

Informace pro občany týkající se podávání stížností na poskytování zdravotní péče podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách

Jak podat stížnost, když nejste spokojeni s poskytováním zdravotních služeb

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon č. 372/2011 Sb.").

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. poliklinika, nemocnice, s.r.o., v.o.p., a.s., o.z.).

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 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?

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 související s právy pacientů a povinnostmi poskytovatele.

Kdo si může stěžovat?

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) 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.

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.

Konzultovat podání stížnosti můžete osobně na adrese:

Krajský úřad Jihočeského kraje
Odbor zdravotnictví
Oddělení zdravotní správy
B. Němcové 49/3
370 76 České Budějovice

- odbor zdravotnictví – u referentky **Edita Sovová, MSc., tel. 386 720 613, e-mail: sovova@kraj-jihocesky.cz**, kancelář č. dveří 2.217. V případě nepřítomnosti příslušné pracovnice na pracovišti, kontaktujte:
- odbor zdravotnictví – sekretariát **tel. 386 720 602, e-mail: ryklikova@kraj-jihocesky.cz**, kancelář č. dveří 2.212.

Korespondenci zasílejte na adresu:

Krajský úřad Jihočeského kraje
Odbor zdravotnictví
Oddělení zdravotní správy
U Zimního stadionu 1952/2
Pracoviště B. Němcové 49/3
370 76 České Budějovice

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 správní orgán v rámci šetření stížnosti spolupracuje. Postup správního orgánu při šetření stížností je stanoven zákonem č. 372/2011 Sb., včetně ustanovení odborníka či odborné komise.

Co napsat do stížnosti?

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

Uveďte v ní:

- 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.

Je vhodné poslat i odpověď poskytovatele zdravotních služeb na Vaši stížnost.

Abychom mohli posuzovat poskytnutou zdravotní péči, potřebujeme Váš souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace. V této věci Vás budeme kontaktovat.

Co když stížnost pošlu nesprávnému úřadu?

Pokud nám bude zaslána stížnost, k jejímuž vyřízení je kompetentní jiný subjekt, předáme ji do 5 pracovních dnů příslušnému subjektu k vyřízení. O tomto Vás budeme informovat.

Je možné přešetření stížnosti na poskytování zdravotních služeb jinými subjekty?

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

Souhlas v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění, k nahlížení do zdravotnické dokumentace (§ 94 odst. 2) udělený oprávněnou osobou v rozsahu § 93 odst. 1

Souhlas s nahlížením do ZD zmocněná osoba

Souhlas s nahlížením do ZD zdr. stav

Souhlas s nahlížením do ZD opatrovník

Souhlas pacient