

Doporučený postup při nespokojenosti s veterinárním lékařem

Podezření na nesprávný odborný nebo etický postup veterinárních lékařů projednává podle zákona č. 381/1991 Sb., o Komoře veterinárních lékařů, sedmičlenná revizní komise Komory veterinárních lékařů České republiky (KVL ČR). Tato komise je zcela nezávislá na státní správě i ostatních strukturách KVL ČR. Je složena výhradně z veterinárních lékařů – členů KVL ČR.

Před podáním stížnosti na veterinárního lékaře věnujte prosím pozornost následujícímu důležitému sdělení:

- 1.** Podání stížnosti by měla předcházet snaha stěžovatele o vyřešení jeho stížnosti s osobou / skupinou osob vůči kterému / kterým je stížnost směřována, a to přímo oslovením dotčeného lékaře / teamu, kterého je veterinární lékař členem.
- 2.** Doporučujeme, aby stěžovatel svoji snahu o mimokomorové vyřešení svého požadavku z důvodu dalšího možného dokazování řešil průkaznou – písemnou formou.
- 3.** Od veterinárního lékaře/pracoviště se očekává, že po průkazném doručení výzvy bude reagovat zpravidla do 30 dnů a navrhne ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na její charakter vhodné; ani v komplikovaných případech by lhůta neměla přesáhnout 60 dnů. Výsledek projednání stížnosti by měl být vypracován nejlépe písemně, a to ve 2 kopiích pro potřeby archivace lékaře/pracoviště, stěžovatele.
- 4.** Stížnost lze podat proti postupu při poskytování péče, například léčbě a jejímu průběhu, proti výsledku anebo že nebyl dán souhlas.
- 5.** Stížnost lze podat z důvodu pochybení souvisejícího se zdravotními službami, tj. podmínkami ve veterinárním zařízení.
- 6.** Stížnosti směřující pouze vůči cenám za veterinární ošetření, hospitalizaci a obecně týkající se pouze oprávněnosti finančních nároků stěžovatele vůči veterinárnímu lékaři/pracovišti, není revizní komise oprávněna se zabývat, neboť nespadá do její kompetence.
- 7.** Pokud nebudete spokojeni s tím, jak veterinární lékař/pracoviště stížnost s vámi vyřídil/lo, můžete se obrátit na KVL ČR jako správní orgán, který veterinárnímu lékaři udělil licenční číslo a dal možnost a oprávnění k poskytování veterinární péče.
- 8.** Vaše stížnost bude posléze postoupena revizní komisi KVL ČR k dalšímu řízení.
- 9.** Stížností proti veterinárnímu lékaři/pracovišti se může revizní komise v rámci disciplinárního řízení zabývat nejdéle do 1 roku poté, co ke sporné události došlo.
- 10.** Stížnost po doručení bude zaevidována u KVL ČR.
- 11.** Stížnost musí mít jednoznačně písemnou formu s uvedením plného jména a adresou, a nejlépe i telefonním kontaktem a e-mailem toho, kdo stížnost podává.
- 12.** Dokazování je třeba provádět tak, aby byla šetřena povinnost zachovávat mlčenlivost o utajovaných skutečnostech chráněných zvláštním právním předpisem a jiná zákonem stanovená nebo státem uznávaná povinnost mlčenlivosti.

13. Za důkaz mohou sloužit všechny prostředky, jimiž lze zjistit stav věci, zejména výslech svědků, znalecký posudek, zprávy a vyjádření orgánů a právnických osob, listiny, ohledání a výslech účastníků, všechny důkazy však musí být hodnověrné a zákonné. Ke všem důkazům musí mít přístup veterinární lékař, o jehož činnost se jedná, a má právo se s nimi seznámit a vyjádřit se v dostatečně přiměřené poskytnuté lhůtě

14. Anonymní stížnosti či stížnosti neobsahující potřebné informace pro prošetření stížnosti není možné prošetřit.

15. Stížnost musí být srozumitelná a čitelná, zejména v ní má být uvedeno:

- jednoznačně označená osoba/pracoviště vůči kterému je stížnost směřována, jeho adresa, telefonní kontakt
- proč nesouhlasíte s tím, jak veterinární lékař/pracoviště vyřídilo vaši stížnost
- stručný popis události
- datum a podpis
- odpověď lékaře /pracoviště na vaši stížnost

Shromážděné důkazní materiály (jejich fotokopie) zašlete na adresu:

Sekretariát Komory veterinárních lékařů ČR – stížnost
Novoměstská 1965/2
621 00 Brno – Řečkovice