

Zdravotnictví - stížnosti ve zdravotnictví¹

I. Nespokojenost s poskytnutými zdravotními službami

1. Nejsem spokojen(a) se zdravotními službami, které mi byly poskytnuty. Může mi pomoci veřejný ochránce práv?

Nikoliv. Veřejný ochránce práv není oprávněn prošetřovat postup poskytovatelů zdravotních služeb, natož jim nařídit, aby Vám vyplatili odškodnění. Jak se dočtete dále, ochránce Vám může být nápomocen teprve v případě Vaší nespokojenosti s postupem úřadu při šetření Vaší stížnosti.

2. Jaké mám tedy možnosti?

V závislosti na tom, oč usilujete, se nabízejí zejména tyto varianty řešení:

- a) spokojíte-li se se samotným prošetřením záležitosti a případným přijetím nápravných opatření, jeví se jako ideální varianta podání **stížnosti**,
- b) chcete-li dosáhnout odškodnění (popřípadě omluvy) a poskytovatel zdravotních služeb na Váš návrh dobrovolně nepřistoupí, nezbude Vám než podat **žalobu**. Vzhledem k tomu, že byste v případě neúspěchu pravděpodobně musel(a) uhradit náklady soudního řízení, je žádoucí, abyste se před podáním žaloby poradil(a) s advokátem specializovaným na medicínské právo. Bližší informace o mechanismech právní pomoci naleznete v letáku „[Právní pomoc](#)“.

3. Kdo je oprávněn podat stížnost?

Podání stížnosti by pochopitelně mělo být primárně rozhodnutím pacienta (respektive jeho zákonného zástupce nebo opatrovníka). K tomuto úkonu může zmocnit i jinou osobu. Osoba blízká si může stěžovat v případě, že tak sám pacient nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel.

4. Komu mám adresovat svou stížnost?

Nejprve se obraťte na dotyčného poskytovatele zdravotních služeb.² Konkrétním adresátem Vaší stížnosti bude typicky vedoucí (ředitel) zdravotnického zařízení. V případě neetického postupu lékaře je možné se obrátit rovněž na Českou lékařskou komoru.

5. Upřednostňuji ústní projednání věci. Mám na ně právo?

Je-li ústní projednání případu s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je poskytovatel povinen Vám je navrhnout. Nic Vám pochopitelně nebrání v tom, abyste osobní schůzku navrhl(a) přímo ve své stížnosti.

6. Jak dlouho potrvá vyřizování mojí stížnosti poskytovatelem?

Poskytovatel je povinen vyřídit Vaši stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení. V odůvodněných případech může tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. Jedná-li se o poskytovatele lůžkové či jednodenní péče, naleznete další informace v postupu pro vyřizování stížnosti, který musí být vyvěšen ve zdravotnickém zařízení a na jeho internetových stránkách.

7. Mohu se nějak bránit, nesouhlasím-li s posouzením své stížnosti ze strany poskytovatele?

Ano. V takovém případě můžete podat stížnost úřadu, který dotyčnému poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Tím je zpravidla krajský úřad, v jehož obvodu je zdravotnické zařízení provozované poskytovatelem. Ve své stížnosti nezapomeňte uvést důvody svého nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

¹ Tento informační materiál je vypracován na základě právního stavu ke dni 1. 1. 2014.

² Tzv. poskytovatelem je osoba oprávněná k poskytování zdravotních služeb.

II. Šetření stížnosti u krajského úřadu

8. Jak probíhá šetření stížnosti u krajského úřadu?

Šetření je standardně prováděno na podkladě příslušné zdravotnické dokumentace. Do ní může krajský úřad nahlížet pouze na základě Vašeho souhlasu. Pokud jej neudělíte, je oprávněn šetření Vaší stížnosti ukončit. Odborné posouzení případu, je-li potřeba, provádí nezávislý odborník či nezávislá odborná komise.

Odborníka je krajský úřad povinen oslovit tehdy, směřuje-li stížnost, která není zjevně nedůvodná, proti správnému postupu při poskytování zdravotních služeb, popřípadě je-li namítáno ublížení na zdraví pacientovi.

Nezávislou odbornou komisi ustavuje krajský úřad v následujících případech:

- navrhne-li to nezávislý odborník na základě posouzení zdravotnické dokumentace,
- jde-li o případ, kdy posouzení nezávislým odborníkem je odborně nedostačující,
- je-li třeba posoudit případné ublížení na zdraví při poskytování zdravotních služeb s důsledkem smrti pacienta.

Klasické dokazování (např. výslechy svědků), které je typické pro soudní řízení, ať už civilní či trestní, v rámci šetření stížnosti na postup poskytovatele zdravotních služeb zpravidla neprobíhá.

