

## **Postup pro podání stížnosti proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb**

V případě, že občan – pacient není spokojen se způsobem, jakým mu byly poskytnuty zdravotní služby, může na základě § 93 a následujících zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů podat stížnost.

### **Stížnost lze podat:**

- proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb (např. jak probíhala léčba, jaký byl její výsledek atd.),
- proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami (např. jaké byly podmínky při vyšetření nebo ošetření atd.).

### **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 poskytovateli zdravotních služeb, proti kterému směřuje,** tedy přímo lékaři, který poskytl zdravotní služby, pokud provozuje 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.

### **Stížnost adresovaná krajskému úřadu musí obsahovat:**

- **identifikaci stěžovatele** (jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu, případně telefonický či e-mailový kontakt pro usnadnění komunikace),
- **identifikaci pacienta**, pokud jím není stěžovatel (jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého pobytu),
- **identifikaci poskytovatele zdravotních služeb**, proti němuž stížnost směřuje,
- **důvod stížnosti**,
- **stručný popis události**,
- kopii stížnosti adresované poskytovateli zdravotních služeb,

- **informaci 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 souhlas s nahlížením nebyl poskytnut.

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 krajským úřadem postoupena dotčenému poskytovateli zdravotních služeb k vyřízení.**

#### **Forma podání stížnosti:**

- **Písemně** s vlastnoručním podpisem na adresu:  
Krajský úřad Olomouckého kraje  
Odbor zdravotnictví  
Jeremenkova 1191/40a  
779 00 Olomouc
- **Osobně** v úředních hodinách na odboru zdravotnictví krajského úřadu.  
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 nutné si předem dohodnout na telefonním čísle 585 508 665 z důvodu zajištění přítomnosti kompetentního pracovníka.

- **Prostřednictvím datové schránky**; ID datové schránky je qiabfmf.
- **Elektronickou poštou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem** na e-mailovou adresu posta@olkraj.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 k vyloučení příčinné souvislosti mezi nesprávným postupem a újmou na zdraví pacientovi při poskytování zdravotních služeb, **může krajský úřad ustanovit nezávislého odborníka nebo ustavit nezávislou odbornou komisi.** K jednání nezávislé odborné komise může být stěžovatel přizván za účelem podání vysvětlení skutečností uvedených ve stížnosti, nebo na základě své žádosti, a to na dobu nezbytně nutnou.

### **Lhůty pro vyřízení stížnosti:**

- Základní lhůta 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 ustanovit nezávislého odborníka, musí být vyřízena **do 90 dnů ode dne, kdy krajský úřad nezávislého odborníka ustanovil**; 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 nezávislou odbornou komisi ustavil**; stěžovatel je o této skutečnosti informován.
- Lhůtu pro vyřízení stížnosti při ustanovení nezávislého odborníka nebo ustavení nezávislé odborné komise může krajský úřad **odůvodněně prodloužit o dalších 60 dnů**; stěžovatel je o této skutečnosti informován.

**O průběhu 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 anonymní stížnosti posoudí krajský úřad jako podnět k provedení kontroly.

Postup byl zpracován podle právního stavu ke dni 21. 8. 2024. Za správnost postupu odpovídá odbor zdravotnictví Krajského úřadu Olomouckého kraje.