

## **Postup poskytovatelů zdravotních služeb při vyřizování stížností**

podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) - § 93 - § 97 citovaného zákona

### **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,
- osoba zmocněná pacientem.

### **Stížnost se podává poskytovateli zdravotních služeb, proti kterému směřuje**

(tj. řediteli nemocnice, ombudsmanovi nemocnice nebo lékaři, pokud poskytuje zdravotní služby svým jménem).

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

Podá-li stěžovatel stížnost přímo krajskému úřadu, postoupí ji krajský úřad do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu, proti němuž směřuje (tj. poskytovateli zdravotních služeb, příp. příslušné komoře či zdravotní pojišťovně). O této skutečnosti je stěžovatel písemně informován.

### **Poskytovatel zdravotních služeb je povinen:**

- navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů,
- jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,
- umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
- jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem (tj. krajským úřadem), poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

**Poskytovatel lůžkové nebo jednodenní péče je dále povinen:**

- vypracovat postup pro vyřizování stížností,
- postup pro vyřizování stížností spolu s informací o možnosti podat stížnost subjektům uvedeným v § 93 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., uveřejnit ve zdravotnickém zařízení na veřejně přístupném místě a na svých internetových stránkách.

K šetření stížností osob proti postupu při poskytování zdravotních služeb, jejichž poskytovatelem je Vězeňská služba, je příslušný ředitel organizační jednotky Vězeňské služby, pokud generální ředitel Vězeňské služby nepověří šetřením stížnosti jinou osobu.

**Upozornění pro poskytovatele:**

**Za přestupky podle ustanovení § 117 odst. 3 písm. q), r), t) lze uložit pokutu dle odst. 4 téhož ustanovení do 50 000 Kč a za přestupek podle ustanovení § 117 odst. 3 písm. s) lze uložit pokutu do 100 000 Kč.**