

Mimosoudní řešení občanskoprávních sporů mezi poskytovatelem zdravotních služeb a pacientem

Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá využitím metod mimosoudního řešení ve sporech mezi poskytovateli zdravotních služeb a pacienty v České republice a částečně i v zahraničí.

Úvodní kapitola popisuje hmotněprávními aspekty mimosoudního řešení v občanskoprávních sporech v rámci zdravotnictví. První podkapitola poskytuje stručný přehled občanskoprávní odpovědnosti poskytovatelů zdravotních služeb. Druhá podkapitola se zabývá vztahem lékaře a pacienta a zmiňuje některé jeho problematické aspekty, které mohou vést ke konfliktům.

Ve třetí kapitole je čtenáři představen pojem mimosoudní řešení. Vyjma definice pojmu ADR jsou v kapitole pomocí grafů porovnávány praktické dopady mediace a soudního řízení, čímž je zdůrazněn potenciál ADR. V následující podkapitole jsou nastíněny charakteristiky ADR. Ačkoli stížnost není sama o sobě považována za metodu ADR, hraje ve zdravotnictví zásadní roli a funguje jako předstupeň procesu ADR. Následující kapitola se proto zabývá mechanismem stížností a osobami odpovědnými za jejich vyřizování, tedy nemocničních ombudsmanů, právníků a veřejného ochránce práv. Následující podkapitoly pak vyjmenovávají různé metody ADR použitelné ve zdravotnictví, konkrétně vyjednávání, mediaci, facilitaci, smírcí řízení, rozhodčí řízení a expertizu.

Čtvrtá kapitola se zabývá využíváním ADR ve zdravotnictví v zahraničních zemích, konkrétně v USA, Velké Británii a Rakousku. Všechny tyto tři země se snaží vypořádat občanskoprávní nároky pacientů primárně mimosoudní cestou, ale každá z nich používá odlišný přístup.

Následující kapitola zahrnuje analýzu tří dotazníkových šetření. První dotazník je věnován pacientům, druhý lékařům a třetí právním oddělením nemocnic. Kromě tohoto kvantitativního výzkumu autorka provedla i kvalitativní výzkum prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s nemocničními ombudsmany, mediátory a dalšími osobami, které se profesně věnují některému dílčímu tématu této diplomové práce (např. veřejný ochránce práv či zaměstnanec ministerstva zdravotnictví).

Závěr se věnuje zhodnocení a úvahám de lege ferenda a shrnuje práci komplexním závěrem.

Klíčová slova

ADR, mediace, zdravotnictví, vztah lékaře a pacienta, stížnosti, nemocniční ombudsman, litigace

