

§ 17

Rozhodovanie pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti

(1) Ak sa osoba domnieva, že sa jej neposkytla zdravotná starostlivosť správne (§ 4 ods. 3), alebo sa domnieva, že iné rozhodnutie ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti je nesprávne, má právo požiadať poskytovateľa o nápravu; žiadosť sa podáva písomne.

(2) Ak sa blízka osoba pacienta domnieva, že zdravotná starostlivosť nebola pacientovi poskytnutá správne (§ 4 ods. 3), má právo písomne požiadať poskytovateľa o nápravu, ak je možná, alebo o vysvetlenie, a to s preukázateľným súhlasom pacienta; súhlas sa nevyžaduje, ak zdravotný stav pacienta neumožňuje takýto súhlas vyjadriť alebo v prípade úmrtia pacienta.

(3) Poskytovateľ je povinný písomne informovať žiadateľa o spôsobe vybavenia žiadosti najneskôr do 30 dní od podania žiadosti žiadateľom, ak z obsahu žiadosti nevyplýva nutnosť konať bezodkladne alebo v kratšej lehote.

(4) Ak poskytovateľ žiadosti nevyhovie alebo neinformuje žiadateľa o spôsobe vybavenia žiadosti najneskôr do 30 dní od podania žiadosti žiadateľom, osoba má právo

- a) požiadať úrad pre dohľad o vykonanie dohľadu podľa osobitného predpisu,¹⁸⁾ ak predmetom žiadosti je správne poskytnutie zdravotnej starostlivosti vrátane prepravy podľa § 14 ods. 1,
- b) obrátiť sa na orgán príslušný na výkon dozoru podľa osobitného predpisu,¹⁹⁾ ak predmetom žiadosti je iné rozhodnutie ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti.

¹⁸⁾ § 18 ods. 1 písm. b) zákona č. 581/2004 Z. z.

¹⁹⁾ § 81 ods. 1 písm. a) a b) zákona č. 578/2004 Z. z.

Súvisiace právne predpisy:

zákon o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti; zákon o zdravotných poisťovniach; CSP; správny poriadok; Občiansky zákonník; zákon č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov v znení neskorších predpisov

Literatúra:

FEDOROVÁ, K. 2021. *Medicínske právo*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2021, s. 109-112; FRANKO, P. – KUBALA, J. 2013. Rozhodnutie Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou a jeho vplyv na civilné a trestné konanie. In *Právo a manažment v zdravotníctve*, 2013, roč. 4, č. 11, s. 2-10; PAVLÁK, M. 2012. Administratívnoprávne konanie pred Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, správne poskytovanie zdravotnej starostlivosti a postup lege artis. In *Human Rights Forum 2012. Zborník príspevkov z vedeckej konferencie konanej v dňoch 20. a 21. marca 2012 v Košiciach*. Bratislava : Eurokódex, 2012, s. 163-176.

K § 17**K ods. 1 až 3**

Ustanovenie upravuje revízne prostriedky vo vzťahu k:

- správne mu poskytovaníu zdravotnej starostlivosti, t. j. realizácii zdravotných výkonov v súlade s § 4 ods. 3 ZoZS a riadnemu vedeníu zdravotnej dokumentácie vrátane vytvárania elektronických zdravotných záznamov v elektronickej zdravotnej knižke osoby (bližšie pozri komentár k § 4 ods. 5 ZoZS);
- iným rozhodnutiam ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka, ktoré nespádajú do rozsahu zdravotnej starostlivosti, avšak súvisia so zdravotnou starostlivosťou alebo službami súvisiacimi s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (bližšie pozri komentár k § 13 ZoZS); keďže prešetrovanie týchto rozhodnutí zveruje ZoZS orgánom príslušným na výkon dozoru podľa § 81 ods. 1 a 2 zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, pôjde o rozhodnutia ošetrujúceho zdravotníckeho pracovníka súvisiace s povinnosťami poskytovateľa zdravotnej starostlivosti a zdravotníckeho pracovníka podľa § 79 a § 80 zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti.

Základným revíznym prostriedkom, ktorý má osoba (pacient alebo jeho zákonný zástupca, bližšie pozri komentár k § 6 ods. 6 ZoZS) k dispozícii, je žiadosť o nápravu, adresovaná poskytovateľovi (k pojmom poskytovateľ a zdravotnícky pracovník bližšie pozri komentár k § 2 ods. 4 ZoZS). ZoZS neustanovuje obsahové náležitosti takejto žiadosti, pri analogickom použití obsahových náležitostí sťažnosti podľa § 5 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov však možno vyvodit', že žiadosť o nápravu by mala obsahovať meno, priezvisko a adresu pobytu žiadateľa a jeho podpis, a malo by z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho (akej konkrétnej nápravy) sa žiadateľ domáha. ZoZS ustanovuje, že žiadosť musí mať písomnú formu – v súlade s § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka je písomná forma zachovaná, „*ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila. Písomná forma je zachovaná vždy, ak právny úkon urobený elektronickými prostriedkami je podpísaný zaručeným elektronickým podpisom alebo zaručenou elektronickou pečaťou*“.

