

Postup pro přijímání a vyřizování stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo činnostech souvisejících se zdravotními službami

Magistrát hlavního města Prahy, odbor zdravotnictví, níže uvádí postup pro podání stížností směřujících proti postupu poskytovatele zdravotních služeb formou odpovědi na nejčastěji pokládané otázky. Níže uváděné informace vyplývají především ze zákona o zdravotních službách¹.

Slovníček pojmů

- Poskytovatel zdravotních služeb = fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona o poskytování zdravotních služeb; tedy např. nemocnice, 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 další².
- Pacient = fyzická osoba, které jsou (nebo byly) poskytovány zdravotní služby³.

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.

1. Na co si mohu stěžovat?

- Na poskytnuté zdravotní služby; tedy například, jak probíhala léčba, jaký byl její výsledek nebo že jste nedali souhlas s provedenými úkony,
- Na věci související se zdravotními službami; tedy na podmínky v nemocnici (např. pokud jste neměli dostatek soukromí), na chování pracovníků nemocnice (např. pokud se k Vám chovali hrubě).

¹Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

² Podrobnější specifikaci naleznete v § 2 odst. 2 zákona o zdravotních službách.

³ Ustanovení § 3 odst. 1 zákona o zdravotních službách.

2. Kdo si může stěžovat?

- pacient,
- zákonný zástupce pacienta nebo opatrovník pacienta
- osoba blízká (v případě, že si pacient kvůli svému zdravotnímu stavu nemůže stěžovat sám nebo pokud zemřel),
- 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.

3. Komu mám stížnost poslat?

- 3.1. 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.
- 3.2. 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.

Adresa pracoviště k podávání stížností na poskytovatele na území hlavního města Prahy

Magistrát hlavního města Prahy
Odbor zdravotnictví
Charvátova 9/145
110 00 Praha 1

Web: <http://zdravotni.praha.eu>

Úřední hodiny:

Pondělí 12.00 - 17.00 Středa 8.00 - 18.00

4. Co napsat do stížnosti?

Stížnost pište konkrétně, co nejvýstižněji a soustřed'te se především na podstatné okolnosti svého případu. Pošlete nám i odpověď poskytovatele zdravotních služeb na stížnost.

V podání uveďte:

- své 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

Podání tedy lze učinit písemně a opatřit jej vlastnoručním podpisem, případně ústně do protokolu, eventuálně v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem a to prostřednictvím e-mailu na adresu elektronické podatelny (posta@praha.eu) nebo prostřednictvím datové schránky hlavního města Prahy (ID DS: 48ia97h).

Abychom mohli posuzovat poskytnutou zdravotní péči, potřebujeme Váš Souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace a s pořizováním jejích výpisů a kopií. Pro případ, že ho sami nepřiložíte, požádáme Vás o něj. Bez souhlasu nebudeme moci stížnost prověřit, proto šetření ukončíme. Vzor souhlasu naleznete na portálu zdravotnictví⁴.

5. Musím něco zaplatit?

Za podání (vyřízení) stížnosti se neplatí žádný poplatek.

6. Co když stížnost pošlu nesprávnému úřadu?

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

7. Co když ve stížnosti něco chybí?

Pokud stížnost nebude obsahovat veškeré potřebné údaje, vyzveme Vás, abyste je do určité doby doplnili. Pokud to neuděláte, nemůžeme stížnost prošetřit.

8. Co následuje po podání stížnosti?

Potvrdíme Vám, že jsme stížnost přijali, a případně Vás požádáme, abyste doplnili informace, které potřebujeme a vyrozumíme o prodloužení lhůty.

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

9. Kdo bude posuzovat odborné lékařské otázky?

Pro zodpovězení odborných otázek můžeme ustavit nezávislého odborníka nebo odbornou komisi. Tento postup je zvolen v případě, že z obsahu stížnosti vyplynou 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 odborné komise Vás bezprostředně vyrozumíme včetně uvedení jména a příjmení nezávislého odborníka⁵.

Pokud nebudete souhlasit s odborným posouzením svého případu, můžete sami oslovit znalce⁶ a požádat o vypracování znaleckého posudku. Počítejte však s tím, že znalci za vypracování posudku náleží odměna.

⁴ http://zdravotni.praha.eu/jnp/cz/formulare_udeleni_opravneni/postup_prijimani_vyrizovani_stiznosti.html

⁵ Ustanovení § 94 odst. 4 zákona o zdravotních službách.

⁶ Seznam znalců naleznete zde <http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/%24%24SearchForm?OpenForm>

10. Do kdy se musí stížnost vyřídit? ⁷

- do 30 dnů ode dne jejího obdržení (lhůtu můžeme v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů),
- do 90 dnů, pokud ustavíme nezávislého odborníka (lhůta běží od ustavení odborníka a v odůvodněných případech ji můžeme prodloužit o dalších 60 dnů),
- 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.

11. Mohu nahlédnout do spisu?

Ano, a můžete si z něj pořídit i kopie.

12. Co když se potvrdí, že nemocnice nebo lékař udělali chybu? ⁸

Pokud zjistíme, že nemocnice nebo lékař udělali chybu, budeme chtít, aby ji do určité doby napravili. Pokud již chybu nelze napravit, budeme žádat, aby udělali, co je třeba, aby se již neopakovala. Můžeme se také obrátit na úřad, který může přijmout další opatření (např. uložit pokutu, provést vlastní šetření apod.), či profesní komoru (Česká lékařská komora, Česká stomatologická komora apod.). O tom, co chceme, aby nemocnice nebo lékař udělali, vyrozumíme také Vaši zdravotní pojišťovnu.

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

13. Co mohu dělat dál, pokud nesouhlasím s vyřízením stížnosti?

Pokud nebudete spokojeni, jak jsme stížnost vyřídili, můžete napsat veřejnému ochránci práv⁹. 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.

Mgr. Martin Ježek

ředitel odboru zdravotnictví

Magistrátu hlavního města Prahy

V Praze dne 3. 5. 2019

⁷ Ustanovení § 94 odst. 1 zákona o zdravotních službách.

⁸ Ustanovení § 96 zákona o zdravotních službách.

⁹ Více informací o působnosti veřejného ochránce práv naleznete v letáčích *Jak se obracet na veřejného ochránce práv*, *Zdravotnictví – nejčastější dotazy* a *Zdravotnictví – stížnosti ve zdravotnictví*; dostupné pod odkazem <https://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/chcete-si-stezovat/zivotni-situace-problemy-a-jejich-reseni/>