



KRAJSKÝ ÚŘAD LIBERECKÉHO KRAJE

odbor zdravotnictví

Zpracoval: Mgr. Kateřina Gerö, vedoucí správního oddělení
Bc. Kateřina Marcinková, odborný zaměstnanec správního oddělení

E.: katerina.gero@kraj-lbc.cz katerina.marcinkova@kraj-lbc.cz

T.: 485 226 375, 485 226 546

Aktualizace: 12. března 2024

METODIKA OZ/05

Postup při vyřizování stížností dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů

Obsah

I. LEGISLATIVA.....	2
II. POJEM STÍŽNOSTI.....	2
KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST.....	2
KOMU SE STÍŽNOST PODÁVÁ.....	2
PROTI ČEMU LZE PODAT STÍŽNOST	2
III. POVINNOSTI POSKYTOVATELE	2
IV. POSTUP PŘI NESOUHLASU S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI.....	3
V. PŘÍSLUŠNÝ SPRÁVNÍ ORGÁN	3
VI. STÍŽNOST PODANÁ SPRÁVNÍMU ORGÁNU	3
NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI	3
ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI.....	4
POTVRZENÍ PŘIJETÍ STÍŽNOSTI	4
LHŮTY K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI.....	4
NEZÁVISLÝ ODBORNÍK, NEZÁVISLÁ ODBORNÁ KOMISE	5
STÍŽNOST PODANÁ NEOPRÁVNĚNOU OSOBOU	6
SOUHLAS S NAHLÍŽENÍM DO ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE.....	6
NEUDĚLENÍ SOUHLASU S NAHLÍŽENÍM DO ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE	6
NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	6
VII. NÁHRADA ŠKODY A NEMAJETKOVÉ ÚJMY	6
VIII. OPAKOVANÁ STÍŽNOST	6
IX. NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI SPRÁVNÍM ORGÁNEM.....	7

I. LEGISLATIVA

Vyřizování stížností v oblasti zdravotnictví je legislativně upraveno v části osmé, § 93 - § 97 **zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách)**, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o zdravotních službách**“). V otázkách, které uvedený zákon komplexně neupravuje, se postupuje **podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád**, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**správní řád**“).

II. POJEM STÍŽNOSTI

Stížností se rozumí mezní řešení nespokojenosti, když před tím **selhaly všechny možnosti komunikace pacienta s poskytovatelem zdravotních služeb** (dále jen „**poskytovatel**“ nebo „**poskytovatel zdravotních služeb**“).

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

Proti postupu **poskytovatele zdravotních služeb** může podat stížnost (dále jen „**stěžovatel**“):

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce pacienta,
- c) osoba blízká (pokud tak nemůže učinit pacient s ohledem na svůj stav nebo pokud zemřel),
- d) osoba zmocněná pacientem.

KOMU SE STÍŽNOST PODÁVÁ

Stěžovatel stížnost podává nejdříve **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.**

Jestliže **stěžovatel nepodá stížnost poskytovateli**, proti kterému směřuje, ale přímo na **Krajský úřad Libereckého kraje**, bude jeho stížnost postoupena do 5 dnů od obdržení příslušnému poskytovateli a stěžovatel bude o tomto postupu informován.

PROTI ČEMU LZE PODAT STÍŽNOST

Stížnost lze podat proti:

- a) postupu **při poskytování zdravotních služeb**,
- b) proti **činnostem souvisejícím se zdravotními službami**.

III. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Poskytovatel zdravotních služeb je povinen:

- a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- b) 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,
- c) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

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

- a) vypracovat postup při vyřizování stížností,

- b) postup při vyřizování stížností a informaci o možnosti podat stížnost uveřejnit ve zdravotnickém zařízení na veřejně přístupném místě a na svých internetových stránkách.

IV. POSTUP PŘI NESOUHLASU S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Pokud stěžovatel **nesouhlasí s vyřízením stížnosti dotčeným poskytovatelem**, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu. Ve své stížnosti **uvede důvody nesouhlasu** s vyřízením stížnosti poskytovatelem a ke své stížnosti **připojí kopii výsledku vyřízení** stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb.

