

## Postup při vyřizování stížností proti postupu poskytovatele zdravotních služeb

|  |   |
|--|---|
| <b>1. Základní informace o podání stížnosti:</b>                   | Osoba může podat stížnost proti postupu poskytovatele zdravotních služeb (dále jen „poskytovatel“), a to proti postupu tohoto poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.   |
| <b>2. Kdo je oprávněn podat stížnost:</b>                          | Osobou oprávněnou podat stížnost je pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká pacienta v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoba zmocněná pacientem (dále jen „stěžovatel“).  |
| <b>3. Na které instituci může být stížnost podána:</b>             | Krajskému úřadu Olomouckého kraje, pokud udělil (nebo má udělit) oprávnění k poskytování zdravotních služeb (dále jen „krajský úřad“) poskytovateli, proti němuž stížnost směřuje.  |
| <b>4. Jaké jsou podmínky a postup pro podání stížnosti:</b>        | Stěžovatel může podat stížnost krajskému úřadu, pokud nejprve podal stížnost poskytovateli, který stížnost vyřídil, ale stěžovatel s takovým vyřízením nesouhlasí.<br>Stěžovatel do stížnosti krajskému úřadu zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.   |
| <b>5. Jakým způsobem může být stížnost podána:</b>                 | Stížnost může být podána písemně, ústně nebo elektronickou poštou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem.<br>Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna nebo odbor zdravotnictví krajského úřadu.<br>Podacím místem pro podání ústní stížnosti je odbor zdravotnictví krajského úřadu. O ústním podání se sepisuje záznam, který podepíše stěžovatel.<br>V případě podání stížností elektronickou poštou, nikoli však se zaručeným elektronickým podpisem, bude odesílatel vyzván, aby podání do pěti dnů od přijetí výzvy potvrdil, popřípadě doplnil písemně nebo ústně do záznamu anebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem.<br>Stížnosti podané jinou osobou než oprávněným stěžovatelem nebo stížnost anonymní se považuje za podnět k provedení kontroly. |
| <b>6. Kde, komu a kdy může být stížnost podána:</b>                | Krajský úřad Olomouckého kraje<br>sídlo: Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc<br>tel. 585 508 859<br>E-mail: posta@kr-olomoucky.cz<br>Úřední hodiny: Po, St 8.00 – 17.00 hod.<br>Út 8.00 – 15.00 hod.<br>Čt, Pá 8.00 – 14.00 hod.  |
| <b>7. Lhůty pro vyřízení:</b>                                      | Základní lhůtou pro vyřízení stížnosti je lhůta do 30 dnů ode dne jejího obdržení, tuto lhůtu může krajský úřad odůvodněně prodloužit o 30 dnů.<br>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.<br>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.<br>Lhůtu pro vyřízení při ustavení nezávislého odborníka nebo nezávislé odborné komise může krajský úřad odůvodněně prodloužit o 60 dnů.   |
| <b>8. Podle kterého právního předpisu se postupuje:</b>            | Podle § 93 a následujících zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).   |
| <b>9. Za správnost popisu tohoto postupu odpovídá:</b>             | Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor zdravotnictví   |
| <b>10. Popis postupu je zpracován podle právního stavu ke dni:</b> | 1. 4. 2012  |