

Postup při vyřizování stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách)

Vysvětlení pojmů

Poskytovatel zdravotních služeb = fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona o poskytování zdravotních služeb; tedy např. nemocnice, praktický lékař, odborný lékař.

Zdravotní služby = poskytování zdravotní péče a činnosti vykonávané v přímé souvislosti s poskytováním zdravotní péče, konzultační služby, nakládání s tělem zemřelého, zdravotnická záchranná služba a další.

Pacient = fyzická osoba, které jsou (nebo byly) poskytovány zdravotní služby.

Stěžovatel = osoba oprávněná podat stížnost.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, kterého se týká, na újmu.

Předmět stížnosti

Stěžovat si lze proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).

Kdo může podat stížnost

Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce pacienta,
- c) osoba blízká pouze v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem.

Stížnosti podané jinou osobou než stěžovatelem krajský úřad posoudí jako podnět k provedení kontroly.

Komu se stížnost podává

Stížnost se podává nejprve **poskytovateli zdravotních služeb**, proti kterému směřuje, tedy přímo nemocnici nebo provozovateli ordinace (např. k rukám ředitele nemocnice, polikliniky nebo přímo všeobecnému praktickému lékaři, zubnímu lékaři, gynekologovi, ortopedovi apod.). V případě, že stížnost bude podána přímo na krajský úřad, bude tato stížnost v souladu se zákonem o zdravotních službách krajským úřadem nejdříve postoupena (bez dalšího prověřování) příslušnému poskytovateli. Poskytovatel je povinen stížnost vyřídit do 30 dnů, v odůvodněných případech do 60 dnů.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost, s jejím vyřízením poskytovatelem zdravotních služeb nesouhlasí, může teprve poté podat stížnost **příslušnému správnímu orgánu** (krajskému úřadu), který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Způsob podání stížnosti ke krajskému úřadu

Stěžovatel podává stížnost krajskému úřadu poté, kdy podal stížnost poskytovateli, který stížnost vyřídil, ale stěžovatel s jejím vyřízením nesouhlasí. Stížnost může být podána písemně, ústně nebo elektronickou poštou podepsanou uznávaným elektronickým podpisem. Správní ani jiné poplatky nejsou stanoveny, **podání stížnosti není zpoplatněno.**

Půjde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je krajský úřad nepřislušný, bude tato stížnost prokazatelně postoupena věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti bude stěžovatel informován.

Podání písemné stížnosti

Stížnost je třeba napsat konkrétně, co nejvýstižněji a uvést především podstatné okolnosti případu. Z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje. Podání musí obsahovat označení správního orgánu, jemuž je určeno, další náležitosti, které stanoví zákon, a podpis osoby, která je činí.

Fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování.

Nemá-li podání předepsané náležitosti nebo trpí-li jinými vadami, pomůže správní orgán podateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu.

Obecné náležitosti stížnosti

1. označení krajského úřadu – v tomto případě Krajský úřad Ústeckého kraje,
2. jméno, příjmení, adresa, datum narození, případně telefonní kontakt, stěžovatele,
3. jméno, příjmení, adresa, datum narození pacienta, jehož se stížnost týká (pokud si nestěžuje přímo pacient, uvedení vztahu stěžovatele a pacienta),
4. název poskytovatele zdravotních služeb - název nemocnice, polikliniky nebo jméno a příjmení lékaře, proti kterému stížnost směřuje, a jeho adresa,
5. popis události, která je předmětem stížnosti,
6. důvody nesouhlasu s tím, jak poskytovatel zdravotních služeb vyřídil stížnost,
7. datum,
8. vlastnoruční podpis.

Ke stížnosti je vhodné přiložit kopii původní stížnosti podanou poskytovateli a kopii odpovědi od tohoto poskytovatele zdravotních služeb na stížnost.

Pokud stížnost nebude obsahovat veškeré potřebné údaje, bude stěžovatel vyzván k doplnění. V případě, že tak neučiní, nelze stížnost prošetřit.

Podacím místem pro podání písemné stížnosti je **podatelna krajského úřadu**.

Písemné podání stížnosti lze zaslat **poštou** na adresu:

Krajský úřad Ústeckého kraje
odbor zdravotnictví
Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem

nebo podat **osobně** na podatelnu Krajského úřadu Ústeckého kraje v úředních hodinách podatelny:

Úřední hodiny podatelny KÚÚK

po	07:30 - 12:00	12:30 - 17:00
út	07:30 - 12:00	12:30 - 15:30
st	07:30 - 12:00	12:30 - 17:00
čt	07:30 - 12:00	12:30 - 15:30
pá	07:30 - 12:00	12:30 - 14:00

Podání ústní stížnosti

Podacím místem pro podání ústní stížnosti v případě, že ústní stížnost nelze vyřešit ihned, je **odbor kontroly** krajského úřadu, kde o ústní stížnosti bude sepsán písemný záznam s podpisem stěžovatele. Při osobní návštěvě je nutné mít s sebou platný občanský průkaz, případně jiný doklad prokazující oprávněnost stěžovatele.

