**Postup při vyřizování stížností občanů proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejících se zdravotními službami v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů**

**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 a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů ˡ (dále zákon)

**Slovníček pojmů**

**Poskytovatel zdravotních služeb** = fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona, 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 ²

**Pacient** = fyzická osoba, které jsou nebo byly poskytovány zdravotní služby ³

Podání stížnosti bývá obvykle jedním z posledních kroků v případě, kdy nejste spokojeni
se způsobem poskytování zdravotních služeb či s výsledky těchto služeb. 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.

**Na co si mohu stěžovat?**

1. Na poskytnuté zdravotní služby, tedy například, jak probíhala léčba, jaký byl její výsledek nebo že nebyl z Vaší strany dán souhlas s provedenými úkony,
2. Na věci související se zdravotními službami; tedy na podmínky v nemocnici (např. nedostatek soukromí), na chování pracovníků nemocnice (např. pokud se chovali hrubě)

**Kdo si může stěžovat?**

1. Pacient
2. Zákonný zástupce pacienta
3. Osoba blízká (v případě, že si pacient kvůli svému zdravotnímu stavu nemůže stěžovat sám)
4. Osoba zmocněná pacientem

(dále též stěžovatel)

Pokud nám napíšete, přestože nespadáte do žádné z uvedených kategorií, Váš dopis posoudíme a do 30 dnů Vám odpovíme, zda sami podnikneme kroky, případně jaké.

Pokud se nám nepodaří zjistit, kdo stížnost poslal, posoudíme její obsah a zvážíme další kroky.

ˡ Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), 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

**Komu mám stížnost poslat?**

1. Stížnost podejte nejprve poskytovateli zdravotních služeb, tedy řediteli nemocnice nebo přímo lékaři (ambulantnímu – praktický lékař, specialista, stomatolog)

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

1. Pokud nebudete spokojeni s tím, jak poskytovatel stížnost vyřídil, můžete se obrátit na nás jako na správní orgán, který udělil poskytovateli oprávnění k poskytování zdravotních služeb.4

**Stížnost je možné podat písemně na adresu:**

**Krajský úřad Karlovarského kraje, odbor zdravotnictví, Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary**, **elektronicky:** epodatelna@kr-karlovarsky.cz, DS: Datová schránka: siqbxt2, faxem: 353 502 509 (podatelna)
**osobně:** na odboru zdravotnictví v úředních hodinách: Po, St 8.00-17.00; Út, Čt 8.00-15.00; Pá 8.00-14.00

**Co napsat do stížnosti - Náležitosti stížnosti**

Stížnost pište konkrétně, co nejvýstižněji a soustřeďte se především na podstatné okolnosti svého případu, uveďte v ní:

1. své jméno, příjmení a adresu (případně telefonní kontakt a e-mail)

2. poskytovatele zdravotních služeb – název nemocnice nebo jméno, příjmení a adresu (místo poskytování zdravotních služeb) lékaře, na kterého si stěžujete

3. proč nesouhlasíte s tím, jak poskytovatel zdravotních služeb vyřídil Vaši stížnost

4. stručný popis událostí (komplikace, doba léčení, srovnání zdravotního stavu před a po události)

5. datum

6. Váš podpis

Pošlete nám i odpověď poskytovatele zdravotních služeb na Vaši stížnost

Abychom mohli posuzovat poskytnutou zdravotní péči, potřebujeme nezbytně Váš písemný souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace. Pro případ, že ho sami nepřiložíte, požádáme Vás o něj. Bez souhlasu nebudeme moci stížnost prověřit, proto šetření stížnosti ukončíme.

Pro rychlejší vyřízení stížnosti můžete přiložit [souhlas s nahlížením](http://www.kr-karlovarsky.cz/zdravotnictvi/Documents/souhlas-nahlizeni.docx) „našeho úřadu“ do zdravotnické dokumentace

4 Příslušná ministerstva jsou Ministerstva spravedlnosti (pokud předchozí stížnost vyřizovala Vězeňská služba ČR), Ministerstvo vnitra(pro Oblastní zdravotnické zařízení Plzeň) a Ministerstvo obrany (pokud je poskytovatel Ústřední vojenská nemocnice – Vojenská fakultní nemocnice Praha, Vojenská nemocnice Olomouc, Vojenská nemocnice Brno, Ústav leteckého zdravotnictví Praja nebo Vojenská lázeňská a rekreační zařízení)

**Vzor stížnosti** [(najdete zde)](http://www.kr-karlovarsky.cz/zdravotnictvi/Documents/vzor-stiznosti-zdrav.docx)

Stížnosti doručené na Krajský úřad Karlovarského kraje jsou evidovány evidenčním odborem, který stížnost postoupí odboru zdravotnictví k šetření. Odbor zdravotnictví uvědomí do 5-ti pracovních dnů stěžovatele, že byla obdržena jeho stížnost a uvědomí ho o dalším postupu odboru zdravotnictví v jeho záležitosti. Stížnosti, které obdrží odbor zdravotnictví přímo, bez postoupení evidenčním odborem, pošle evidenčnímu odboru k zaregistrování.

