



KRAJSKÝ ÚŘAD
MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ
Odbor zdravotnictví
28. října 2771/117, 702 00 Ostrava



**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 stěžovatel může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení jejího vyřízení podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, **resp. Krajskému úřadu Moravskoslezského kraje**; do stížnosti zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Stížnost lze podat i tehdy, není-li stížnost poskytovatelem vyřízena ve lhůtě.

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, apod.,
- 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 lze přiložit kopie lékařských zpráv vztahujících se k předmětu stížnosti; přitom **krajský úřad je dle zákona oprávněn vyžádat si zdravotnickou dokumentaci**, vedenou o pacientovi, nezbytnou pro šetření stížnosti. Skutečnost, že stěžovatel je osobou blízkou může krajský úřad požadovat dokladovat čestným prohlášením. V případě, že by se ukázalo, že čestné prohlášení není založeno na pravdivých údajích, nese následky stěžovatel.

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 pacienta 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.



7. 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.

8. 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; nápravným opatřením nelze uložit poskytnutí zdravotního výkonu ani náhradu újmy, nesplnění nápravných opatření je sankcionováno,
- 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.

Případně vznesené nároky stěžovatele za způsobenou újmu pacientovi, je nutno řešit přímo s poskytovatelem nebo podáním žaloby k soudu.

Zpracováno: 4. 3. 2026, oddělení zdravotní správy, odbor zdravotnictví