Ústní podání stížnosti lze učinit na adrese:

Krajský úřad Ústeckého kraje
odbor kontroly
Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem

Úřední hodiny krajského úřadu:

Po 08:00 - 17:00
St 08:00 - 17:00

Podání stížnosti v elektronické podobě

Stížnost lze podat i v elektronické podobě. Možnosti podání stížnosti v elektronické podobě:

Prostřednictvím e-mailové zprávy podepsané uznávaným elektronickým podpisem odeslané na adresu: epodatelna@kr-ustecky.cz nebo prostřednictvím datové schránky (ID: **t9zbsva**)

V případě **podání stížnosti v elektronické podobě**, která není podepsána uznávaným elektronickým podpisem, je nutné podání do pěti dnů potvrdit, popřípadě doplnit písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě podepsané uznávaným elektronickým podpisem.

Obecný kontakt

Telefon: 475 657 434, sekretariát odboru zdravotnictví; fax: 475 200 245.

Vedení stížnosti

Stížnost je vedena ve stížnostním spisu, do kterého může stěžovatel nahlížet a může si z něj pořídit i kopie vlastními prostředky.

Stěžovatel může požádat o pořízení kopií ze stížnostního spisu i krajský úřad, v tomto případě se však jedná o službu zpoplatněnou dle zákona č. 634/2004 Sb. o správních poplatcích, v platném znění:

15 Kč za první stránku a 5 Kč za každou další i započatou stránku, je-li pořizována na kopírovacím stroji nebo na tiskárně počítače.

Nahlížení do zdravotnické dokumentace

Pokud bude při šetření stížnosti nutné nahlížet do zdravotnické dokumentace pacienta, bude stěžovateli zaslán krajským úřadem k podpisu příslušný formulář vypracovaný přímo k dané stížnosti. Krajský úřad může šetření stížnosti ukončit, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nezbytné nahlížení do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi, jehož se stížnost týká, popřípadě pořízení kopie nebo výpisu z této dokumentace, jestliže s nahlížením a popřípadě též s pořízením kopie nebo výpisu nevyslovil souhlas tento pacient, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta.

Lhůty pro vyřízení

Základní lhůtou pro vyřízení stížnosti je lhůta do 30 dnů ode dne jejího obdržení, tuto lhůtu může krajský úřad odůvodněně prodloužit o 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 při ustavení nezávislého odborníka nebo nezávislé odborné komise může krajský úřad odůvodněně prodloužit o 60 dnů. Zákon o zdravotních službách neuvádí možnost opravného prostředku. O případném prodloužení lhůty je stěžovatel vyrozuměn. Jednání nezávislé odborné komise je neveřejné. K jednání komise může být přizván poskytovatel, proti kterému stížnost směřuje, a stěžovatel za účelem podání vysvětlení skutečností uvedených ve stížnosti, a to na dobu nezbytně nutnou; stěžovatel je na základě své žádosti přizván k jednání vždy. Příslušný správní orgán, pokud ustavil nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi, sdělí pacientovi, jehož se stížnost týká, a stěžovateli, pokud jím není pacient, jméno, popřípadě jména, a příjmení nezávislého odborníka nebo členů nezávislé odborné komise a osob přizvaných.

Nápravná opatření

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,

- a) uloží poskytovateli nápravná opatření s uvedením lhůty pro jejich splnění, popřípadě
- b) podá podnět

1. orgánu příslušnému podle jiných právních – například orgánu ochrany veřejného zdraví,
2. příslušné komoře, jestliže zjistí takové pochybení zdravotnickým pracovníkem, který je členem komory, které přísluší šetřit komoře podle zákona upravujícího činnost komor, například České lékařské komoře, České stomatologické komoře apod.

O uložených nápravných opatřeních nebo o podání podnětu zašle příslušný správní orgán informaci zdravotní pojišťovně, u které byl pacient v době porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb pojištěn.

Problematika případné náhrady způsobené újmou nepřísluší krajskému úřadu, v tomto případě se stěžovatel může obrátit na poskytovatele zdravotních služeb, popřípadě na soud.

Podle kterého právního předpisu se postupuje

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), v platném znění, podpůrně správní řád, další obecné závazné právní předpisy.

Postup je zpracován podle právního stavu ke dni 31. 05. 2021.