestra Vám měla říci, že jste byla vyřazena z evidence, neboť jste dne 17. 7. 2018 nepřišla. Dále jste napsala, že byste ráda měla psychiatra, u kterého byste si mohla lehnout na lůžko a vypovídat se, aby mohl správně určit diagnózu. Poté jste si opět postěžovala na lékaře Nemocnice AGEL Nový Jičín a.s. Závěrem jste napsala, že ne všichni Ukrajinci jsou šlendriáni a lajdáci, a že stomatolog nerozuměl, co mu říkáte a měl špatně vybavenou ordinaci.

Tel.: 595 622 222 IČ: 70890692
Fax: 595 622 126 DIČ: CZ70890692
ID DS: 8x6bxsd Č. účtu: 1650676349/0800

Zavedli jsme systémy řízení kvality, environmentu a bezpečnosti informací

Dne 20. 10. 2021 správní orgán odborné stanovisko nezávislého odborníka ze dne 4. 10. 2021 obdržel. Vyplynulo z něj, že dle zdravotnické dokumentace jste stomatologa [redacted] navštívila celkem 5x.
První návštěva proběhla dne 28. 7. 2014 - zub č. 34 byl ošetřen výplní Filtek. Dle OPG ze dne 2. 7. 2014 viditelná netěsnost výplně, zub indikován k ošetření – nezávislý odborník toto hodnotí jako správný postup. Dále byl dle zdravotnické dokumentace ošetřen zub č. 45 (5. zub dolního pravého kvadrantu) titanovým čepem a výplní Filtek. Nezávislý odborník k tomu uvádí, že na OPG ze dne 2. 7. 2014 se tento zub nenachází v ústech, nenašel jej ani na zubním kříži (systém pro ústní komunikaci i pro vedení písemných záznamů, který rozděluje chrup na čtyři kvadranty) zaznamenaném dne 2. 7. 2014 [redacted] (podotkl, že místo zubu je značka extrakce). Dokonce ani na OPG zhotoveném dne 31. 5. 2017 nenalezl na pravé straně v dolní čelisti žádné viditelné RTG změny, které by dokládaly jakékoli ošetření. Uvedl, že nachází pouze změny na levé straně dolní čelisti (zub č. 34 - netěsnost je odstraněna a výplň je vyhovující a dále ošetření kořenového kanálku na zubu č. 33 - dle zdravotnické dokumentace ošetření dne 9. 11. 2015). Uvedl k tomu, cit.: „*Dle mého názoru se NEJEDNÁ o chybu v zápise ZD[1]. Toto potvrzuje i pozdější zubní kříž, zaznamenaný* [redacted] *dne 1. 10. 2015, kde není zaznamenán žádný kořenový čep v dč[2] (ani titanový, ani žádný jiný, dokonce ani žádná dolní pětka (35 nebo 45) v dolní čelisti. V horní čelisti se nachází pouze jedna pětka (zub č. 25), ten je ale po celou dobu opatřen korunkou bez kořenového čepu. Jestli byl zhotoven titanový čep* [redacted] *kdekoli jinde v ústech, nelze dle RTG dokumentace ověřit. Za toto pravděpodobně fiktivní ošetření zaplatila paní* [redacted] *dle ZD minimálně 1400 Kč, a i když je na zápisu ZD podepsaný souhlas paní* [redacted] *vnímám to jako závažné pochybení.*" Nezávislý odborník sdělil, že dále bylo otiskováno na dolní snímací náhradu a podotkl k tomu, že máte jednostranně zkrácený zubní oblouk a že dolní snímací náhrada je plně indikována – správný postup.
Druhá návštěva se uskutečnila dne 6. 8. 2014 – byly ošetřeny zuby 11 21 a 22 výplněmi Filtek. Dle OPG ze dne 2. 7. 2014 se na předmětných zubech nacházejí RTG viditelné defekty – správný postup.
Při třetí návštěvě dne 7. 8. 2014 proběhla zkouška dolní snímací náhrady. Dle nezávislého odborníka byl ne zcela správně zvolen zjednodušený postup výroby tohoto protetického výrobku (chybí funkční otisk a detailní registrace mezičelistních vztahů). Uvedl k tomu, že tento postup je nicméně možný, a nejedná se tudíž o pochybení.
Čtvrtá návštěva se konala dne 14. 8. 2014 – předání protetického výrobku. Dle zdravotnické dokumentace se jedná o náhradu s jednoduchými kotevními prvky, která je dnes vnímána spíše jako obsolentní, nicméně vzhledem k době, ve které byla zhotovena, toto dle nezávislého odborníka nelze vnímat jako pochybení.
Poslední návštěva proběhla dne 31. 10. 2014 – nacementování spadlé korunky s kořenovou nástavbou na zub č. 13 a doporučení zhotovení nové kořenové nástavby a korunky. Dle nezávislého odborníka se jednoznačně jedná o správný postup, i dle OPG ze dne 2. 7. 2014 se jeví kořenový čep na zubu č. 13 jako příliš krátký vzhledem k délce kořene i korunky.
Na otázky správního orgánu nezávislý odborník odpověděl následovně:

1. Byl postup lékaře [redacted] při poskytování zdravotních služeb paní [redacted] v souladu s § 4 odst. 5 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon č. 372/2011 Sb.)?
   Postup [redacted] *byl v souladu se zákonem o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ovšem kromě pravděpodobně fiktivního ošetření zubu č. 45, které bylo paní* [redacted] *naúčtováno.*
2. Dá se ze zdravotnické dokumentace doložit, že by stomatolog [redacted] paní [redacted] odmítl poskytnout péči?
   Ze zdravotnické dokumentace se nedá doložit, že by [redacted] *odmítl poskytnout péči.*
3. Je zdravotnická dokumentace vedena v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., a vyhláškou č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci, v platném znění?
   Zdravotnické dokumentaci [redacted] *vytýkám neuvedení diagnózy před následným výkonem (diagnóza rozsahu kazu či defektu ve vztahu k zubní dřeni) a bližší specifikaci místa zhotovení výplní (na které plošky zubu byla výplň aplikována). Tyto nedostatky nejsou nijak zásadní, nemyslím si, že by měly vliv na kvalitu ošetření paní Boháčové.*
4. V případě, že jste zjistil jakákoliv pochybení, napište prosím:

[1] zdravotnická dokumentace
[2] dolní čelist

Tel.: 595 622 222 IČ: 70890692
Fax: 595 622 126 DIČ: CZ70890692
ID DS: 8x6bxsd Č. účtu: 1650676349/0800
Zavedli jsme systémy řízení kvality, environmentu a bezpečnosti informací
www.msk.cz

- o jaká pochybení se jednalo?
- jaký měl být správný postup?

Ke stížnosti Paní [redacted] na zakonzervování zubu se zánětem a přeplombování a zničení kvalitně ošetřeného zubu – ze ZD ani z doložených OPG snímků toto NELZE doložit, tento předmět stížnosti paní [redacted] hodnotím jako nedůvodný.

Nezávislý odborník byl požádán, aby se vyjádřil i k ukončení poskytování péče. Napsal, cit.*: „Paní [redacted] byla naposledy u poskytovatele THERÁPON 98 a.s. dne 13. 2. 2018 (předání horní částečné sním. náhrady s jednoduchými prvky s litou výztuží) a dne 17. 7. 2018 čtu ve ZD "bez omluvy nepřišla – pac. vyřazena z evidence [redacted] Toto vnímám jako pochybení – pacienta nemůže poskytovatel vyřadit z evidence, pokud se nedostaví na plánovanou kontrolu. Pacienta lze vyřadit z evidence (přesněji přestane být registrován u poskytovatele zdravotních služeb) pouze v případě, že o toto sám požádá (nutno doložit písemně), anebo dostane-li poskytovatel zprávu od zdravotní pojišťovny, že se pacient zaregistroval k jinému poskytovateli. V dopise poskytovatele THERÁPON 98 a.s. ze dne 20. 9. 2021 adresovanému paní [redacted] KÚ MSK odbor zdravotnictví se uvádí datum vyřazení z péče až 17. 7. 2021 z důvodu nedostavení se na další kontroly. Toto ale na věci nic nemění, nenacházím v materiálech žádný dokument (žádost pacienta, či sdělení ZP), který by k tomuto kroku poskytovatele opravňoval, navíc se datum 17. 7. 2021 jeví jako účelové, ve ZD je uvedeno datum vyřazení 17. 7. 2018. Tudíž vyřazení z evidence ze strany poskytovatele vnímám jednoznačně jako pochybení.*