Okrem pacienta a jeho zákonného zástupcu komentované ustanovenie oprávňuje na podanie žiadosti o nápravu aj blízku osobu pacienta; podľa § 116 Občianskeho zákonníka „*blízkou osobou je príbuzný v priamom rade, súrodenec a manžel; iné osoby v pomere rodinnom alebo obdobnom sa pokladajú za osoby sebe navzájom blízke, ak by ujmu, ktorú utrpela jedna z nich, druhá dôvodne pociťovala ako vlastnú ujmu*“. Blízka osoba, ktorá zároveň nie je zákonným zástupcom pacienta, však môže podať žiadosť o nápravu len vo vzťahu k „nesprávne mu“ poskytnutíu zdravotnej starostlivosti a nie vo vzťahu k službám súvisiacim s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo inému rozhodnutíu zdravotníckeho pracovníka. Podmienkou podania žiadosti o nápravu blízkou osobou je súhlas pacienta; súhlas sa nevyžaduje, ak zdravotný stav pacienta neumožňuje takýto súhlas vyjadriť alebo v prípade úmrtia pacienta. Blízka osoba má právo žiadať od poskytovateľa aj „vysvetlenie“, pričom ZoZS ani dôvodová správa k ZoZS nekonkretizujú, čo má byť jeho obsahom a cieľom. Možno sa domnievať, že úmyslom zákonodarcu bolo predísť sporom medzi blízky mi osobami pacientov, ktorí zomreli alebo sú v stave neumožňujúcom sa vyjadriť, a poskytovateľmi tým, že sa blízky mi osobám pacientov poskytnú informácie objasňujúce postup poskytovateľa pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti týmto pacientom.

V tomto kontexte je pozoruhodné, že zatiaľ čo sprístupňovanie informácií zo zdravotnej dokumentácie blízkym osobám je v ZoZS podrobne upravené (bližšie pozri komentár k § 25 ZoZS), pri poskytovaní vysvetlenia (z podstaty veci obsahujúceho informácie zaznamenávané v zdravotnej dokumentácii), takáto podrobná úprava absentuje. Z uvedeného vyplýva, že podania vysvetlenia by sa mohla domáhať aj blízka osoba pacienta, ktorá nie je oprávnená na prístupenie údajov zo zdravotnej dokumentácie (napr. družka ženatého pacienta v bezvedomí), čo nemožno označiť za akceptovateľné.

Poskytovateľ je povinný písomne informovať žiadateľa o spôsobe vybavenia žiadosti najneskôr do 30 dní od jej podania žiadateľom, ak z obsahu žiadosti nevyplýva nutnosť konať bezodkladne alebo v kratšej lehote. Za porušenie tejto povinnosti [povinnosti „pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti dodržiavať osobitné predpisy“ vrátane § 17 ZoZS, ustanovenú § 79 ods. 1 písm. a) zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti], možno poskytovateľovi uložiť pokutu až do výšky 16 596 € [§ 82 ods. 1 písm. d) zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti]. Je však potrebné zdôrazniť, že poskytovateľ je povinný na žiadosť odpovedať (informovať žiadateľa o spôsobe jej vybavenia), nie je povinný žiadosť vyhovieť (uznať pochybenie a realizovať nápravu žiadateľom požadovaným spôsobom).

K ods. 4

Ak poskytovateľ žiadosti nevyhovie alebo neinformuje žiadateľa o spôsobe vybavenia žiadosti najneskôr do 30 dní od podania žiadosti žiadateľom, osoba má právo:

- požiadať Úrad pre dohľad o vykonanie dohľadu podľa § 43 a nasl. zákona o zdravotných poisťovniach, ak predmetom žiadosti je správne poskytnutie zdravotnej starostlivosti vrátane prepravy podľa § 14 ods. 1 ZoZS (bližšie pozri komentár k predmetnému ustanoveniu);
- obrátiť sa na orgán príslušný na výkon dozoru podľa § 81 ods. 1 a 2 zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, ak predmetom žiadosti je iné rozhodnutie ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (bližšie pozri komentár k § 17 ods. 1 až 3 ZoZS).

Je potrebné zdôrazniť, že podanie žiadosti o nápravu nie je nevyhnutnou podmienkou realizácie práva požiadať Úrad pre dohľad o vykonanie dohľadu ani práva obrátiť sa na orgán príslušný na výkon dozoru, a teda osoba sa môže na tieto orgány obrátiť aj bez toho, aby sa predtým obrátila na poskytovateľa. Vzhľadom na zákonné lehoty pre výkon dohľadu (deväť mesiacov od začatia dohľadu s možným „predĺžením“ o ďalšie tri, § 43b ods. 8 a 9 zákona o zdravotných poisťovniach) však môže žiadosť o nápravu viesť k rýchlejšiemu dosiahnutiu nápravy.

