

KRAJSKÝ ÚŘAD PLZEŇSKÉHO KRAJE

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

Krajský úřad Plzeňského kraje podle § 94 odst. 1 písm. b) a c) zák. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákona), stanovuje tento **postup pro přijímání a vyřizování stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami**.

Stížnosti proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami řeší **Odbor zdravotnictví Krajského úřadu Plzeňského kraje** (dále jen OZDR).

Pokud se jedná o stížnost, která by se vyřizovala podle tohoto Postupu, avšak doposud nedošlo k jejímu vyřízení poskytovatelem, vyčká OZDR na vyřízení stížnosti poskytovatelem a případný nesouhlas stěžovatele s jejím vyřízením. O tomto vyrozumí stěžovatele. Teprve po nesouhlasu stěžovatele s jejím vyřízením poskytovatelem bude stížnost přijata OZDR k vyřízení.

Pokud se jedná o stížnost, která nebyla vůbec podána poskytovateli, postoupí OZDR takovou stížnost poskytovateli a vyčká na její vyřízení poskytovatelem a na případný jeho nesouhlas. O tomto vyrozumí stěžovatele.

Do stížnosti je nutno uvést:

- jméno, příjmení a adresu (příp. telefonní kontakt a e-mail)
- přesný název poskytovatele zdravotních služeb a jeho adresu, jméno zdravotnického pracovníka, na kterého si stěžujete
- proč nesouhlasíte s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele zdravotních služeb; zároveň je nutné doložit i odpověď poskytovatele na stížnost
- stručný popis události (komplikace, dobu léčení, srovnání zdravotního stavu před a po události)
- datum a podpis

Příjem stížností:

1. poštou na adresu: Krajský úřad Plzeňského kraje, Škroupova 18, 306 13 Plzeň

2. osobně – předáním v písemné podobě na podatelnu Krajského úřadu Plzeňského kraje, ústně do protokolu – schůzku lze sjednat telefonicky (377 195 167, 377 195 475)

Úřední hodiny:

Pondělí, středa	8.00 – 16.00
Úterý, čtvrtek	8.00 – 14.00
Pátek	8.00 – 13.00

3. Emailem na adresu: posta@plzensky-kraj.cz

4. Datovou schránkou: Plzeňský kraj, ID: zzbr3p

5. Telefonicky: 377 195 167 nebo 377 195 475

Stížnost může dle § 93 odst. 1 zákona podat:

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

Stížnost, kterou podala osoba, která není uvedena v § 93 odst. 1 zák. č. 372/2011 Sb., příslušný správní orgán posoudí jako podnět k provedení kontroly. Ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího doručení písemně vyrozumí osobu uvedenou ve větě první o tom, jak se stížností bylo naloženo.

Způsob podání stížnosti:

- **Anonymní oznámení** se neprošetřují. Pokud je jejich obsah závažný, nebo obsahuje konkrétní údaje o porušování zákonů a jiných právních předpisů, pro jejichž vyřízení je příslušný OZDR, jsou podkladem pro kontrolní činnost. Vzhledem k anonymitě stěžovatele se výsledek šetření pouze založí do spisu.
- **Ústní oznámení** - v případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně a nelze je ihned vyřídit, odpovědný zaměstnanec jej vyzve, aby stížnost sepsal, a poskytne k tomu stěžovateli příslušný tiskopis (viz příloha č. 1). V případě, že vyhotovení písemné stížnosti bude stěžovateli činit potíže, odpovědný zaměstnanec OZDR mu poradí, jak stížnost sepsat, případně v individuálních případech o podání stížnosti sepíše záznam na tiskopis (viz příloha č. 2), který po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.
- **Telefonické oznámení** - v případě stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje úřední záznam. Stěžovateli je doporučeno zaslání stížnosti v písemné podobě nebo v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky. V případě, že stěžovatel požadované toto neučiní, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní.
- **Stížnosti učiněné e-mailem (bez zaručeného elektronického podpisu)** – stěžovatel je vždy informován o obdržení stížnosti elektronickou formou a je vyzván k doplnění zaručeného elektronického podpisu, popřípadě k písemnému potvrzení stížnosti nebo k odeslání prostřednictvím datové schránky. Pokud tak stěžovatel neučiní, je se stížností nakládáno stejně jako se stížností anonymní

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je OZDR nepříslušný, do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupí stížnost věcně příslušnému subjektu a o tomto postoupení vyrozumí stěžovatele.

OZDR je povinen stížnosti vyřídit:

- 1) **do 30 dnů ode dne jejího obdržení,**
- 2) **do 90 dnů ode dne jejího obdržení,** jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustanovit nezávislého odborníka; odborníka OZDR 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,
- 3) **do 120 dnů ode dne jejího obdržení,** jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustanovit nezávislou odbornou komisi; nezávislou odbornou komisi OZDR ustanoví vždy jestliže:
 - a) nezávislý odborník na základě posouzení zdravotnické dokumentace její ustanovení navrhne, nebo
 - b) podle jeho uvážení jde 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

Lhůta pro vyřízení stížnosti podle odst. 2 nebo 3 počíná běžet dnem, kdy OZDR ustavil nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi; lhůtu podle odst. 1 může OZDR odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů a lhůtu podle odst. 2 nebo 3 o dalších 60 dnů; OZDR ustaví nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi bez zbytečného odkladu.

Mgr. Štěpánka Szabó, MBA
ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje
podepsáno elektronicky

V Plzni dne 12. 02. 2025