Správní orgán uvádí, že dle ustanovení § 48 odst. 2 zákona poskytovatel může ukončit péči o pacienta v případě, že

a) prokazatelně předá pacienta s jeho souhlasem do péče jiného poskytovatele,
b) pominou důvody pro poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jde-li o registrujícího poskytovatele; ustanovení § 47 odst. 2 není dotčeno,
c) pacient vysloví nesouhlas s poskytováním veškerých zdravotních služeb,
d) pacient závažným způsobem omezuje práva ostatních pacientů, úmyslně a soustavně nedodržuje navržený individuální léčebný postup, pokud s poskytováním zdravotních služeb vyslovil souhlas, nebo se neřídí vnitřním řádem a jeho chování není způsobeno zdravotním stavem,
e) přestal poskytovat součinnost nezbytnou pro další poskytování zdravotních služeb; to neplatí, jestliže neposkytování součinnosti souvisí se zdravotním stavem pacienta;

ukončením péče nesmí dojít k bezprostřednímu ohrožení života nebo vážnému poškození zdraví pacienta.

Krajský úřad stížnosti prošetřuje způsobem uvedeným zákonem, tj. na základě shromážděné zdravotnické dokumentace, přičemž vychází i z vyjádření poskytovatele a stěžovatele. Předmět Vaší stížnosti byl prošetřen prostřednictvím nezávislého odborníka v oboru stomatologie. Ze zdravotnické dokumentace a z doložených vyjádření lze konstatovat, že stomatolog [redacted] při poskytování zdravotních služeb Vaší osobě postupoval na náležité odborné úrovni. Dle ustanovení § 4 zákona se náležitou odbornou úrovní rozumí poskytování zdravotních služeb podle pravidel vědy a uznávaných medicínských postupů, při respektování individuality pacienta s ohledem na konkrétní podmínky a objektivní možnosti. Za pochybení lze považovat vykázání ošetření zubu č. 45, který se nenachází v čelisti, titanovým čepem a výplní Filtek, přičemž se nezávislému odborníkovi nepodařilo prokázat, že by kořenovým čepem byl ošetřen jiný zub.
Správní orgán považuje ukončení poskytování zdravotních služeb poskytovatelem za pochybení, když jednatel společnosti uvádí, že jste byla vyřazena z péče dnem 17. 7. 2021, přičemž ve zdravotnické dokumentaci je záznam ze dne 17. 7. 2018 *„bez omluvy nepřišla – pac. vyřazena z evidence"* [redacted] Správní orgán k tomu dále poznamenává, že ze zdravotnické dokumentace nebylo zjištěno, že byste byla pacientem, který by úmyslně a soustavně nedodržoval léčebný režim, aby Vás poskytovatel mohl z evidence vyřadit. Správní orgán je toho názoru, že vyřazení z evidence v případě, kdy se pacient opakovaně nedostavuje na preventivní prohlídky a kontroly, by se mělo uskutečnit po předchozím upozornění pacienta, nejlépe písemném.

K Vaší námitce, že stomatolog [redacted] měl špatně vybavenou ordinace sdělujeme, že obecné požadavky na minimální technické a věcné vybavení (dále jen „technické a věcné vybavení") zdravotnických zařízení jsou stanoveny v příloze č. 1 vyhlášky 92/2012 Sb., o požadavcích na minimální technické a věcné vybavení zdravotnických zařízení a kontaktních pracovišť domácí péče, v platném znění, další požadavky na technické a věcné vybavení zdravotnických zařízení ambulantní péče jsou dále stanoveny v příloze č. 2 k této vyhlášce.

