



## **Postup při vyřizování stížností proti postupu poskytovatele zdravotních služeb**

**dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů**

### **1. Základní informace o podání stížnosti**

Stížnost dle zákona o zdravotních službách může podat oprávněná osoba proti postupu poskytovatele zdravotních služeb (dále jen „poskytovatel“) při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.

### **2. Kdo může podat stížnost**

Osobou oprávněnou podat stížnost je

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

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala (dále jen „stěžovatel“), nebo pacientovi, jehož se týká, na újmu.

### **3. Komu má být stížnost podána**

Stížnost se podává

- **nejprve poskytovateli, vůči kterému směřuje** (poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů, v odůvodněných případech do 60 dnů od jejího obdržení).
- v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem má stěžovatel možnost obrátit se na správní orgán, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, resp. **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**; do stížnosti zároveň **uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.**

Stížnost podanou jinou osobou než osobou oprávněnou k podání stížnosti, posoudí krajský úřad jako podnět k provedení kontroly; do 30 dnů podateli písemně sdělí, jak bylo s podnětem naloženo.

Pokud není krajský úřad příslušný k prošetření stížnosti, postoupí ji do 5 dnů ode dne obdržení příslušnému subjektu, o této skutečnosti je stěžovatel informován.

### **4. Podání stížnosti na krajském úřadě**

Stížnost lze na krajském úřadě (v případě nesouhlasu s prošetřením stížnosti poskytovatelem) podat:

- ústně do protokolu – na odboru zdravotnictví
- písemně:
  - poštou
  - osobně – předáním písemné stížnosti na podatelnu krajského úřadu nebo na sekretariát odboru zdravotnictví
  - datovou schránkou
  - e-mailem – na adresu elektronické podatelny krajského úřadu (se zaručeným elektronickým podpisem).

Podání stížnosti není zpoplatněno.

Adresa pro podání stížnosti:

Moravskoslezský kraj, krajský úřad

28. října 117, 702 18 Ostrava

Adresa elektronické podatelny krajského úřadu: posta@msk.cz

Název a identifikátor datové schránky:

Moravskoslezský kraj, ID: 8x6bxsd

Úřední hodiny:

pondělí, středa: 8.00 – 17.00 hod.

úterý, čtvrtek: 8.00 – 14.30 hod.

pátek: 8.00 – 13.00 hod.

Provozní hodiny podatelny:

pondělí, středa: 7:30–17:00

úterý, čtvrtek: 7:30–15:30

pátek: 7:30–14:00

## 5. Podstatné údaje ve stížnosti

Stížnost má být především konkrétní s uvedením podstatných okolností případu. Do stížnosti adresované krajskému úřadu je nutno uvést:

- jméno, příjmení, adresu (případně telefonní kontakt a e-mail) pacienta a stěžovatele
- poskytovatele zdravotních služeb – název nemocnice, jméno a příjmení lékaře, vůči kterému stížnost směřuje; adresu poskytovatele,
- důvody nesouhlasu s tím, jak stížnost poskytovatel vyřídil
- stručný popis události – kdy k události došlo, doba léčení, hospitalizace, vzniklé komplikace, srovnání zdravotního stavu před a po události,...),
- datum,
- podpis.

Další podklady ke stížnosti:

- Ke stížnosti je vhodné přiložit kopii odpovědi poskytovatele na stížnost, s jejímž vyřízením stěžovatel nesouhlasí, příp. původní stížnost na poskytovatele.
- K prošetření stížnosti krajským úřadem **je nezbytné doložení souhlasu s nahlížením do zdravotnické dokumentace, s pořízením kopie nebo výpisu**, vedené o pacientovi, a to přímo pacientem nebo, v případě, kdy pacient není schopen s ohledem na svůj zdravotní stav projevit svou vůli, stěžovatelem v rozsahu jeho zmocnění. Není-li souhlas ke stížnosti doložen, krajský úřad si ho vyžádá. Pokud nebude souhlas i přesto stěžovatelem doložen, může krajský úřad šetření stížnosti ukončit, o této skutečnosti informuje pacienta, stěžovatele a poskytovatele, proti němuž stížnost směřuje.

Krajský úřad může požadovat ve stanovené lhůtě doplnění potřebných údajů ke stížnosti. Nejsou-li doplněny, brání to řádnému prošetření stížnosti.

## 6. Posuzování stížností

Za účelem prošetření stížnosti, k posouzení případů, u nichž 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 ustavit

- nezávislého odborníka
- příp. nezávislou odbornou komisi – pokud její ustavení navrhne nezávislý odborník, pokud posouzení nezávislým odborníkem je nedostačující, nebo je třeba posoudit případné ublížení na zdraví při poskytování zdravotních služeb s důsledkem smrti pacienta.

Pokud krajský úřad ustavil nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi, sdělí tuto skutečnost stěžovateli.

## 8. Lhůty pro vyřízení

Pro vyřízení stížnosti jsou stanoveny lhůty:

- do 30 dnů ode dne jejího obdržení (lze odůvodněně prodloužit o 30 dnů),

- do 90 dnů, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka (lhůta běží ode dne ustavení odborníka, lze odůvodněně prodloužit o 60 dnů),
- do 120 dnů, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi (lhůta běží ode dne ustavení nezávislé odborné komise, lze odůvodněně prodloužit o 60 dnů).

O případném prodloužení lhůty je stěžovatel informován.

### **9. Postup při zjištění pochybení poskytovatele**

Pokud je při šetření stížnosti zjištěno porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb nebo činnostech s tím souvisejících, krajský úřad

- uloží poskytovateli nápravná opatření s uvedením lhůty pro jejich splnění, popřípadě
- podá podnět jinému příslušnému orgánu (např. krajská hygienická stanice) nebo příslušné komoře (Česká lékařská komora, Česká stomatologická komora),
- o uložených nápravných opatřeních nebo o podání podnětu informuje zdravotní pojišťovnu, u které byl pacient v době porušení práv nebo povinností pojištěn.

Případné nároky stěžovatele za způsobenou újmu je nutno řešit přímo s poskytovatelem zdravotních služeb nebo podáním žaloby k soudu.

*Zpracováno: 19. 12. 2020, oddělení zdravotní správy, odbor zdravotnictví*