V. PŘÍSLUŠNÝ SPRÁVNÍ ORGÁN

K vyřízení stížnosti je dle zákona o zdravotních službách příslušný správní orgán, který udělil poskytovateli oprávnění k poskytování zdravotních služeb a může jím být:

- krajský úřad (nebo Magistrát hlavního města Prahy) – místní příslušnost se řídí místem poskytování zdravotních služeb,
- Ministerstvo obrany nebo Ministerstvo spravedlnosti, jde-li o zdravotní služby poskytované ve zdravotnických zařízeních zřízených těmito ministerstvy,
- Ministerstvo vnitra, jde-li o zdravotní služby poskytované ve zdravotnických zařízeních zřízených tímto ministerstvem nebo Úřadem pro zahraniční styky a informace nebo Bezpečnostní informační službou.

Adresa pracoviště určeného k přijímání stížností proti poskytovatelům poskytujících zdravotní služby na území **Libereckého kraje** (s výjimkou zdravotnických zařízeních zřízených výše uvedenými ministerstvy):

Krajský úřad Libereckého kraje, odbor zdravotnictví

U Jezu 642/2a
461 80 Liberec 2

email: podatelna@kraj-lbc.cz

Datová schránka: c5kbvkw

<u>Úřední hodiny:</u>	pondělí, středa	8.00 – 17.00 hod
	úterý, čtvrtek, pátek	8.00 – 14.00 hod

VI. STÍŽNOST PODANÁ SPRÁVNÍMU ORGÁNU

NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI

Stížnost podle zákona o zdravotních službách je nutné chápat jako **podání ve smyslu § 37 správního řádu**. Z podání by mělo vyplývat, **kdo jej činí, které věci se týká a co se navrhuje**. Podání musí obsahovat **označení správního orgánu, jemuž je určeno, další náležitosti, které stanoví zákon, a podpis osoby, která je činí**.

Stížnost by měla být konkrétní a co nejdůležitější. Stěžovatel by se měl soustředit především na podstatné okolnosti svého případu a ve stížnosti uvést:

- své jméno, příjmení a adresu (případně další kontaktní údaje – telefon, e-mail...),
- poskytovatele zdravotních služeb – název nemocnice nebo jméno a příjmení lékaře, na kterého si stěžuje, a jeho adresu,
- proč nesouhlasí s tím, jak poskytovatel zdravotních služeb stížnost vyřídil,
- stručný popis události (komplikace, doba léčení, srovnání zdravotního stavu před a po události...),
- datum,

f) podpis.

Přílohy stížnosti:

- a) kopie odpovědi poskytovatele zdravotních služeb na stížnost
- b) souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace (formulář dostupný na webových stránkách odboru zdravotnictví KÚ LK: <https://urad/odbory/odbor-zdravotnictvi/oddeleni/spravni-oddeleni/formulare/stiznosti>)

ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- a) **Písemně**
- b) **Osobní doručení do podatelny Krajského úřadu Libereckého kraje**
- c) **V elektronické podobě s elektronickým podpisem (emailem na adresu: podatelna@kraj-lbc.cz)**
- d) **Pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálkopisu, telefaxu nebo emailem bez použití elektronického podpisu** – v tomto případě bude stěžovatel vyzván, aby do 5 dnů od přijetí výzvy svoje podání potvrdil či doplnil písemně nebo ústně do záznamu, nebo podání opatřil zaručeným elektronickým podpisem
- e) **Ústně** u příslušného zaměstnance odboru zdravotnictví. Nebude-li možné stížnost vyřídit ihned, bude se stěžovatelem sepsán protokol o ústním podání stížnosti. Protokol podepíše stěžovatel a zaměstnanec, který protokol pořídil.
- f) **Stížnosti nelze podávat telefonicky.** Při telefonickém podání stížnosti bude stěžovatel v případě, že prošetření stížnosti spadá do kompetence odboru zdravotnictví, seznámen s postupem při podání stížnosti nebo mu bude doporučeno obrátit se písemně přímo na orgán, který je k vyřízení jeho stížnosti kompetentní.

POTVRZENÍ PŘIJETÍ STÍŽNOSTI

Krajský úřad Libereckého kraje (dále jen „správní orgán“) potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti, případně jej požádá o doplnění informací.

