

Postup při vyřizování stížností proti postupu poskytovatele zdravotních služeb

při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů (dále i „zákon č. 372/2011 Sb., 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, nelékařský zdravotnický pracovník.
- 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.

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.

Kdo může stížnost podat

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

- pacient,
- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- osoba zmocněná pacientem (v tomto případě je k souhlasu nutné doložit rovněž písemnou plnou moc udělenou pacientem).

Stížnosti podané osobou jinou než výše jmenovanou, posoudí krajský úřad 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.). Tímto postupem není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů (zdravotní pojišťovně, lékařské komoře). Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

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 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.

Znění stížnosti

Stížnost je třeba napsat konkrétně, co nejdůležitěji a uvést především podstatné okolnosti případu, případně co nejdůležitěji popsat událost.

Z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje.

Minimální náležitosti podání stížnosti

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

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. V případě že stěžovatel vady podání ve stanovené lhůtě neučiní, nelze stížnost prošetřit.

V případě potřeby nahlížení do zdravotnické dokumentace, popřípadě pořízení kopie nebo výpisu z této dokumentace, pacient, osoba blízká pacienta, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, nebo osoba zmocněná pacientem vyplní souhlas nahlížením do zdravotnické dokumentace, popřípadě pořízení kopie nebo výpisu z této dokumentace. Tiskopisy souhlasů naleznete pod touto obecnou informací. V případě že stěžovatel s nahlížením do zdravotnické dokumentace, popřípadě pořízením kopie nebo výpisu této dokumentace nevysloví souhlas může krajský úřad šetření stížnosti ukončit.

Způsoby podání stížnosti

- Poštou: Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor zdravotnictví
Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem
- Datovou schránkou: ID: t9zbsva
- E-mailem: prostřednictvím e-mailové zprávy podepsané uznávaným elektronickým podpisem odesílané zprávy na adresu: epodatelna@kr-ustecky.cz
- Osobně-ústně: na odboru kontroly Krajského úřadu Ústeckého kraje v úředních hodinách odboru kontroly:
po 8:00– 17:00
st 8:00– 17:00

- Osobně-písemně: na podatelně Krajského úřadu Ústeckého kraje v úředních hodinách podatelny:

| | | |
|----|----------------|---------------|
| 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 |

Kontakt pro obecné informace ve věci stížnosti

Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor zdravotnictví, telefon: 475 657434 (sekretariát)

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.

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 vždy stěžovatel vyzooměn, i opakovaně. 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, pak:

- uloží poskytovateli nápravná opatření s uvedením lhůty pro jejich splnění, popřípadě
- podá podnět
 - orgánu příslušnému podle jiných právních – například orgánu ochrany veřejného zdraví,
 - 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 újmy nepřísluší krajskému úřadu, v tomto případě se stěžovatel může obrátit na poskytovatele zdravotních služeb, popřípadě na soud.