

**Podání stížnosti na veterinárního lékaře
při nespokojenosti s jeho veterinárním ošetřením**

Vaše jméno a příjmení:

Ulice:

PSČ:

Obec:

Telefon:

E-mail:

ID datové schránky:

Revizní komise KVL ČR

Novoměstská 2

621 00 Brno

Druh zvířete:

Plemeno:

Jméno zvířete:

Stáří zvířete:

Jste majitelem zvířete, které je předmětem sporné události?

ANO

NE

Jméno a adresa pracoviště veterinárního lékaře, na něhož je podána stížnost:

Jméno a příjmení:

Ulice:, Obec:, PSČ

Konzultovali jste stav vašeho zvířete v souvislosti se spornou událostí i na jiných veterinárních pracovištích osobně, telefonicky či e-mailem, nebo bylo zvíře i ošetřováno?

ANO

NE

Pokud ano, uveďte jména a adresy pracovišť veterinárních lékařů, se kterými jste stav zvířete konzultovali nebo kteří jej v souvislosti se spornou událostí ošetřovali:

Jméno a příjmení:

Ulice:, Obec:, PSČ

Jméno a příjmení:

Ulice:, Obec:, PSČ

Došlo v souvislosti se spornou událostí k úhynu nebo euthanázii Vašeho zvířete?

ANO

NE

Pokud ano, byla provedena pitva na akreditovaném pracovišti?

ANO

NE

Ať už byla pitva provedena kdekoli, uveďte, kde byla pitva zvířete provedena, popř. kdo pitvu provedl.

Organizace:

Jméno a příjmení:

Ulice:, Obec:, PSČ

Zde prosím stručně popište spornou událost:

V

Dne:

Podpis:

Doporučený postup při nespokojenosti s veterinárním ošetřením

Revizní komise je orgánem Komory veterinárních lékařů České republiky, do jejíž kompetence spadá mimo jiné i projednávání stížností na veterinární lékaře, které se týkají zejména odborného a etického aspektu jejich činnosti.

Revizní komise je zcela nezávislá na orgánech státní veterinární správy i na ostatních strukturách Komory veterinárních lékařů. Je složena výhradně z veterinárních lékařů – členů Komory, kteří působí převážně v terénní veterinární praxi v ČR. Členové jsou voleni přímo veterinárními lékaři – členy Komory.

Případné pochybení veterinárního lékaře posuzuje Revizní komise z pohledu možného porušení vnitřních předpisů Komory, které ukládají veterinárnímu lékaři řídit se při výkonu své činnosti odbornými i etickými zásadami.

Chovatel, který není s postupem veterinárního lékaře spokojen, nebo cítí pochybnosti o správnosti jeho počínání, se může obrátit přímo na Revizní komisi KVL ČR se žádostí o prošetření případu.

Při posuzování správnosti odborného postupu veterinárního lékaře se Revizní komise řídí nejčastěji odborným úsudkem svých členů. V komplikovanějších a závažnějších případech si vyžaduje expertní posudky. Expertní posudky jsou zpracovávány přednostně znalci zapsanými v seznamu znalců krajských soudů, evropsky a světově uznávanými specialisty (diplomanty evropských a amerických odborných společností) a pedagogicko-vědeckými pracovníky Fakulty veterinárního lékařství VFU Brno.

