

# Stížnosti proti postupu poskytovatele zdravotních služeb

V případě, že občan – pacient není spokojen se způsobem poskytování zdravotních služeb, může na základě § 93 a následujících zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů podat stížnost.

## Stížnost lze podat:

- proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb (např. jak probíhala léčba, jaký byl její výsledek nebo že nebyl dán souhlas s provedenými úkony)
- proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami (např. podmínky při ošetření)

## Osobou oprávněnou podat stížnost (dále jen „stěžovatel“) je:

- pacient
- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem

**Stížnost se podává v první řadě poskytovateli zdravotních služeb, proti kterému směřuje,** tedy přímo lékaři provozujícímu privátní lékařskou praxi nebo vedení zdravotnického zařízení, ve kterém byly zdravotní služby poskytnuty (např. řediteli nemocnice).

## Poskytovatel je mimo jiné povinen:

- navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na její charakter vhodné
- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů
- umožnit stěžovateli nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
- poskytnout na vyžádání včasnou a nutnou součinnost příslušnému správnímu orgánu (krajskému úřadu) při šetření stížnosti

**Stěžovatel, který nesouhlasí s vyřízením své stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb, může podat stížnost krajskému úřadu,** který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

## Ve stížnosti adresované krajskému úřadu musí být uvedeno:

- kdo **stížnost podává** (jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu, případně telefonický či e-mailový kontakt pro usnadnění komunikace)
- identifikace **pacienta**, pokud jím není stěžovatel (jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu)

- identifikace **poskytovatele zdravotních služeb**, proti němuž stížnost směřuje
- důvod stížnosti
- stručný popis události
- kopie stížnosti adresované poskytovateli zdravotních služeb
- **informace o způsobu vyřízení stížnosti** poskytovatelem zdravotních služeb (např. kopie jeho písemného vyjádření),
- **důvody nesouhlasu** s vyřízením stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb,
- **souhlas s nahlížením správního orgánu** (krajského úřadu) **do zdravotnické dokumentace v souvislosti s šetřenou stížností**; vzor formuláře souhlasu je přiložen ke stažení. Krajský úřad může šetření stížnosti ukončit, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nezbytné nahlížení do zdravotnické dokumentace, ale k nahlížení souhlas dán nebyl

Pokud ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, a/nebo pokud stěžovatel svoji stížnost ve stanovené lhůtě nedoplní o další náležitosti požadované krajským úřadem, nebude možné stížnost prošetřit a její šetření se odloží. O tomto postupu bude stěžovatel informován.

**Nebude-li dodržen stanovený postup**, tedy bude-li stížnost zaslána krajskému úřadu, aniž se k ní nejprve vyjádřil příslušný poskytovatel zdravotních služeb, **bude vrácena stěžovateli s informací o správném postupu při podávání stížnosti.**

### Forma podání stížnosti:

- **písemně** s vlastnoručním podpisem – podacím místem je podatelna nebo odbor zdravotnictví krajského úřadu.  
**adresa:** Krajský úřad Olomouckého kraje  
Odbor zdravotnictví  
Jeremenkova 40a  
779 11 Olomouc
- **osobně** – podacím místem je odbor zdravotnictví krajského úřadu; o osobním podání je sepsán záznam, který stěžovatel podepíše.  
Úřední hodiny: Pondělí: 8.00 – 17.00 hod.  
Úterý: 8.00 – 15.00 hod.  
Středa: 8.00 – 17.00 hod.  
Čtvrtek: 8.00 – 14.00 hod.  
Pátek: 8.00 – 14.00 hod.

Osobní podání stížnosti na odboru zdravotnictví je doporučeno v pondělí v době od 13,30 do 15:30 hod., kdy je na odboru zdravotnictví přítomna lékařka.

**Vhodná je předchozí dohoda přesného termínu osobního jednání** na telefonu 585 508 683.

- **prostřednictvím datové schránky**
- **elektronickou poštou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem.**  
E-mailová adresa: [posta@kr-olomoucky.cz](mailto:posta@kr-olomoucky.cz)
- **elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu** – v takovém případě bude stěžovatel vyzván, aby do 5 dnů od přijetí výzvy svoje podání potvrdil či doplnil písemně nebo ústně do záznamu, nebo zaslal v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem.

Jedná-li se o posouzení případu, u něhož vznikly pochybnosti, zda byl při poskytování zdravotních služeb dodržen správný postup, popřípadě došlo-li k příčinné souvislosti mezi nesprávným postupem a újmou na zdraví při poskytování zdravotních služeb, **může krajský úřad ustavit nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi**. K jednání nezávislé odborné komise může být stěžovatel přizván za účelem podání vysvětlení skutečností uvedených ve stížnosti, a to na dobu nezbytně nutnou; na základě své žádosti je stěžovatel přizván k jednání vždy.

### **Lhůty pro vyřízení stížnosti:**

- Základní lhůtou pro vyřízení stížnosti je **30 dnů ode dne jejího doručení** krajskému úřadu; tuto lhůtu může krajský úřad odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; stěžovatel je o prodloužení lhůty informován.
- Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka, musí být vyřízena **do 90 dnů ode dne, kdy krajský úřad ustavil nezávislého odborníka**; stěžovatel je o této skutečnosti informován.
- Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi, musí být vyřízena **do 120 dnů ode dne, kdy krajský úřad ustavil nezávislou odbornou komisi**; stěžovatel je o této skutečnosti informován.
- Lhůtu pro vyřízení stížnosti při ustavení nezávislého odborníka nebo nezávislé odborné komise může krajský úřad **odůvodněně prodloužit o dalších 60 dnů**; stěžovatel je o této skutečnosti informován.

### **O postupu krajského úřadu při vyřizování stížnosti a o případném prodloužení lhůt je stěžovatel písemně informován.**

Jestliže krajský úřad při šetření stížnosti **zjistí porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb** nebo činnostech s tím souvisejících anebo jiná pochybení dotýkající se práv a zájmů pacientů, může uložit poskytovateli nápravná opatření., popřípadě podá podnět orgánu příslušnému podle jiných právních předpisů a/nebo příslušné komoře, O uložených nápravných opatřeních nebo o podání podnětu zašle krajský úřad informaci zdravotní pojišťovně, u které byl pacient v době porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb pojištěn.

Krajský úřad je povinen umožnit stěžovateli **nahlížet do příslušného stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie**.

**Stížnosti podané jinou osobou než oprávněným stěžovatelem** nebo stížnosti anonymní budou posouzeny jako podnět k provedení kontroly.

Za správnost postupu odpovídá odbor zdravotnictví Krajského úřadu Olomouckého kraje.

*Postup byl zpracován podle právního stavu ke dni 1. 1. 2018.*