

## Postup pro vyřizování stížností proti postupu poskytovatele zdravotních služeb Krajským úřadem Olomouckého kraje

1. 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 uvede stěžovatel důvody svého nesouhlasu s jejím vyřízením poskytovatelem zdravotních služeb. Současně přiloží:

- výsledek vyřízení stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb,
- souhlas s nahlížením správního orgánu (krajského úřadu) do zdravotnické dokumentace. Vzor formuláře souhlasu je přiložen [ZDE](#).

2. Pokud ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, a pokud stěžovatel své podání ve stanovené lhůtě nedoplní, případně nedoloží 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.**

### 3. Forma podání stížnosti:

- písemně – podacím místem je podatelna nebo odbor zdravotnictví krajského úřadu,
- ústně – podacím místem je odbor zdravotnictví krajského úřadu; o ústním podání je sepsán záznam, který stěžovatel podepíše,
- elektronickou poštou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem,
- prostřednictvím datové schránky – vstup do elektronické podatelny pro elektronické podání je [ZDE](#).
- 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.

Osobní podání stížnosti na odboru zdravotnictví je doporučeno v pondělí v době od 13,15 do 16,30 hod., kdy je na odboru zdravotnictví přítomna lékařka. Vhodná je předchozí dohoda přesného termínu osobního jednání na telefonu 585 508 683.

### 4. Stížnost se podává Krajskému úřadu Olomouckého kraje na adrese:

Krajský úřad Olomouckého kraje  
Odbor zdravotnictví  
Jeremenkova 40a  
779 11 Olomouc

Další kontakty pro podání stížností:

E-mail: [posta@kr-olomoucky.cz](mailto:posta@kr-olomoucky.cz)

Datová schránka: [qiabfmf](#)

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.

### 5. 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.
- 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.
- 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.
- Lhůtu pro vyřízení stížnosti při ustavení nezávislého odborníka nebo nezávislé odborné komise může krajský úřad odůvodněně prodloužit o dalších 60 dnů.

**O postupu krajského úřadu při vyřizování stížnosti je stěžovatel písemně informován.**

**6. Právním podkladem pro vyřizování stížností** proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami **je zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění, zejména § 93 – 97.**

7. Stížnosti podané jinou osobou než oprávněným stěžovatelem nebo stížnosti anonymní jsou považovány za podnět k provedení kontroly.

Za správnost postupu odpovídá odbor zdravotnictví Krajského úřadu Olomouckého kraje. Postup byl zpracován podle právního stavu ke dni 1. 5. 2014.