



## Postup při vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb

### § 93 zákona o zdravotních službách

#### 1) Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost

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

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

#### 2) Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, tedy Krajskému úřadu Ústeckého kraje, odboru zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem, zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

#### 3) Poskytovatel je povinnen

- a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- b) 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,
- c) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
- e) jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

#### 4) Poskytovatel lůžkové nebo jednodenní péče je dále povinen

- a) vypracovat postup pro vyřizování stížností,
- b) postup podle písmene a) a informaci o možnosti podat stížnost subjektům uvedeným v odstavci 2 uveřejnit ve zdravotnickém zařízení na veřejně přístupném místě a na svých internetových stránkách