

## POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ SOUVISEJÍCÍCH S POSKYTOVÁNÍM ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB

### **1. Jak podat stížnost, když nejste spokojeni s poskytováním zdravotních služeb**

Vysvětlíme Vám, jak můžete postupovat, pokud nejste spokojeni s poskytnutými zdravotními službami. Všechny informace najdete také v zákoně o zdravotních službách<sup>1)</sup>.

### **2. Slovníček 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<sup>2)</sup>.

**Pacient** = fyzická osoba, které jsou (nebo byly) poskytovány zdravotní služby<sup>3)</sup>.

Podat stížnost na postup nemocnice či lékaře je Vaše právo a nemůže Vám být na újmu, pokud to uděláte. Zkuste však vždy zvážit, zda svůj spor raději nevyřešíte dohodou.

### **3. Na co si mohu stěžovat?**

Na veškeré úkony související s poskytováním zdravotních služeb nebo činnosti související se zdravotními službami.

### **4. Kdo si může stěžovat?**

- pacient,
- zákonný zástupce pacienta,
- osoba blízká (v případě, že si pacient kvůli svému zdravotnímu stavu nemůže stěžovat sám),
- osoba zmocněná pacientem,  
(dále také „stěžovatel“).

Pokud nám napíšete, přestože nespadáte pod žádný z uvedených bodů, Váš dopis posoudíme a do 30 dnů Vám odpovíme, zda sami podnikneme další kroky, případně jaké. Pokud se nám nepodaří zjistit, kdo stížnost poslal, posoudíme její obsah a zvážíme další kroky.

1) Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů

2) Podrobnější specifikaci naleznete v § 2 odst. 2 zákona o zdravotních službách

3) Ustanovení § 3 odst. 1 zákona o zdravotních službách

## **5. Komu mám stížnost poslat?**

Stížnost podejte nejprve poskytovateli zdravotních služeb, tedy řediteli nemocnice nebo přímo lékaři (pokud jde např. o praktického lékaře, zubaře nebo jiného odborníka).

Poskytovatel stížnost musí vyřídit do 30 dnů, v odůvodněných případech do 60 dnů.

Pokud nebudete spokojeni s tím, jak poskytovatel stížnosti vyřídil, můžete se obrátit na nás jako správní orgán, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

### **Adresa pracoviště k podávání stížností:**

Krajský úřad Středočeského kraje  
Odbor zdravotnictví  
Zborovská 11  
150 21 Praha 5

Úřední hodiny: pondělí, středa: 8:00 – 17:00  
úterý, čtvrtek: 8:00 – 15:00  
pátek: 8:00 – 13:00

### **Odpovědná osoba:**

Mgr. Vladimíra Kalnická  
tel.: 257 280 461  
e-mail: [kalnicka@kr-s.cz](mailto:kalnicka@kr-s.cz)

## **6. Co napsat do stížnosti?**

Stížnost pište konkrétně, co nejdůležitěji a soustřeďte se především na podstatné okolnosti svého případu. Uveďte především:

- své jméno, příjmení a adresu (případně telefonní kontakt a e-mail),
- poskytovatele zdravotních služeb – název nemocnice nebo jméno a příjmení lékaře, na kterého si stěžujete, a jeho adresu,
- proč nesouhlasíte s tím, jak poskytovatel zdravotních služeb vyřídil Vaši stížnost,
- stručný popis události (komplikace, dobu léčení, srovnání zdravotního stavu před a po události, apod.),
- datum,
- podepište se.

Pošlete nám i odpověď poskytovatele zdravotních služeb na stížnost.

## **7. Podání a evidence stížností**

Stížnost může být podána písemně, ústně nebo v elektronické podobě, a to buď e-mailem, prostřednictvím e-podatelný nebo jako datová zpráva doručená prostřednictvím datové schránky. Stížnosti doručené kraji a jeho orgánům podléhají evidenci. Po zaevidování v centrální evidenci předá vedoucí Oddělení stížností stížnost Odboru zdravotnictví k návrhu odpovědi nebo k přímému vyřízení.

