

Informace pro občany týkající se podávání stížností na poskytování zdravotní péče podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 372/2011 Sb.“).

Jak podat stížnost, když nejste spokojeni s poskytováním zdravotních služeb

Slovníček pojmů

Poskytovatel zdravotních služeb – fyzická osoba – lékař, který poskytuje zdravotní služby jako fyzická osoba (např. všeobecný praktický lékař, ortoped atd.)

Poskytovatel zdravotních služeb – právnická osoba – lékař, který poskytuje zdravotní služby jako společnost, tj. jako právnická osoba (např. a.s., s.r.o.).

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.

Podat stížnost na postup poskytovatele zdravotních služeb 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?

Na poskytnuté zdravotní služby; tedy například, jak probíhala léčba, popřípadě na věci související se zdravotními službami, např. na podmínky v souvislosti s poskytováním zdravotní péče.

Kdo si může stěžovat?

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem.

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.

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Komu mám stížnost poslat?

Stížnost podejte nejprve poskytovateli zdravotních služeb. Poskytovatel je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Poskytovatel stížnost musí vyřídit do 30 dnů, v odůvodněných případech do 60 dnů. Poskytovatel je povinen vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

Pokud nebudete spokojeni s tím, jak poskytovatel stížnosti vyřídil, můžete se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení jejího vyřízení obrátit na nás jako správní orgán, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Do stížnosti uveďte důvody Vašeho nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Stížnost lze podat i tehdy, není-li poskytovatelem vyřízena v zákonné lhůtě.

Krajský úřad Jihočeského kraje (dále jen „krajský úřad“) vyřizuje stížnosti ve lhůtách daných zákonem č. 372/2011 Sb., kdy lhůta počíná běžet dnem ustanovení odborníka či odborné komise.

Délka projednávání případu je odvislá od charakteru stížnosti a od součinnosti subjektů, se kterými krajský úřad v rámci šetření stížnosti spolupracuje. Postup krajského úřadu při šetření stížností je stanoven zákonem č. 372/2011 Sb., včetně ustavení odborníka či odborné komise.

Lhůta pro vyřízení stížnosti krajským úřadem:

- do 30 dnů ode dne jejího obdržení,
- do 90 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka,
- do 120 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi.

Lhůta pro vyřízení stížnosti podle bodu 2 nebo 3 počíná běžet dnem, kdy krajský úřad ustavil nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi. Lhůtu podle bodu 1 může krajský úřad odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů a lhůtu podle bodu 2 nebo 3 o dalších 60 dnů.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je krajský úřad nepříslušný, postoupí ji do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti informuje stěžovatele.

Nezávisle na šetření stížnosti příslušným krajským úřadem má stěžovatel právo danou věc řešit například prostřednictvím soudu, Policie ČR, České lékařské komory, Veřejného ochránce práv.

Co napsat do stížnosti?

Stížnost pište konkrétně, co nejdůležitěji a soustředte se především na podstatné okolnosti svého případu.

Uveďte:

- 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),
- datum,
- podpis.

Stížnost zašlete na adresu:

Krajský úřad Jihočeského kraje
Odbor zdravotnictví
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice
ID DS: kdib3rr
E-podatelna: posta@kraj-jihocesky.cz

Konzultovat podání stížnosti můžete na Odboru zdravotnictví, B. Němcové 49/3, 370 76 České Budějovice u referentek:

- Edita Sovová, MSc., tel. 386 720 613, e-mail: sovova@kraj-jihocesky.cz,
- Bc. Kateřina Kučerová, tel. 386 720 607, e-mail: kucerovak@kraj-jihocesky.cz.

V případě nepřítomnosti shora uvedených referentek kontaktujte sekretariát tel. 386 720 602, e-mail: ryklikova@kraj.jihocesky.cz.