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

1. **Žádný z orgánů Komory veterinárních lékařů ČR není v žádném případě oprávněn posuzovat oprávněnost finančních nároků** majitele zvířete vůči veterinárnímu lékaři, nebo veterinárnímu lékaři dokonce nařizovat nějaké finanční plnění. Toto je výlučně záležitostí vzájemné dohody mezi chovatelem a příslušným veterinárním lékařem. V případě, že k dohodě nedojde, mohou být tyto nároky řešeny výhradně občanskoprávní cestou.
2. **Ceny za veterinární ošetření jsou zásadně smluvní a Komora veterinárních lékařů ČR je nemůže žádným způsobem ovlivnit.** Rozdíly v cenách za srovnatelné veterinární úkony na různých pracovištích jsou způsobeny mnoha faktory, například rozdíly v režijních nákladech praxe, používáním rozdílných materiálů a léčiv, rozdílných laboratorních a vyšetřovacích metod apod. V případě pochybností se o předpokládané ceně zákroku informujte předem. Zdůrazňujeme, že cena složitějších zákroků může být zodpovědně odhadnuta až na základě znalosti zdravotního stavu a individuálních potřeb konkrétního pacienta, nikoli jen po telefonu.
3. **Návrh na zahájení disciplinárního řízení** proti veterinárnímu lékaři může Revizní komise podat **nejdéle do 1 roku** poté, co ke sporné události došlo. Stížnost proti veterinárnímu lékaři proto musí být revizní komisi doručena s určitým předstihem tak, aby mohla být do termínu jednoho roku po události řádně prošetřena.
4. Spory ohledně **posouzení dědičných a vrozených vad za účelem chovnosti** (ortopedické vady, vady očí) **spadají primárně do kompetence příslušných odborných komisí.** (Například pochybnosti ohledně správnosti vyhodnocení RTG snímku na DKK u psa řeší odvolací komise Klubu posuzovatelů dědičných a vrozených vad, nikoli Revizní komise.)
5. Není v pravomoci Komory veterinárních lékařů disciplinárně postihovat veterinární lékaře, kteří nejsou jejími členy. Pro veterinární lékaře, kteří vykonávají léčebnou a preventivní činnost, je ovšem členství v Komoře povinné.
6. Revizní komise si dovoluje upozornit majitele zvířat, že stanovení diagnózy i léčba nejsou přísně exaktními procesy. Diagnóza je vždy výsledkem zvažování nejpravděpodobnějších eventualit na základě souboru výsledků z různých vyšetření, které jsou ovlivňovány mnoha individuálními okolnostmi. Stejně tak i správně indikovaná terapie či správně provedený chirurgický zákrok nemusí mít vždy ten efekt, který by si přál majitel zvířete i veterinární lékař. Mylná diagnóza či neúspěch terapie proto nemusí automaticky znamenat pochybení veterinárního lékaře. **Rozhodující je, zda veterinární lékař dodržel *lege artis* postup při diagnostice a indikování léčby.**
7. Podle zkušeností Revizní komise vyplývá podstatná část nespokojenosti klientů s postupem veterinárního lékaře z nedostatečné komunikace mezi veterinárním lékařem a klientem, která má za následek zbytečné nedorozumění a nepochopení druhé strany. **Proto doporučujeme, aby se nespokojený klient vždy nejprve obrátil osobně na příslušného veterinárního lékaře a věcnou diskusí spolu dospěli k vyjasnění problému a smírnému řešení situace.**

Pokud podáváte stížnost na postup veterinárního lékaře Revizní komisi KVL ČR, řiďte se prosím následujícími pokyny:

1. Shromážděte co největší množství důkazního materiálu (lékařské zprávy, fotodokumentace, RTG snímky, platební výměry, korespondence s veterinárním pracovištěm, pitevnické zprávy, znalecké posudky, svědectví dalších osob apod.). **V případě úhynu zvířete je mimořádně důležité zajistit pitvu zvířete na akreditovaném pracovišti** (Státní veterinární ústav, Ústav patologické morfologie FVL VETUNI Brno, soudní znalec). Pokud možno si od těchto dokumentů pořiďte fotokopie.
2. Aby nebyly opomenuty žádné důležité údaje a Vaše stížnost mohla být vyřízena co nejdříve, vyplňte prosím následující formulář:
3. Shromážděné důkazní materiály (jejich fotokopie) zašlete na adresu:
Revizní komise KVL ČR
Novoměstská 2
621 00 Brno

Stížnost bude projednána na nejbližším zasedání Revizní komise KVL ČR, která zasedá přibližně v jednoměsíčních intervalech. Veterinární lékař, na něhož je podána stížnost, bude požádán o vyjádření ke stížnosti. V některých případech je přizván i k osobnímu projednání.

Postup veterinárního lékaře je posuzován členy Revizní komise KVL ČR. V komplikovanějších případech si komise vyžádá expertní posudek. Pokud Revizní komise dospěje k názoru, že veterinární lékař nepochybil, případ se uzavře. V případě, že Revizní komise prokáže důvodné podezření, že veterinární lékař porušil vnitřní předpisy Komory, podá předseda Revizní komise návrh na disciplinární řízení Čestné radě KVL ČR. Při řízení před Čestnou radou vystupuje Revizní komise v roli žalobce (žalobcem tedy není stěžovatel).

Uzná-li Čestná rada svým rozhodnutím obviněného veterinárního lékaře vinným, uloží mu některé z následujících disciplinárních opatření:

- a) písemné napomenutí
- b) pokuta do výše 30 000,- Kč
- c) podmíněné vyškrtnutí ze seznamu členů KVL ČR
- d) vyškrtnutí ze seznamu členů KVL ČR až na dobu 5 let (vyškrtnutí ze seznamu členů KVL ČR znamená ve skutečnosti zákaz činnosti veterinárního lékaře).