

Informace pro občany týkající se stížností proti postupu poskytovatelů při poskytování zdravotních služeb nebo činnostem souvisejícím se zdravotními službami podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů

Kdo může podat stížnost:

- 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 (v tomto případě je nutné přiložit ke stížnosti rovněž písemnou plnou moc udělenou pacientem).

Stížnost se podává poskytovateli zdravotních služeb, proti kterému směřuje (řediteli nemocnice nebo přímo lékaři, pokud poskytuje zdravotní služby svým jménem). *Ve stížnosti se soustředíte především na podstatné okolnosti případu, konkrétně a co nejvýstižněji popište událost.*

Tímto postupem není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů (zdravotní pojišťovně, lékařské komoře). Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Podá-li stěžovatel stížnost přímo krajskému úřadu, postoupí ji krajský úřad do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu, proti němuž směřuje (tj. poskytovateli zdravotních služeb, příp. příslušné komoře či zdravotní pojišťovně). O této skutečnosti je stěžovatel písemně informován.

Poskytovatel zdravotních služeb je povinen:

- navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- 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 nepříslušný, 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,

- umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

Pokud stěžovatel, který podal poskytovateli zdravotních služeb stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může následně podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, jenž dotčenému poskytovateli zdravotních služeb udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. V tomto případě je nutné, aby stěžovatel uvedl důvody nesouhlasu s vyřízením své stížnosti poskytovatelem. Zároveň stěžovatel zašle také kopii odpovědi poskytovatele zdravotních služeb na svou stížnost. Pro zdravotnická zařízení v Královéhradeckém kraji je příslušným správním orgánem Krajský úřad Královéhradeckého kraje.

Stížnost ke krajskému úřadu může být podána:

- písemně na adresu Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor zdravotnictví, Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, PSČ 500 03 nebo ústně
- elektronickou poštou, opatřenou zaručeným elektronickým podpisem, elektronická podatelna: posta@kr-kralovehradecky.cz,
- datovou schránkou Královéhradeckého kraje (Id datové schránky je "gcgbp3q").

Úřední hodiny:

Pondělí 8.00 – 17.00

Úterý 8.00 - 14.00

Středa 8:00 – 17.00

Čtvrtek 8.00 – 14.00

Pátek 8.00 – 14. 00

V případě stížnosti, k jejímuž vyřízení je nezbytné nahlížení do zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi, jehož se stížnost týká, popřípadě pořízení kopie nebo výpisu z této dokumentace, si krajský úřad vyžádá souhlas pacienta (formuláře pro příslušné souhlasy naleznete pod touto obecnou informací).

Pokud souhlas nebude udělen, není možné věc prošetřit a krajský úřad šetření stížnosti ukončí.

V případě, že za pacienta podává stížnost jiná osoba než pacient (viz výše uvedený výčet oprávněných osob), je nutné, aby formulář souhlasu s nahlížením do zdravotnické dokumentace pacienta, včetně pořízení kopie nebo výpisu z této dokumentace vyplnil buď:

- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta;
- osoba blízká, pokud pacient není schopen s ohledem na svůj zdravotní stav projevit svou vůli nebo pokud zemřel,

- osoba zmocněná v rozsahu svého zmocnění (na základě doložené písemné plné moci).

Krajský úřad jako příslušný správní orgán je povinen stížnost vyřídit ve lhůtě:

- do 30 dnů ode dne jejího obdržení, v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů,
- do 90 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustanovit nezávislého odborníka, v odůvodněných případech lze prodloužit o dalších 60 dnů (lhůta počíná běžet dnem, kdy příslušný správní orgán ustavil nezávislého odborníka),
- do 120 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustanovit nezávislou odbornou komisi, v odůvodněných případech lze prodloužit o dalších 60 dnů (lhůta počíná běžet dnem, kdy příslušný správní orgán ustavil nezávislou odbornou komisi).

Za podání (vyřízení) stížnosti se neplatí žádný poplatek. Správní orgán umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie. O ustavení nezávislého odborníka nebo nezávislé odborné komise správní orgán vyrozumí stěžovatele.

V případě jakýchkoliv dotazů či nejasností kontaktujte referentku Krajského úřadu Královéhradeckého kraje, odboru zdravotnictví:

Mgr. Bc. Allu Kapucíanovou, tel: 495 817 526, e-mail: akapucianova@kr-kralovehradecky.cz