## **8. Musím něco zaplatit?**

Za podání (vyřízení) stížnosti se neplatí žádný poplatek.

### **9. Co když stížnost pošlu nesprávnému úřadu?**

Pokud nám pošlete stížnost, kterou má vyřídit někdo jiný, pošleme ji do 5 pracovních dnů správnému úřadu. O tom Vás vyrozumíme.

### **10. Co když ve stížnosti něco chybí?**

Pokud stížnost nebude obsahovat veškeré potřebné údaje, vyzveme Vás, abyste je do určité doby doplnili. Pokud to neuděláte, nemůžeme stížnost prošetřit.

### **11. Co následuje po podání stížnosti?**

Potvrdíme Vám, že jsme stížnost přijali, a případně Vás požádáme, abyste doplnili informace, které potřebujeme. Vyřizování stížnosti ukončíme, pokud nám nedáte souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace (popřípadě též s pořízením kopie nebo výpisu ze zdravotnické dokumentace). To, že stížnost nemůžeme prošetřit, Vám napíšeme.

### **12. Kdo bude posuzovat odborné lékařské otázky?**

Pro zodpovězení odborných otázek můžeme ustavit nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi. Děláme to především, pokud máme pochybnosti o tom, zda poskytovatel zdravotních služeb dodržel správný postup nebo pokud zkoumáme, zda byla újma na zdraví způsobena nesprávným postupem.

Pokud nebudete souhlasit s odborným posouzením svého případu, můžete sami oslovit znalce a požádat o vypracování znaleckého posudku. Počítejte však s tím, že znalci za vypracování posudku náleží odměna.

### **13. Do kdy musíme stížnost vyřídit?**

Stížnost musíme vyřídit:

- do 30 dnů ode dne jejího obdržení (lhůtu můžeme v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů),
- do 90 dnů, pokud ustavíme nezávislého odborníka (lhůta běží od ustavení odborníka a v odůvodněných případech ji můžeme prodloužit o dalších 60 dnů),
- do 120 dnů, pokud ustavíme nezávislou odbornou komisi (lhůta běží od ustavení odborné komise a v odůvodněných případech ji můžeme prodloužit o dalších 60 dnů).

O případném prodloužení lhůty Vás vyrozumíme.

### **14. Mohu nahlédnout do spisu?**

Ano, a můžete si z něj pořídit i kopie.

### **15. Co když se potvrdí, že nemocnice nebo lékař udělali chybu?**

Pokud zjistíme, že nemocnice nebo lékař udělali chybu, budeme chtít, aby ji do určité doby napravili. Pokud již chybu nelze napravit, budeme žádat, aby udělali, co je třeba, aby se již neopakovala. Můžeme se také obrátit na úřad, který může přijmout další opatření (např. uložit pokutu, provést vlastní šetření apod.), či profesní komoru (Česká lékařská komora, Česká stomatologická komora apod.). O tom, co chceme, aby nemocnice nebo lékař udělali, vyrozumíme také Vaši zdravotní pojišťovnu.

Nemůžeme rozhodovat o náhradě způsobené újmy. Pokud se Vám nepodaří dosáhnout dohody s poskytovatelem, musíte podat žalobu k soudu. Předtím se poradte s advokátem, který se zabývá zdravotnickým právem.

**16. Co mohu dělat dál, pokud nesouhlasím s vyřízením stížnosti?**

Pokud nebudete spokojeni, jak jsme stížnost vyřídili, můžete napsat veřejnému ochránci práv. Jak podat podnět, se dozvíte na informační lince 542 542 888 (v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin). Ochránci můžete napsat na adresu Údolní 39, 602 00 Brno, podnět můžete také poslat e-mailem na [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz).