

Pro: Oblastní nemocnice Trutnov
Ombudsmanka

Krajský úřad Královéhradeckého kraje
Pivovarské náměstí 1245 16.05.2025 51467/2025/KHK
500 03 Hradec Králové



R: 877014175

2/2/0/0

Nelistinná př.:

ST

Věc: Odvolání k vyjádření ohledně stížnosti ze dne 9.4.2025 na primářku ORL

Nesouhlasím s výpověďmi svědků

-Paní primářka na mě zvýšila hlas a vyhazovala mě ,a prosila o pomoc k mému vyhození sanitáře,nějak to asi opomněl říct

-Paní primářka pacientku již neošetřovala,nebyla s ní v ordinaci,ale v místnosti před ordinací kde většinou vždy čeká už další pacient co je další na řadě-v tomto případě já

-Paní primářka se vybavovala se sanitářem,já jsem nikoho neohrozila a neohrožovala

-zvýšila jsem hlas až po tom co ke mě paní primářka přiskočila,a začala mě vystrkovat aby mi mohla zavřít dveře z té místnosti před ordinací a zvýšeným nepříjemným hlasem a pohyby na mě Ať jdu pryč,a to proto abych jí mohla znovu říct že potřebuji potvrdit propustku a nějaký doklad že mě odmítá ošetřit,ale to dělala jako by mě vůbec neslyšela.

-že mě odmítá ošetřit už mi sdělovali sestřičky při mém odchodu v 15.30h,takže je pravda že mě odmítla ošetřit.Když jsem jim však sdělila že jsem objednána 7.4.na14.30h a že potřebuji potvrdit propustku a ošetřit ,jelikož mi paní primářka měla čistit zalehlé ucho,na které mi 31.3.napsala pouze olejíček,i přestože jsem v uchu měla zátku z lupénky která se stejně takto nevyplaví a je potřeba ji vyndat přístroji.Sestřičky již převlečené otevřeli dveře do té místnosti před ordinací ,že se mi znovu zeptají,najednou takový křik až jsem ztuhla jak na ně paní primářka řvala a vyhazovala je pryč .Vyšli ven ,slzy na krajíčku,drželi ty dveře se slovy Ať si to jdu dovnitř s paní primářkou vyřešit sama.

-pokud by paní primářka ošetřovala pacienta,tak by mě asi sestřičky dovnitř nepustily a nedrželi dveře abych mohla vejít,nehledě na to že na sestřičky paní primářka řvala tak že se zděsila i maminka v čekárně, která čekala na ošetření s malým dítětem,to už v té chvíli se mohla pacientka cítit ohroženě z chování paní primářky a né ze mě

-pokud dle Vás paní primářka ošetřovala pacientku ,proč nebyli v ordinaci,proč stála na chodbě a vybavovala se se sanitářem?dveře do ordinace byly zavřené

-sanitář přihlížel celému incidentu,a byl tam po celou dobu ,když opouštěl místnost před ordinací kde jsme všichni byli,paní primářka si v rychlosti na čip otevřela ordinaci a zamkla se v ní přede mnou.Ťukala jsem na ní aby mi potvrdila propustku a dala zprávu,ale bez odezvy.Volala jsem na vrátnici,panu řediteli ten mi to nebral,na vrátnici mi řekly že už není,pak na PČR a to pořád v té místnosti před ordinací.Takže se též výpověď svědků neshoduje s tím co řekli,protože já jsem pořád stála na stejném místě a to i po jejich odchodu.A ohledně ťukání a volání na telefonní čísla jsem tam strávila určitě dalších 10minut ne-li déle a to po odchodu sanitáře,takže ani není pravda že se za 10minut vrátil a já už tam nebyla.

-dalších víc jak 10minut jsem strávila na patře,kde jsem mluvila s uklízečkou a ptala se jí kdo by mi mohl pomoci najít paní primářku,poslala mě ať za rohem zazvoním na Dětské oddělení na primáře.

- Pán primář nebo dětský pediatr mě vyslechl,a začal se mi za paní primářku omlouvat se slovy že taková je ,že je svým výbušným a neurvalým chováním známá po celé nemocnici,a že to není poprvé,a že o tom ví i ředitel a ombudsman trutnovské nemocnice.A že si mám klidně u nich stěžovat že mě v tom podpoří.Chtěla jsem po lékaři zda by mi nepomohl paní primářku vyhledat,protože jsem

ještě potřebovala dětské ušní kapky co jsou pouze na recept a potvrdit tu propustku a nějakou zprávu. On se mi nabídl že mi recept napíše když to půjde a nabídl se mi i s potvrzením propustky, a to i přesto že jsem trvala na tom že bych jí měla mít potvrzenou od paní primářky z ORL, a že stejně potřebuji zprávu o neošetření. On se mi znovu za paní primářku omlouval, potvrdil mi i propustku, i přestože jsem to odmítla.

-sanitáře jsem po celou dobu nepotkala, čili od incidentu jsem ho neviděla a ani uklízečka, ani dětský pediatr. Kdyby se vracel jak vypověděl tak bychom ho musely všichni vidět. Nevím co ho vedlo k nepravdivé výpovědi.

-ohledně pracovní doby paní primářky kterou má do 15.30h, jen podotknu, že jsem byla objednána na 14.30h, dle lístku je zjistitelné že v čekárně jsem byla už v 13.58h. Od té doby už o mě věděly jak sestřičky tak i primářka. Já jsem tedy určitě nebyla v čekárně nad rámec pracovní doby, a ani jsem nebyla nad rámec pracovní doby primářkou ošetřena přestože jsem byla objednána. Paní primářka v ten den žádného pacienta nad rámec své pracovní doby neošetřila ani neošetřovala. Vybavovala se se sanitářem, a pak se zamkla ve své ordinaci.

Dle mě Paní primářka pochybila svým chováním, neošetřením objednaného pacienta, odmítnutím ošetřit objednaného pacienta, nevydáním zprávy a nepotvrzením propustky. Kdyby mi paní primářka potvrdila propustku, vydala zprávu a třebaš řekla promiňte, tak bych byla sice naštvaná že mě neošetřila, ale určitě by se neodehrálo co se odehrálo. Nehledě na to, že jsem druhý den navštívila jiného lékaře na jiném ORL, neměly problém mě ošetřit i přestože mají tzv. též plno a měly objednané pacienty. Dle toho co mi vytáhly z ucha a zprávy co mám mohu být ráda že nedošlo k poškození ušního bubínku a stálému poškození.

Ohledně celé stížnosti, týž večer 7.4.2025 mě telefonicky kontaktoval dětský pediatr a prosil mě abych stáhla příspěvek na sociální síti kvůli dobrému jménu nemocnice, aby nedošlo k jeho poskvrnění, když jsem mu vysvětlovala že ne a proč, tak se mě k tomu snažil nutit tím, že se za mě už nepostaví a že mi přeci potvrdil propustku, což mi sám nabídl.

S Vaším vyjádřením tedy nesouhlasím a to k výše uvedeným skutečnostem, ale ještě i k těm co uvedu

-Pán ředitel nemocnice, celý personál nemocnice, paní ombudsmanka nemocnice Trutnov, všichni víte o nevhodném chování paní primářky. Vy paní ombudsmanka jste mi sama řekla, že to nebude poprvé co budete paní primářku řešit, že už nevíte jak to řešit protože paní primářka je tzv. svá. Přesto se opět postavíte za paní primářku.

-Říkala jste mi že problém je, že máte málo písemných stížností, po mém příspěvku Vám přišly další stížnosti od jiných lidí na chování paní primářky, a ohledně dlouhých čekacích dob v čekárně, ohledně neošetření apod. Na sociálních sítích ze sta komentářů, osmdesát dalších nespokojených lidí co si zažily nepříjemné chování paní primářky či s ní měly nějaký výstup. A to do toho nepočítám lidi co mi psaly své zkušenosti do soukromých zpráv. A přesto dle Vás paní primářka nepochybila, proč? protože nejsou jiní lékaři?

-říkáte, že je problém že je málo písemných stížností, protože lidi se bojí ozvat, jak sami píšou nemá to cenu, nemocnice to zase zamete pod koberec tak jako vždy, vždy se postaví za lékaře důkazy ne důkazy, to cituji názory ostatních. Na tomto základě se Vám tedy nekupí na stole písemné stížnosti.

-pokud paní primářka opět nepochybila, tak kde jsou nějaké hranice, nějaká lékařská přísaha, co se musí stát aby jste paní primářce daly najevo, že takhle už ne? Ještě dodnes mi lidi píší.

Když jsem čekala na pana ředitele, tak v kanceláři jeho asistentky byly další dvě ženy, právě tam zrovna probíraly onen incident co jsem s paní primářkou měla, pak mě pozvali dovnitř abych nestála na chodbě. Vyprávěli mi o chování paní primářky, a že je dobře že nemlčím, že je to pořád něco, a že se

hrozně chová i k personálu nemocnice, sestřičkám, že už kvůli ní v nemocnici a na oddělení skončili skvělé kvalifikované sestry a nemocnice s tím nic pořádně nedělá.

Nejen pacienti co Vám píší, ale i Ti na sociálních sítích, uklízečky, sestřičky, lékaři, personál celé nemocnice včetně kancelářů, všem je známé chování paní primářky, dokonce i Vám paní ombudsmance a panu řediteli, ale opět paní primářka nepochybila?

Cituji sz dvou lidí, mohu jména doložit, ale teď bez nich jen pro představu

Dobrý den, já jsem měla výstup s paní primářkou, [redacted] sotva nastoupila, byla jsem si stěžovat u paní ombudsmanky, ale nic se nevyřešilo. Moc ráda bych Vám pomohla, ale nechci nikde vystupovat jmenovitě...

Chtěla bych Vám poděkovat, že jste se ozvala ohledně situace na Trutnovském ORL. Bohužel nejste první kdo se setkal s takto neurvalým chováním paní primářky a sestřičky podobné situace prožívají opakovaně. Jednou z nich je moje sestra. Několikrát chování paní primářky řešila s hlavní sestrou, ředitelem, Evidentně vždy neúspěšně. Věřte že sestry z ORL jsou Vám neskonale vděčné a že se ozývají. Ještě jednou moc díky a přeji úspěšný boj.

S pozdravem...

Vzhledem k všem výše uvedeným skutečnostem, Vás tímto žádám o znovu prošetření celé věci- stížnosti, a potřebným krokům vedoucím k tomu aby se takovéto situace neopakovaly.

Moc Vám děkuji za pochopení, Váš čas, a jiný pohled na věc a objektivní přístup.

Prosím moc o zaslání odpovědi buď písemně nebo na uvedený e-mail jak výše uvedeno.

V Trutnově dne 14.05. 2025

vytištěno 3x

1x Ombudsmanka nemocnice Trutnov | [redacted]

1x Krajský úřad Královehradeckého kraje

1x Žadatel