Podnet na začatie dohľadu Úradom pre dohľad môže podať pacient (osoba, ktorá sa domnieva, že jej práva a právom chránené záujmy boli pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti porušené) alebo jeho blízka osoba, no iba ak pacient nežije alebo mu zdravotný stav neumožňuje podnet podať. Pacient by mal s podaním podnetu blízkou osobou preukázateľne súhlasiť, súhlas sa nevyžaduje, ak ho pre svoj zdravotný stav nedokáže vyjadriť (§ 43 ods. 2 a 3 zákona o zdravotných poisťovniach) – okruh osôb oprávnených podať podnet na vykonanie dohľadu je tak totožný s okruhom osôb oprávnených podať žiadosť o nápravu poskytovateľovi. Zákon o zdravotných poisťovniach rozlišuje dva druhy dohľadu – dohľad na diaľku a dohľad na mieste. Dohľad na diaľku spočíva vo vyhodnocovaní

informácií získaných inak ako dohľadom na mieste, napríklad z hlásení a výkazov zaslaných úradu. Dohľadom na mieste je získavanie informácií u poskytovateľa alebo od jeho zamestnancov. Ak ide o výkon dohľadu v prípade úmrtia osoby, úrad je povinný vykonať dohľad na mieste, získať informácie z originálu zdravotnej dokumentácie a zistiť skutočný stav materiálno-technického vybavenia a personálneho zabezpečenia poskytovateľa (§ 43 ods. 1 až 3 zákona o zdravotných poisťovniach). Dohľad na mieste vykonávajú zamestnanci úradu a prizvané osoby na základe písomného poverenia úradu. Prizvanými osobami sú spravidla konzultanti úradu – zdravotnícki pracovníci, s ktorými úrad uzatvoril zmluvu. Konzultanti nemusia byť zapísaní do zoznamu znalcov vedeného Ministerstvom spravodlivosti SR, s výnimkou dohľadu v prípade úmrtia, keď prizvanou osobou musí byť znalec (§ 43 ods. 12 zákona o zdravotných poisťovniach). Poskytovateľ je povinný umožniť povereným osobám vstup do zdravotníckeho zariadenia, sprístupniť im zdravotnú dokumentáciu pacienta a poskytovať im doklady a informácie, ktoré na výkon dohľadu potrebujú. Základným podkladom pre výkon dohľadu je zdravotná dokumentácia (vrátane záznamov v elektronickej zdravotnej knižke). Aj preto je v záujme poskytovateľa viesť zdravotnú dokumentáciu v súlade so zákonom a čo najdôkladnejšie (bližšie pozri komentár k § 4 ods. 5 ZoZS).

Na základe vykonaného dohľadu úrad vyhotoví predbežný protokol, ktorý doručí dohliadanému subjektu, a určí mu lehotu (najmenej sedem pracovných dní) na predloženie písomných námietok. Doručené námietky úrad preverí a vyhotoví záverečný protokol. Priebežný aj záverečný protokol sa doručujú aj podávateľovi podnetu.

Dohľad vykonaný Úradom pre dohľad má dva možné výsledky:

1. Úrad pre dohľad skonštatuje, že zdravotná starostlivosť bola poskytnutá správne. Podávateľ podnetu sa proti takémuto rozhodnutiu nemôže odvolať ani ho inak napadnúť. Môže však podať nový podnet na vykonanie dohľadu.
2. Úrad pre dohľad skonštatuje, že zdravotná starostlivosť nebola poskytnutá správne, čo znamená, že poskytovateľ spáchal správny delikt. V takomto prípade úrad obvykle začne nové konanie, v ktorom rozhoduje o uložení sankcie.

Konanie o uložení sankcie sa spravuje správnym poriadkom. Hoci správny poriadok umožňuje využitie viacerých inštitútov dokazovania, vzhľadom na existenciu protokolu, ktorý priamo konštatuje správny delikt, a vysporiadanie sa s námietkami ešte pred správnym konaním, je toto konanie v značnej miere formálne.¹⁶¹ Úrad pre dohľad môže poskytovateľovi uložiť pokutu alebo zákaz výkonu zdravotníckeho povolania najviac na jeden rok. Ak je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti právnická osoba, zákaz výkonu zdravotníckeho povolania môže uložiť jej odbornému zástupcovi (§ 50 ods. 2 zákona o zdravotných poisťovniach). Proti rozhodnutiu o uložení sankcie sa poskytovateľ môže brániť rozkladom. Právoplatné rozhodnutie predsedu úradu o zamietnutí rozkladu je preskúmateľné súdom. Podozrenie zo spáchania trestného činu proti životu a zdraviu je úrad povinný oznámiť orgánom činným v trestnom konaní. Tie však nie sú viazané protokolom ani rozhodnutím úradu. V občianskom súdnom konaní platí, že súd je viazaný rozhodnutím úradu o tom, že bol spáchaný správny delikt, a kto ho spáchal (§ 193 CSP). Viazanosť

