



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: ke dni 1. 10. 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
PROTI ČEMU LZE PODAT STÍŽNOST	2
KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST.....	2
KOMU SE STÍŽNOST PODÁVÁ.....	2
STÍŽNOST PODANÁ JINOU OSOBOU	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
VII. POSTUP PŘI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI	4
LHŮTY K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI.....	4
NAHLÍŽENÍ DO ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE.....	5
NEZÁVISLÝ ODBORNÍK, NEZÁVISLÁ ODBORNÁ KOMISE	5
NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	6
VIII. NÁHRADA ŠKODY A NEMAJETKOVÉ ÚJMY	6
IX. OPAKOVANÁ STÍŽNOST	6
X. NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI SPRÁVNÍM ORGÁNEM.....	6

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*“).

PROTI ČEMU LZE PODAT STÍŽNOST

Stížnost lze podat proti:

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

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.

STÍŽNOST PODANÁ JINOU OSOBOU

Pokud stížnost podá osoba neuvedená v zákoně o zdravotních službách, bude podání posouzeno správním orgánem jako **podnět k provedení kontroly**. Stěžovatel bude písemně vyrozuměn ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího doručení o tom, jak bylo se stížností naloženo.

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:

- a) krajský úřad (nebo Magistrát hlavního města Prahy) – místní příslušnost se řídí místem poskytování zdravotních služeb,
- b) Ministerstvo obrany nebo Ministerstvo spravedlnosti, jde-li o zdravotní služby poskytované ve zdravotnických zařízeních zřízených těmito ministerstvy,
- c) 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 zařízení 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

Úřední hodiny:	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 nejvýstižnější. Stěžovatel by se měl soustředit především na podstatné okolnosti svého případu a ve stížnosti uvést:

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

Přílohy stížnosti:

- a) kopie odpovědi poskytovatele zdravotních služeb na stížnost

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.

VII. POSTUP PŘI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

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.

NAHLÍŽENÍ DO ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE

S účinností ode dne 1. 10. 2024 není třeba souhlas pacienta k nahlížení do zdravotnické dokumentace. Do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi mohou bez jeho souhlasu nahlížet, jestliže je to v zájmu pacienta nebo jestliže je to potřebné k naplnění účelů plynoucích z jejich pověření nebo k výkonu působnosti svěřené podle zákona o zdravotních službách nebo jiných právních předpisů, a to v nezbytném rozsahu, osoby, které se podílejí na výkonu působnosti správních orgánů a které jsou

- a) pověřené k vyřízení stížnosti podle části osmé zákona o zdravotních službách v souvislosti s touto stížností,
- b) ustavené jako nezávislý odborník nebo jmenované členem nezávislé odborné komise podle zákona o zdravotních službách.

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 za účelem podání vysvětlení skutečností uvedených ve stížnosti, a to na dobu nezbytně nutnou; stěžovatel je na základě své žádosti přizván vždy

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

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.

VIII. 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.

IX. 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.

X. 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/>

¹ § 97 zákona o zdravotních službách

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/>

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>