

zdravotní pojišťovna. Napsala dále, že má dvě protézy, při vyndávání protézy jí vypadává korunka, za kterou je protéza zaháčkovaná. Trpí z toho úzkostí. Má za to, že zubní náhrada nebyla dostatečně zkontrolována.

Ve vyjádření ze dne 4. 8. 2021 jsme stěžovatelku opětovně upozornili na skutečnost, že postup stomatologa [redacted] jsme již prošetřovali. Ke stížnosti na postup lékařů nemocnice jsme uvedli, že pokud požaduje po správním orgánu prošetření postupu lékařů nemocnice, je zapotřebí, aby 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 stěžovatelka uvedla, že tento je vázán na prošetřování stížnosti směřující proti postupu stomatologů [redacted]. K postupu stomatologa [redacted] uvedla, že jí zakonzervoval zub se zánětem a přelomboval jí a zničil kvalitně opravený zub, aniž by o to žádala.

S ohledem na výše uvedené skutečnosti, v souvislosti s prošetřováním předmětu stížnosti krajským úřadem a s odvoláním na ustanovení § 93 odst. 3 zákona, jsme Vás požádali o zaslání vyjádření ke stížnosti na stomatologa [redacted] a Vašeho vyjádření k důvodům ukončení péče stomatologem [redacted]. Dále jsme Vás požádali o zaslání kopie kompletní zdravotnické dokumentace (vč. obrazové) týkající se poskytování zdravotních služeb oběma jmenovanými stomatology. Zároveň jsme si vyžádali kopii zprávy, kterou pošlete paní [redacted] týkající se ukončení péče.

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

Dne 19. 10. 2021 jsme od paní [redacted] obdrželi nové podání. Opětovně uvedla již sdělené informace o pochybeních stomatologů. Popsala dále, že kolem 20. 6. (nenapsala rok) jí sestra stomatologa [redacted] zavolala, že ji musí přeobjednat, špatně to slyšela. Stomatolog jí při návštěvě sdělil, že zmeškala a sestře řekl, ať ji objedná až za půl roku. Sestra dala stěžovatelce objednávací lístek s datem 22.11. 9.00 hodin a zavřela dveře. Když na plánovanou kontrolu přišla, čekárna byla prázdná, po zaklepaní měla otevřít nová sestřička a sdělit jí, že všechny pacienty zrušila. V objednávací knize byl datum začmáraný a sestra měla říci, že byla vyřazena z evidence, neboť dne 17. 7. 2018 nepřišla.

Z odborného stanoviska nezávislého odborníka, které správní orgán obdržel dne 20. 10. 2021, vyplynula tato pochybení při poskytování zdravotních služeb (podrobně viz Sdělení výsledku prošetřování stížnosti ze dne 1. 11. 2021):

➤ **Nezákonné ukončení poskytování zdravotních služeb (nedodržení ustanovení § 48 odst. 2 zákona)**

Nezávislý odborník uvedl 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.... 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 k tomu poznamenal, že důvody ukončení péče jsou stanoveny zákonem (§ 48 odst. 2 zákona). Ze zdravotnické dokumentace nebylo zjištěno, že by stěžovatelka byla pacientem, který by úmyslně a soustavně nedodržoval léčebný režim, aby mohla být z evidence vyřazena. Správní orgán je toho názoru, že pokud by se jednalo o pacienta, který se opakovaně nedostavuje na preventivní prohlídky a kontroly, vyřazení by se mělo uskutečnit po předchozím upozornění pacienta, nejlépe

2/4

písemném. Z vyjádření stěžovatelky vyplynulo, že na kontrolu nepřišla, neboť si špatně zaznamenala datum kontroly (tzn., že se zřejmě jednalo o nedorozumění).

➤ **Vykázání ošetření zubu, který se nenachází v ústech, k úhradě pacientkou**

Nezávislý odborník konstatoval, že stomatolog [REDACTED] stěžovatelce vykázal k úhradě ošetření zubu, který se nenachází v ústech – zub č. 45 měl být ošetřen titanovým čepem a výplní Filtek. Nezávislý odborník k tomu uvedl, že na OPG ze dne 2. 7. 2014 se tento zub nenachází v ústech, nenašel jej ani na zubním kříži 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 k tomu, cit.: „Dle mého názoru se **NEJEDNÁ** o chybu v zápise ZD. Toto potvrzuje i pozdější zubní kříž, zaznamenaný [REDACTED] dne 1. 10. 2015, kde není zaznamenán žádný kořenový čep v dč (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.“

Po zvážení všech objektivně zjištěných skutečností **odbor zdravotnictví krajského úřadu vyhodnotil stížnost paní [REDACTED] jako částečně důvodnou.**

Dle ustanovení § 96 odst. 1 písm. a) zákona jestliže příslušný správní orgán při šetření stížnosti zjistí porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb nebo činnostech s tím souvisejících stanovených tímto zákonem nebo jinými právními předpisy anebo jiná pochybení dotýkající se práv a zájmů pacientů, uloží poskytovateli nápravná opatření s uvedením lhůty pro jejich splnění.

Dle ustanovení § 93 odst. 2 zákona o zdravotních službách o uložení nápravných opatřeních zašle příslušný správní orgán informaci zdravotní pojišťovně, u které byl pacient v době porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb pojištěn.

Dle ustanovení § 28 odst. 2 zákona má pacient právo na poskytování zdravotních služeb na náležité odborné úrovni. Dle ustanovení § 4 odst. 5 zákona se náležitou odbornou úrovní se rozumí poskytování zdravotních služeb podle pravidel vědy a uznávaných medicínských postupů, při respektování individuality pacienta, s ohledem na konkrétní podmínky a objektivní možnosti.

V návaznosti na zjištěná pochybení, jejichž výčet je obsažen rovněž ve výsledku prošetřování stížnosti, které Vám bylo zasláno samostatným dopisem ze dne 1. 11. 2021, Vás **žádáme, abyste vůči stěžovatelce přijal opatření vedoucí k nápravě jí chybně vyúčtovaného ošetření. Dále Vás žádáme, abyste při vyřazování z péče postupoval v souladu se zákonem a postup zakotvil do vnitřních předpisů, která by zabránila opakování podobných situací v budoucnu, a o učiněných nápravných opatřeních odbor zdravotnictví krajského úřadu informoval v termínu do 30. 11. 2021.**

S pozdravem

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

Na vědomí:

1. Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, IČO 47672234, Jeremenkova 161/11, 703 00 Ostrava – Vítkovice
2. BBP, zdravotní pojišťovna, IČO 47673036, Michálkovická 967/108, 710 00 Slezská Ostrava

3/4

Za správnost vyhotovení 

