

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 vrácena stěžovateli s informací o správném postupu při podávání stížnosti.**

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 vhodné si předem dohodnout na telefonním čísle 585 508 665 z důvodu zajištění přítomnosti kompetentního pracovníka odboru.

- **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 je stěžovatel přizván na základě své žádosti; v ostatních případech může být stěžovatel přizván na dobu nezbytně nutnou za účelem podání vysvětlení skutečností uvedených ve stížnosti.

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 ustavení nezávislého odborníka nebo 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 1. 1. 2018. Za správnost postupu odpovídá odbor zdravotnictví Krajského úřadu Olomouckého kraje.