9. Jaké je složení nezávislé odborné komise?

Krajský úřad zohledňuje při jejím sestavování okolnosti případu. Vždy však musí být jmenovány přinejmenším následující osoby:

- zástupce krajského úřadu, který je zároveň zdravotnickým pracovníkem,
- nejméně dva zdravotničtí pracovníci se způsobilostí k samostatnému výkonu zdravotnického povolání v příslušném oboru zdravotní péče,
- jde-li o úmrtí pacienta, lékař se specializovanou způsobilostí v oboru patologická anatomie nebo soudní lékařství,
- zástupce příslušné komory nebo příslušné profesní organizace.

Členy nezávislé odborné komise přitom nemohou být osoby, u nichž existuje důvodná pochybnost o jejich nepodjatosti.

K jednání komise musí být přizván právník. Je na úvaze krajského úřadu, zda přizve také poskytovatele, proti kterému stížnost směřuje.

10. Mám právo účastnit se jednání nezávislé odborné komise?

Ano, krajský úřad je povinen přizvat stěžovatele k jejímu jednání, jestliže o to požádá. I bez výslovné žádosti může být stěžovatel přizván tehdy, je-li potřeba ujasnit skutečnosti uvedené ve stížnosti.

11. Co je výstupem jednání nezávislé odborné komise?

Zápis, který krajskému úřadu slouží jako podklad pro vyřízení Vaší stížnosti.

12. Dozvim se, který odborník posuzoval moji stížnost?

Ano, na Vaši žádost je krajský úřad povinen sdělit Vám jméno a příjmení nezávislého odborníka nebo členů nezávislé odborné komise a osob přizvaných k jejímu jednání.

13. Mám právo nahlížet do stížnostního spisu?

Ano, dokonce si z něj můžete pořizovat kopie. Na termínu se domluvíte s příslušnými pracovníky krajského úřadu.

14. V jaké lhůtě je krajský úřad povinen vyřídit moji stížnost?

Záleží na tom, jakým způsobem bude stížnost šetřena. Bude-li případ posuzovat nezávislá odborná komise, činí lhůta pro vyřízení stížnosti **120 dnů**. Bude-li ustaven nezávislý odborník, je lhůta **90 dnů**. Je třeba upřesnit, že v obou případech počíná lhůta běžet teprve dnem ustavení

odborníka, respektive komise. To však musí proběhnout bez zbytečného odkladu. Pokud nebude třeba k posouzení případu využít odborníka či komisi, platí **30denní** lhůta.

V odůvodněných případech mohou být lhůty prodlouženy. Krajský úřad je však povinen Vás o této skutečnosti vyrozumět.

15. Co se stane, pokud krajský úřad zjistí na základě naší stížnosti pochybení?

Krajský úřad uloží poskytovateli nápravná opatření spolu s lhůtou, v níž mají být provedena. Druh nápravného opatření pochopitelně koresponduje se zjištěným pochybením. Alternativně může krajský úřad podat podnět příslušné profesní komoře (v případě lékaře České lékařské komory) či např. krajské hygienické stanici.

Přistoupí-li krajský úřad k některému z těchto kroků, vyrozumí o nich rovněž zdravotní pojišťovnu pacienta.

III. Možnosti veřejného ochránce práv

16. Domnívám se, že krajský úřad při vyřizování naší stížnosti pochybil. Může mi pomoci veřejný ochránce práv?

Ano. Máte-li za to, že krajský úřad postupoval při vyřizování Vaší stížnosti v rozporu s právními předpisy či principy dobré správy, popřípadě je nečinný, můžete se obrátit podnětem na veřejného ochránce práv. **Je třeba zdůraznit, že ochránce může přezkoumat toliko postup krajského úřadu, nikoliv poskytovatele zdravotních služeb, samotných zdravotníků či České lékařské komory.**

17. Co je potřeba k podnětu doložit?

Kopii odpovědi krajského úřadu na Vaši stížnost, v ideálním případě i kopii Vaší stížnosti, disponujete-li jí. Kopie nemusejí být úředně ověřeny. Ve svém podnětu uveďte, v čem Vy osobně spatřujete pochybení krajského úřadu.

18. Můžete mi přiblížit, čím se ochránce v rámci šetření postupu krajských úřadů při vyřizování stížností na zdravotní péči zabývá?

Ochránce prověřuje, zda byla stížnost vyřízena v souladu s příslušnými právními předpisy a principy dobré správy, tj. zejména řádně a včas. Stížnost je z pohledu ochránce řádně vyřízena tehdy, pokud správní orgán shromáždil pro účely posouzení případu dostatečné podklady, vyvodil z nich odpovídající závěry, stěžovatele s nimi seznámil srozumitelnou formou a vyjádřil se ke všem jeho námitkám. **Ochránci však nepřísluší posuzovat správnost konkrétních medicínských postupů lékařů.**