

# Zdravotnictví: Stížnosti ve zdravotnictví



## Může mi ombudsman pomoci, když nejsem spokojen(a) s poskytnutými zdravotními službami?

**Nemůže.** Ombudsman nemůže prošetřovat postup poskytovatelů zdravotních služeb (nemocnice, lékařů, zdravotnických pracovníků atp.). Nemůže jim ani nařídit, aby Vám vyplatili odškodnění.

## Co můžu udělat?

V každém případě je pro všechny strany nejvýhodnější nalézt společně přijatelné řešení a **dohodnout se**.

Pokud se však tento krok nepovede, můžete:

### ➤ podat žalobu soudu

Žalobou lze požadovat odškodnění nebo omluvu. Soudní řízení však může být časově a finančně náročné. Poradte se proto nejprve s advokátem, který se specializuje na medicínské právo. Bližší informace o právní pomoci naleznete v letáku Právní pomoc.

### ➤ podat stížnost

Podáním stížnosti lze docílit prošetření záležitosti a případně napravení situace (je-li to možné).

## Komu mám stížnost podat?

Stížnost musíte podat nejprve **poskytovateli zdravotních služeb**, tedy řediteli nemocnice nebo přímo lékaři (jde-li o praktického lékaře, zubaře nebo jiného odborného lékaře).

Nebudete-li s vyřízením své stížnosti spokojen(a), je třeba se obrátit na **správní orgán**, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

**Tím je většinou krajský úřad, v jehož obvodu se zdravotnické zařízení nachází.**

Výjimkou jsou zvláštní pracoviště:

- Ministerstvo spravedlnosti** (pokud předchází stížnost vyřizovala Vězeňská služba České republiky), nebo
- Ministerstvo vnitra** (pokud předchází stížnost vyřizovalo Oblastní zdravotnické zařízení Plzeň), nebo
- Ministerstvo obrany** (pokud předchází stížnost vyřizovala Ústřední vojenská nemocnice – Vojenská fakultní nemocnice Praha, Vojenská nemocnice Olomouc, Vojenská nemocnice Brno, Ústav leteckého zdravotnictví Praha nebo Vojenská lázeňská a rekreační zařízení).

## Jak to probíhá na krajském úřadu (případně ministerstvu)?

Jestliže nedodáte veškeré potřebné informace, krajský úřad (případně ministerstvo) **Vás požádá o jejich doplnění**. Stejně tak si ve většině případů **vyžádá Váš souhlas s nahlížením do zdravotnické dokumentace**.

Pro zodpovězení odborných otázek může krajský úřad (případně ministerstvo) ustavit **nezávislého odborníka** nebo **nezávislou odbornou komisi**. V takovém případě Vám napíše, že **nezávislého odborníka** či **nezávislou odbornou komisi** ustavil, a sdělí Vám jméno/jména a příjmení odborníků. Při ustavení **nezávislé odborné komise** se dozvíte i datum jejího jednání, na které můžete přijít.

Krajský úřad (případně ministerstvo) musí Vaši stížnost vyřídit:

- do 30 dnů** ode dne jejího obdržení (lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů),
- do 90 dnů**, pokud ustaví **nezávislého odborníka** (lhůta běží od doby ustavení odborníka a v odůvodněných případech ji může prodloužit o dalších 60 dnů),
- do 120 dnů**, pokud ustaví **nezávislou odbornou komisi** (lhůta běží od ustavení odborné komise a v odůvodněných případech ji může prodloužit o dalších 60 dnů).

# Zdravotnictví: Stížnosti ve zdravotnictví



Pokud se potvrdí, že nemocnice či lékař udělali chybu, krajský úřad (případně ministerstvo) **může požadovat její nápravu**. Pokud to nejde, bude **usilovat o to, aby se chyba neopakovala v budoucnu**. Krajský úřad (případně ministerstvo) ale poskytovateli zdravotních služeb **nemůže nařídit, aby Vám vyplatil finanční odškodnění**. O tom může rozhodnout pouze soud.

Bližší informace k postupu pro podávání stížností naleznete na internetových stránkách konkrétního krajského úřadu (případně ministerstva).

## S čím mi může pomoci ombudsman?

Je krajský úřad (případně ministerstvo) při vyřizování Vaší stížnosti nečinný? Neodpověděl Vám na všechny body obsažené ve stížnosti? Nesdělil Vám jméno a příjmení ustaveného nezávislého odborníka?

S těmito a dalšími námitkami **se můžete obrátit na ombudsmana**. Prověří, zda byla stížnost vyřízena v souladu s příslušnými právními předpisy a principy dobré správy, tedy zejména řádně a včas.

## Co mám k podnětu ombudsmanovi doložit?

- kopii **stížnosti** krajskému úřadu nebo ministerstvu, pokud ji máte (nemusí být úředně ověřena) a
- kopii **odpovědi** krajského úřadu nebo ministerstva na Vaši stížnost (nemusí být úředně ověřena).

Ve svém podnětu **nezapomeňte napsat, v čem** Vy osobně **spatřujete pochybení** krajského úřadu nebo ministerstva.

## Může ombudsman prošetřit postup profesních komor (např. České lékařské komory nebo České stomatologické komory)?

**Nemůže.** Nejedná se totiž o správní úřady a zákon o veřejném ochránci práv ombudsmanovi neumožňuje, aby do činnosti komor jakkoliv zasahoval.

## Užitečné odkazy:

### Ministerstvo zdravotnictví

Pacienti mohou na Ministerstvo zdravotnictví směřovat své dotazy či podněty. Více informací naleznete zde: [www.mzcr.cz](http://www.mzcr.cz), e-mail [propacienty@mzcr.cz](mailto:propacienty@mzcr.cz), tel. +420 224 971 111.

### Pacientské organizace

Pomáhají pacientům a chrání jejich práva a zájmy. Zpravidla se soustředí na pacienty s konkrétním onemocněním či zdravotním postižením. Jejich seznam je na [pacientskeorganizace.mzcr.cz](http://pacientskeorganizace.mzcr.cz) (Pacienti & organizace → Seznam pacientských organizací)