**Musím něco zaplatit?**

Za podání (vyřízení) stížnosti se neplatí žádný poplatek

**Co když pošlu stížnost nesprávnému úřadu?**

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

**Co když ve stížnosti něco chybí?**

Pokud stížnost nebude obsahovat veškeré potřebné údaje, vyzveme Vás do určité doby k doplnění. Pokud to neuděláte, nemůžeme stížnost prošetřit.

**Co následuje po podání stížnosti?**

Potvrdíme Vám, že jsme stížnost přijali a případně Vás požádáme, abyste doplnili informace, které k prošetření stížnosti potřebujeme.

Přijetí stížnosti nepotvrzujeme, pokud stížnost:

1. doručíte osobně

2. podáte ústně do protokolu

3. postoupil jiný orgán, na který jste se původně obrátili, a je zřejmé, že Vás o postoupení stížnosti našemu úřadu informoval

Vyřizování stížnosti ukončíme, pokud nám nedáte souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace

( popř. též s pořízením kopie nebo výpisu ze zdravotnické dokumentace). To, že stížnost nemůžeme prošetřit, Vám napíšeme.

**Kdo bude posuzovat odborné lékařské otázky? 5**

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.

O ustavení nezávislého odborníka či nezávislé odborné komise Vás bezprostředně vyrozumíme.

Napíšeme Vám, kdy bude komise jednat v případě, že bude ustavena. Na jednání komise se můžete dostavit, jinak je jednání neveřejné.

5 Ustanovení § 94 odst. 4 zákona o zdravotních službách

Pokud nebudete souhlasit s odborným posouzením svého případu, můžete sami oslovit znalce6 a požádat o vypracování znaleckého posudku. Počítejte však s tím, že znalci za vypracování posudku náleží odměna.

**Do kdy musíme stížnost vyřídit? 7**

Stížnost musíme vyřídit:

1. do 30 dnů ode dne jejího obdržení (lhůtu můžeme v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů)

2. do 90 dnů, pokud ustavíme nezávislého odborníka (lhůta běží od ustavení odborníka a v odůvodněných případech ji můžeme prodloužit o dalších 60 dnů)

3. do 120 dní, pokud ustavíme nezávislou odbornou komisi (lhůta běží od ustavení nezávislé odborné komise a v odůvodněných případech ji můžeme prodloužit o dalších 60 dnů)

O případném prodloužení lhůty Vás vyrozumíme

**Mohu nahlédnout do spisu?**

Ano a můžete si z něj pořídit i kopie.

**Co když se potvrdí, že nemocnice nebo lékař udělali chybu? 8**

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,9 který může přijmout další opatření (např. uložit pokutu, provést vlastní šetření apod.), či profesní komoru (Česká lékařská komora, Česká stomatologická komora apod.)

O zjištěném pochybení při poskytování zdravotních služeb (tzv. postup non lege artis) 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 poraďte s advokátem, který se zabývá zdravotnickým právem.

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

Pokud nebudete spokojeni, jak jsme stížnost vyřídili, můžete napsat veřejnému ochránci práv10. 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 mailem na podatelna@ochrance.cz

Oprávněná osoba: Mgr. Veronika Bartošová, odbor zdravotnictví Krajského úřadu Karlovarského kraje

 Ing. Alena Šalátová, vedoucí odboru zdravotnictví Krajského úřadu Karlovarského kraje

23.12.2017

6 Seznam znalců naleznete zde: <http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/%24%24SearchForm?OpenForm>

7 Ustanovení § 94 odst.1 zákona o zdravotních službách

8 Ustanovení § 96 zákona o zdravotních službách

9 Např. na příslušnou hygienickou stanici

10 Více informací o působnosti veřejného ochránce naleznete v letácích Jak se obracet na veřejného ochránce práv, Zdravotnictví – nejčastější dotazy a zdravotnictví; dostupné pod odkazem https://www.ochrance.cz/stižnosti-na-urady/chcete-si-stezovat/zivotni.situace-problemy-a-jejich-reseni/.