¹⁶¹ PAVLÁK, M. 2012. Administratívnoprávne konanie pred Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, správne poskytovanie zdravotnej starostlivosti a postup lege artis. In *Human Rights Forum 2012. Zborník príspevkov z vedeckej konferencie konanej v dňoch 20. a 21. marca 2012 v Košiciach*. Bratislava : Eurokódex, 2012, s. 163-176.

rozhodnutím úradu však samozrejme nevyklučuje využitie ďalších dôkazných prostriedkov. Ak Úrad pre dohľad dospel k záveru, že poskytovateľ porušil svoju povinnosť poskytovať zdravotnú starostlivosť správne, žalobca je v konaní o náhradu škody alebo nemajetkovej ujmy oslobodený od súdneho poplatku [§ 4 ods. 2 písm. k) zákona č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov]. Uvedené sa primerane vzťahuje aj na výkon dohľadu nad poskytovaním ošetrovateľskej starostlivosti v zariadení sociálnej pomoci (bližšie pozri komentár k § 10a ZoZS) a výkon dohľadu nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti v škole (§ 10b ZoZS).

Pokiaľ ide o právo obrátiť sa na orgán príslušný na výkon dozoru, v súlade s § 81 ods. 1 a 2 zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti takýmto orgánom je:

- Ministerstvo zdravotníctva SR, ktoré je ústredným orgánom štátnej správy pre zdravotnú starostlivosť (bližšie pozri komentár k § 45 ZoZS);
- samosprávne kraje, ktoré vykonávajú na úseku zdravotníctva prenesený výkon štátnej správy, ako aj svoje originálne právomoci miestnej samosprávy (bližšie pozri komentár k § 46 ZoZS);
- Úrad pre dohľad vo vzťahu k držiteľom povolení na prevádzkovanie záchranej zdravotnej služby;
- regionálny úrad verejného zdravotníctva, ak ide o porušenie povinností poskytovateľom, ktorý je držiteľom povolenia na prevádzkovanie mobilného odberového miesta;
- komora združujúca daných zdravotníckych pracovníkov (napr. Slovenská lekárska komora, Slovenská komora sestier a pôrodných asistentiek), ktorá je oprávnená aj na vydanie a zrušenie licencie a vedenie disciplinárneho konania.

Orgány dozoru sú oprávnené za podmienok ustanovených zákonom o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti:

- ukladať pokuty (§ 82 zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti),
- dočasne pozastaviť povolenie alebo licenciu (§ 18 a § 73 zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti),
- zrušiť povolenie alebo licenciu (§ 19 a § 74 zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti),
- ukladať disciplinárne opatrenia (§ 65 zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti).

Judikatúra:

■ **Uznesenie Najvyššieho správneho súdu SR z 19. novembra 2023, sp. zn. 18Skomp/8/2023:** Na základe toho možno uzavrieť, že spor medzi žalobcom a žalovanou v prvom rade je sporom z občianskoprávneho vzťahu a na jeho vyriešenie je daná pôsobnosť súdu v občianskoprávnom konaní. To dosvedčuje aj právna úprava ich pôsobnosti, na ktorú správne poukazuje Úrad pre dohľad. Podľa § 17 ods. 3 ZoZS totiž pacient v prípade, že poskytovateľ nevyhoví jeho žiadosti o nápravu, môže požiadať Úrad pre dohľad o vykonanie dohľadu podľa § 18 ods. 1 písm. b) zákona o zdravotných poisťovniach alebo sa obrátiť na orgán dozoru podľa § 81 ods. 1 zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti. Podľa cit. § 18 ods. 1 písm. b) zákona o zdravotných poisťovniach Úrad pre dohľad vykonáva dohľad nad správnym poskytovaním zdravotnej starostlivosti. Ak zistí, že sa zdravotná starostlivosť poskytla nesprávne, podľa § 50 ods. 2 cit. zákona môže uložiť poskytovateľovi (peňažnú) pokutu alebo môže zdravotníckemu pracovníkovi zakázať výkon zdravotníckeho povolania. Pokiaľ zistí iné nedostatky, sám sa môže obrátiť na orgány dozoru uvedené v § 81 ods. 1 zákona o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti. Popri týchto sankciách môže Úrad pre dohľad podľa § 50 ods. 10 zákona o zdravotných poisťovniach uložiť aj opatrenia na odstránenie zistených