Tel.: 595 622 222 IČ: 70890692
Fax: 595 622 126 DIČ: CZ70890692
ID DS: 8x6bxsd Č. účtu: 1650676349/0800

Zavedli jsme systémy řízení kvality, environmentu a bezpečnosti informací

www.msk.cz

U poskytovatele zdravotních služeb Therápon 98 a.s. bude v tomto smyslu provedena kontrola dle ustanovení § 107 zákona.

Po zvážení všech objektivně zjištěných skutečností odbor zdravotnictví krajského úřadu vyhodnotil Vaši stížnost následovně:
Stížnost na ukončení poskytování zdravotních služeb poskytovatelem Therápon 98 a.s. byla vyhodnocena jako důvodná.
Stížnost na to, že Vám stomatolog [redacted] zakonzervoval zub se zánětem byla vyhodnocena jako nedůvodná - při poskytování zdravotních služeb jmenovaným stomatologem byl zjištěn náležitý odborný postup, bylo však zjištěno, že bylo vykázáno a Vámi uhrazeno ošetření zubu, který se nenachází v ústech. Správní orgán dále konstatuje, že **ze zdravotnické dokumentace nelze doložit, že by Vám stomatolog [redacted] odmítl poskytnout zdravotní služby.**
Postup stomatologa [redacted] při poskytování zdravotních služeb odbor zdravotnictví krajského úřadu neprošetřoval (vyjma vyřazení z evidence), neboť již byl prošetřen (viz Sdělení výsledku prošetřování stížnosti čj. MSK 46946/2019, spis. zn. ZDR/335/2019/Bar).

S ohledem na výše uvedená zjištění týkající se vykázání ošetření zubu, který se nenachází v ústech, a ukončení poskytování zdravotních služeb, uloží správní orgán poskytovateli zdravotních služeb přijmout odpovídající opatření, která by zabránila opakování uvedených nedostatků, v souladu s ustanovením § 96 odst. 1 písm. a) zákona. Dle ustanovení § 96 odst. 2 zákona správní orgán zašle informaci o uložených nápravných patřeních příslušné zdravotní pojišťovně, u níž jste pojištěna.

Dovolujeme si Vás informovat, že dle čl. 5 odst. 9 Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností schválených radou kraje usnesením č. 4/287 ze dne 22. 12. 2016 s účinností ode dne 1. 1. 2017, **opakovaná stížnost ve věci, která již byla prošetřována, pokud neobsahuje nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření nebo přijetí nových opatření, nebude řešena, pokud stěžovatel nedoplní nové skutečnosti.** V návaznosti na uvedené konstatujeme, že nebudou-li správnímu orgánu sděleny nové skutečnosti zakládající důvod pro nové šetření nebo přijetí nových opatření, nebude věc dále správním orgánem řešena a na podněty stejného obsahu již nebude reagováno.

V případě, že požadujete prošetřit postup personálu Nemocnice AGEL Nový Jičín a.s., je zapotřebí, abyste správnímu orgánu udělila Souhlas (viz příloha).

S pozdravem

Mgr. Lukáš Chalás, v.r.
vedoucí oddělení zdravotní správy

Na vědomí

1. Therápon 98, a.s., IČO 25399195, Štefánikova 1301/4, 742 21 Kopřivnice (+ zdravotnická dokumentace)
2. Odbor podpory korporátního řízení a kontroly KÚ MSK ke zn. S 063/21

Za správnost vyhotovení: Mgr[redacted]

Tel.: 595 622 222 IČ: 70890692
Fax: 595 622 126 DIČ: CZ70890692
ID DS: 8x6bxsd Č. účtu: 1650676349/0800

Zavedli jsme systémy řízení kvality, environmentu a bezpečnosti informací