Přijetí stížnosti se nepotvrzuje, pokud stížnost:

- a) byla doručena osobně,
- b) byla podána ústně do protokolu,
- c) byla zaslána do datové schránky,
- d) postoupil jiný orgán, na který se stěžovatel původně obrátil a je zřejmé, že byl o postoupení stížnosti již informován.

LHŮTY K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Správní orgán je povinen vyřídit stížnost:

- a) **do 30 dnů** od jejího obdržení (odůvodněně lze prodloužit až na 60 dnů)
- b) **do 90 dnů** od jejího obdržení, jestliže k jejímu vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka (odůvodněně lze prodloužit až na 150 dnů),
- c) **do 120 dnů** od jejího obdržení, jestliže k jejímu vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi (odůvodněně lze prodloužit až na 180 dnů).

Lhůta podle bodu b) začíná běžet dnem převzetí stížnostního spisu nezávislým odborníkem a žádosti o vypracování odborného posudku.

Lhůta podle bodu c) začíná běžet dnem převzetí jmenování posledním členem nezávislé odborné komise (členy jmenuje ředitel krajského úřadu).

O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti a postoupení stížnosti **správní orgán** vždy informuje stěžovatele.

Dále je správní orgán povinen umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

NEZÁVISLÝ ODBORNÍK, NEZÁVISLÁ ODBORNÁ KOMISE

Správní orgán může na základě stížnosti nebo z moci úřední nebo jiného podnětu, a to zejména pro posouzení případů, u nichž vznikly pochybnosti, zda byl při poskytování zdravotních služeb dodržen správný postup, popřípadě k vyloučení příčinné souvislosti mezi nesprávným postupem a újmou na zdraví pacientovi při poskytování zdravotních služeb, ustavit

- a) **nezávislého odborníka;** **nezávislého odborníka** ustaví vždy, směřuje-li stížnost nebo podnět proti správnému postupu při poskytování zdravotních služeb, popřípadě je namítáno ublížení na zdraví pacientovi při poskytování zdravotních služeb a stížnost nebo podnět není zjevně nedůvodný,
- b) **nezávislou odbornou komisi.**

Dle § 94 odst. 4 písm. b) zákona o zdravotních službách správní orgán ustaví **nezávislou odbornou komisi** (dále jen „NOK“) vždy, jestliže:

1. **nezávislý odborník** na základě posouzení zdravotnické dokumentace její ustavení navrhne, nebo
2. jde-li o případ, kdy posouzení **nezávislým odborníkem** je odborně nedostačující nebo je třeba posoudit případné ublížení na zdraví při poskytování zdravotních služeb s důsledkem smrti pacienta a stížnost nebo jiný podnět není zjevně nedůvodný.

Složení NOK:

- a) zástupce příslušného správního orgánu, který je vždy zdravotnickým pracovníkem, je současně předsedou komise a řídí její činnost
- b) **nejméně 2 zdravotničtí pracovníci** se způsobilostí k samostatnému výkonu zdravotnického povolání v příslušném oboru zdravotní péče
- c) **lékař se specializovanou způsobilostí** v oboru patologická anatomie nebo soudní lékařství, jde-li o úmrtí pacienta
- d) zástupce příslušné komory nebo příslušné profesní organizace.

případně může být přizván k jednání:

- a) poskytovatel, proti kterému stížnost směřuje
- b) stěžovatel, který může být pozván dle § 95 odst. 2 písm. b) zákona o zdravotních službách za účelem podání vysvětlení skutečností uvedených ve stížnosti, a to na dobu nezbytně nutnou; nebo na základě své žádosti (je přizván vždy k jednání)

Správní orgán vyrozumí stěžovatele o ustavení **nezávislého odborníka** či **nezávislé odborné komise** a sdělí mu jméno a příjmení **nezávislého odborníka** nebo členů **nezávislé odborné komise** a osob přizvaných k jednání **nezávislé odborné komise**.

