

## **Postup pro vyřizování stížností na poskytovatele zdravotních služeb, kterému udělilo oprávnění k poskytování zdravotních služeb Ministerstvo vnitra (Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra, OLYMP Centrum sportu Ministerstva vnitra)**

**TÝKÁ SE POUZE STÍŽNOSTÍ NA ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ MINISTERSTVA VNITRA A OLYMP CENTRUM SPORTU MINISTERSTVA VNITRA. NETÝKÁ SE STÍŽNOSTÍ NA JINÁ ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ.**

Podání stížnosti bývá obvykle jedním z posledních kroků v případě, kdy nejste spokojeni se způsobem poskytování zdravotních služeb či s výsledky těchto služeb. Stížnosti na chování či neetické jednání lékaře řeší Česká lékařská komora, Česká stomatologická komora nebo Česká lékárnická komora prostřednictvím svých etických či revizních komisí.

Všechny informace najdete v zákoně č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

### **Slovníček pojmů**

**Poskytovatel zdravotních služeb** = fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona o poskytování zdravotních služeb; tedy např. 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.

**Pacient** = fyzická osoba, které jsou (nebo byly) poskytovány zdravotní služby.

Podat stížnost na postup zdravotnického zařízení či lékaře je Vaše právo a nemůže Vám být na újmu, pokud to uděláte. Zkuste však vždy zvážit, zda svůj spor raději nevyřešíte dohodou.

### **Stížnost lze podat:**

- proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb – například, jak probíhala léčba, jaký byl její výsledek nebo že jste nedali souhlas s provedenými úkony,
- proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami – například na podmínky ve zdravotnickém zařízení, na chování pracovníků zdravotnického zařízení.

### **Osobou oprávněnou podat stížnost (dále jen „stěžovatel“) je:**

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

#### **Forma podání stížnosti:**

- písemně,
- ústně – o ústním podání je sepsán záznam, který podepíšete,
- elektronickou poštou,
- prostřednictvím datové schránky,
- elektronickou poštou bez zaručeného elektronického podpisu – v takovém případě budete vyzváni, abyste do 5 dnů od přijetí výzvy svoje podání potvrdili či doplnili písemně nebo ústně do záznamu, nebo zaslali v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem.

#### **Komu se stížnost podává:**

1. Stížnost podejte nejprve poskytovateli zdravotních služeb, proti kterému směřuje, tedy řediteli zdravotnického zařízení. Poskytovatel je mimo jiné povinen:
  - navrhnout Vám ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na její charakter vhodné,
  - vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů,
  - umožnit Vám nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
  - poskytnout na vyžádání včasnou a nutnou součinnost příslušnému správnímu orgánu při šetření stížnosti.
2. Pokud nebudete spokojeni s tím, jak poskytovatel stížnost vyřídil, můžete se obrátit na nás jako správní orgán, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

**Naše adresa je: Ministerstvo vnitra, odbor zdravotnického zařízení, Lhotecká 559/7, 143 01 Praha 4.**

Budova A Policejní akademie České republiky v Praze (vpravo vedle vrátnice), 12. patro.

**Poštovní adresa:** PO BOX 21/OZZ, 170 34 Praha 7

#### **Elektronická adresa podatelny:**

[ozzmv@mvcz.cz](mailto:ozzmv@mvcz.cz)

[posta@mvcz.cz](mailto:posta@mvcz.cz)

Identifikátor datové schránky: **6bnaawp, IČ 00007064**



**Úřední hodiny centrální podatelny Ministerstva vnitra, Nad Štolou 936/3, Praha 7:**

<b>pondělí až čtvrtek</b>	<b>od 6.00 do 16.00 hodin</b>
<b>pátek</b>	<b>od 6.00 do 14.45 hodin</b>

**Vhodná je předchozí dohoda přesného termínu osobního jednání na telefonu sekretariátu ředitele odboru zdravotnického zařízení na telefonním čísle 974 827 551.**

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

**Ve stížnosti musíte uvést:**

1. své jméno, příjmení a adresu (případně telefonní kontakt a e-mail),
2. poskytovatele zdravotních služeb – název zdravotnického zařízení nebo jméno a příjmení lékaře, na kterého si stěžujete, a jeho adresu,
3. proč nesouhlasíte s tím, jak poskytovatel zdravotních služeb vyřídil Vaši stížnost,
4. stručný popis události (komplikace, dobu léčení, srovnání zdravotního stavu před a po události...),
5. datum,
6. podpis.

Zašlete nám i odpověď poskytovatele zdravotních služeb na stížnost.

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

**Za podání (vyřízení) stížnosti se neplatí žádný poplatek.**

Pokud stížnost nebude obsahovat veškeré potřebné údaje, vyzveme Vás, abyste je do určité doby doplnili. 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 potřebujeme.

Vyřizování stížnosti ukončíme, pokud nám nedáte souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace (popřípadě též s pořízením kopie nebo výpisu ze zdravotnické dokumentace). To, že stížnost nemůžeme prošetřit, Vám napíšeme.

## **Do kdy musíme stížnost 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 dnů, pokud ustavíme nezávislou odbornou komisi (lhůta běží od ustavení odborné komise a v odůvodněných případech ji můžeme prodloužit o dalších 60 dnů).

O případném prodloužení lhůty Vás vyrozumíme.

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

*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 jméno a příjmení nezávislého odborníka nebo členů nezávislé odborné komise a přizvaných osob.*

*Napíšeme Vám také, kdy bude komise jednat. Na jednání můžete přijít, jinak je neveřejné.*

## **Co když se potvrdí, že zdravotnické zařízení nebo lékař udělali chybu?**

Pokud zjistíme, že poskytovatel zdravotních služeb udělal chybu, budeme chtít, aby ji do určité doby napravil. Pokud již chybu nelze napravit, budeme žádat, aby udělal, co je třeba, aby se již neopakovala. Můžeme se také obrátit na profesní komoru (Česká lékařská komora apod.).

Nemůžeme rozhodovat o náhradě způsobené újmy. Pokud se Vám nepodaří dosáhnout dohody s poskytovatelem, lze podat žalobu k soudu. Předtím se poraďte s advokátem, který se zabývá zdravotnickým právem.

## **Co dělat, když nesouhlasíte s vyřízením stížnosti?**

Pokud nebudete spokojeni, jak jsme stížnost vyřídili, můžete napsat veřejnému ochránci práv. Více informací o působnosti veřejného ochránce práv naleznete pod odkazem <https://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/>. 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 e-mailem na [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

2. 4. 2019

Mgr. Jiří Toman v. r.

ředitel odboru zdravotnického zabezpečení Ministerstva vnitra