Jednání **nezávislé odborné komise** je **neveřejné**.¹

¹ § 97 zákona o zdravotních službách

STÍŽNOST PODANÁ NEOPRÁVNĚNOU OSOBOU

Pokud stížnost podá k tomu **nepříslušná osoba** (viz bod 0, nebo stížnost nebude obsahovat dostatek potřebných údajů k identifikaci stěžovatele (**anonymní stížnost**), bude toto podání posouzeno správním orgánem jako **podnět k provedení kontroly**. Stěžovateli, pokud nebude anonymní, bude ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení stížnosti oznámeno, jak bylo se stížností naloženo.

SOUHLAS S NAHLÍŽENÍM DO ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE

V případě podání stížnosti, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi, je nutný **souhlas pacienta s nahlížením do zdravotnické dokumentace, popřípadě též s pořizováním kopií nebo výpisu**. Pokud pacient není schopen s ohledem na svůj zdravotní stav projevit vůli nebo zemřel, může tento souhlas udělit i osoba blízká nebo osoba zmocněná. Souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace.

NEUDELENÍ SOUHLASU S NAHLÍŽENÍM DO ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE

Pokud ve stížnosti, k jejímuž vyřízení je nezbytné nahlížet do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi, případně pořizovat z ní kopie nebo výpisy, **nebude udělen k tomuto souhlas stěžovatele**, může Krajský úřad Libereckého kraje, odbor zdravotnictví, **šetření stížnosti ukončit**. O ukončení a důvodu ukončení je správní orgán povinen informovat pacienta, jehož se stížnost týká, stěžovatele, pokud jím není pacient a poskytovatele, k němuž se stížnost vztahuje.

NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ

Zjistí-li správní orgán při šetření stížnosti porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb nebo při činnostech s tím souvisejících anebo jiná pochybení, dotýkající se práv a zájmů pacienta, **uloží poskytovateli nápravná opatření** s uvedením lhůty pro jejich splnění, popřípadě **podá podnět** příslušným orgánům a komorám. O uložení nápravných opatření nebo o podání podnětu správní orgán informuje zdravotní pojišťovnu, u které byl pacient v době porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb pojištěn.

VII. NÁHRADA ŠKODY A NEMAJETKOVÉ ÚJMY

Správní orgán nemůže rozhodovat o náhradě škody a nemajetkové újmy na zdraví. Pokud se stěžovateli nepodaří dosáhnout dohody s poskytovatelem, musí podat žalobu k soudu. Při takovém postupu je vhodné se poradit s advokátem, který se zabývá zdravotnickým právem.

VIII. OPAKOVANÁ STÍŽNOST

V případě opakované stížnosti (neobsahuje-li nové skutečnosti) bude stížnost bez dalšího prošetření odložena, o čemž bude stěžovatel písemně vyrozuměn. Při dalším opakování se již stěžovatel vyrozumívát nebude, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

IX. NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI SPRÁVNÍM ORGÁNEM

Pokud stěžovatel nesouhlasí s odborným posouzením svého případu, může sám oslovit znalce² a požádat o vypracování znaleckého posudku. V takovém případě je třeba počítat s tím, že znalci za vypracování posudku náleží odměna.

Pokud stěžovatel nebude spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na veřejného ochránce práv.³ Ochránce může přezkoumat pouze postup správního orgánu při přešetření stížnosti, nikoliv správnost postupu poskytovatele zdravotních služeb. Informace, jak podat stížnost veřejnému ochránci práv, jsou dostupné na odkazu <https://www.ochrance.cz/>

Stěžovatel se také může obrátit:

- na civilní soud, neboť ten může rozhodnout o náhradě škody a nemajetkové újmy na zdraví na základě podané žaloby, v případě, že se stěžovateli nepodaří dosáhnout dohody s poskytovatelem.
- na Českou lékařskou komoru, a to vždy, pokud se domnívá, že lékař postupoval neodborně nebo jednal neeticky. Bližší informace jsou dostupné na: <https://www.lkcr.cz/problematika-stiznostni-agendy>
- na Českou stomatologickou komoru, pokud se domnívá, že lékař postupoval neodborně nebo jednal neeticky. Bližší informace jsou dostupné na: <https://www.dent.cz/kontakty/stiznosti>

² Seznam znalců je dostupný na: <http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/%24%24SearchForm?OpenForm>

³ Informace o působnosti veřejného ochránce práv jsou dostupné na: <https://www.ochrance.cz/o-nas/>