



KRAJSKÝ ÚŘAD KRAJE VYSOČINA

**Příkaz ředitele,  
k provedení § 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách**

**ze dne 1. 2. 2018**

**č. 3/18**

## **Čl. 1 Úvodní ustanovení**

Tímto Příkazem ředitele stanovuji postup pro vyřizování stížností správním orgánem, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (dále jen „stížnost“) v návaznosti na § 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů, ( dále jen „zákon o zdravotních službách“).

## **Čl. 2 Vymezení pojmů**

- (1) Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání fyzické osoby blíže vymezené v čl. 2 odst. 2 proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.
- (2) Stížnost je oprávněn podat pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoba zmocněná pacientem (dále jen „stěžovatel“).

## **Čl. 3 Podání stížnosti**

- (1) Stížnost se podává nejprve k poskytovateli, proti kterému stížnost směřuje. Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení, nejdéle - v odůvodněných případech – do 60 dnů.
- (2) Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.
- (3) Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu – krajskému úřadu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Přílohou stížnosti bude vždy výsledek šetření poskytovatele. Při podání stížnosti uvede stěžovatel důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.
- (4) Stížnost vyřizuje Odbor zdravotnictví Krajského úřadu Kraje Vysočina (dále jen „odbor zdravotnictví“).
- (5) V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, nebo v případě, že stěžovatel nedoloží výsledek šetření své stížnosti poskytovatelem, vyzve ho odbor zdravotnictví k upřesnění ev. doplnění stížnosti s upozorněním, že bez sdělení doplňujících údajů není možné stížnost prošetřit. Odbor zdravotnictví stanoví ke sdělení upřesňujících informací lhůtu.
- (6) Jedná-li se o stížnost, k jejímuž vyřízení není odbor zdravotnictví příslušný, postoupí stížnost do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu.
- (7) V případě, že stížnost nebyla šetřena poskytovatelem, proti kterému směřuje, postoupí odbor zdravotnictví stížnost k prošetření a vyřízení tomuto poskytovateli.
- (8) O postoupení stížnosti odbor zdravotnictví vždy informuje stěžovatele.
- (9) Anonymní stížnost a stížnost, kterou podala osoba, která není k jejímu podání oprávněna, se neprošetřuje. Pokud je její obsah vyhodnocen jako závažný a souvisí-li

přímo s poskytováním zdravotních služeb, je posuzována jako podnět k provedení kontroly.

#### Čl. 4

#### Postup při šetření, vyřízení stížnosti

- (1) Odbor zdravotnictví potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti a vyžádá si doplňující informace. V případě, že je to k vyřízení stížnosti nezbytné, vyžádá si souhlas pacienta popř. zákonného zástupce nebo zmocněné osoby k nahlížení do zdravotnické dokumentace, popř. též s pořízením kopie nebo výpisu z této dokumentace pro pověřené zaměstnance krajského úřadu a pro posouzení případu nezávislými odborníky nebo členy nezávislé odborné komise.
- (2) Odbor zdravotnictví nepotvrzuje přijetí žádosti, je-li její podání stěžovateli zřejmé, např. osobní podání, ústní podání do záznamu, podání datovou schránkou, postoupení jiným orgánem, který stěžovatele o postoupení informoval.
- (3) V případě, že s nahlížením a popřípadě též s pořízením kopie nebo výpisu ze zdravotnické dokumentace nevyslovil pacient, popř. jiná k tomu oprávněná osoba, souhlas, odbor zdravotnictví šetření stížnosti ukončí.
- (4) Pro posouzení případů, u nichž vznikly pochybnosti, zda byl při poskytování zdravotních služeb dodržen správný postup, popřípadě k vyloučení příčinné souvislosti mezi nesprávným postupem a újmou na zdraví pacientovi při poskytování zdravotních služeb, může odbor zdravotnictví ustavit nezávislého odborníka, nebo nezávislou odbornou komisi.
- (5) V případě, že stížnost směřuje proti přijetí pacienta k nedobrovolné psychiatrické hospitalizaci a proti jednotlivým režimovým aspektům poskytovaných zdravotních služeb, je k posouzení takové stížnosti vždy ustanoven nezávislý odborník dle zákona o zdravotních službách.
- (6) Odbor zdravotnictví ustaví nezávislou odbornou komisi vždy, jestliže:
  - a) nezávislý odborník na základě posouzení zdravotnické dokumentace její ustavení 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.
- (7) Pokud odbor zdravotnictví ustavil nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi, sdělí stěžovateli, jméno, popřípadě jména, a příjmení nezávislého odborníka nebo členů nezávislé odborné komise a osob přizvaných. Odbor zdravotnictví informuje stěžovatele o termínu jednání nezávislé odborné komise a o možnosti být přizván na jednání komise. Pokud o to stěžovatel požádá, je na jednání komise přizván. Jednání nezávislé odborné komise je neveřejné.
- (8) Jestliže odbor zdravotnictví při šetření stížnosti zjistí porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb nebo činnostech s tím souvisejících stanovených zákonem o zdravotních službách nebo jinými právními předpisy anebo jiná pochybení dotýkající se práv a zájmů pacientů,
  - a) uloží poskytovateli nápravná opatření s uvedením lhůty pro jejich splnění, popřípadě
  - b) podá podnět
    - orgánu příslušnému podle jiných právních předpisů,

- příslušné komoře, jestliže zjistí takové pochybení zdravotnickým pracovníkem, který je členem komory, které přísluší šetřit komoře podle zákona upravujícího činnost komor.

O uložených nápravných opatřeních nebo o podání podnětu zašle odbor zdravotnictví informaci zdravotní pojišťovně, u které byl pacient v době porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb pojištěn.

- (9) O výsledku šetření stížnosti je stěžovatel vždy vyrozuměn. V případě zájmu umožní odbor zdravotnictví stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
- (10) Odbor zdravotnictví je povinen vyřídit stížnost:
- a) do 30 dnů ode dne jejího obdržení,
  - b) do 90 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka,
  - c) do 120 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi;
- Lhůta pro vyřízení stížnosti podle bodu 2 nebo 3 počíná běžet dnem, kdy příslušný správní orgán ustavil nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi; lhůtu podle bodu 1 může příslušný správní orgán odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů a lhůtu podle bodu 2 nebo 3 o dalších 60 dnů; příslušný správní orgán ustaví nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi bez zbytečného odkladu.

## **Čl. 5**

### **Pracoviště pro příjem stížností**

- (1) Stížnosti lze podat písemně, ústně nebo elektronicky.
- (2) Podacím místem pro podání písemné stížnosti je podatelna Krajského úřadu Kraje Vysočina, Žižkova 57, Jihlava, PSČ 587 33. Úřední hodiny jsou Po a St 08:00 hod. – 17:00 hod., Út, Čt a Pá 08:00 hod. – 13:00 hod.
- (3) Podacím místem pro podání ústní stížnosti je odbor zdravotnictví, Žižkova 57, Jihlava. Úřední hodiny jsou Po a St 08:00 hod. – 17:00 hod., Út, Čt a Pá 08:00 hod. – 13:00 hod. O ústní stížnosti sepisuje zaměstnanec odboru zdravotnictví záznam. Záznam musí zejména obsahovat jméno a příjmení a místo trvalého pobytu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci zaměstnance odboru zdravotnictví, který záznam sepisuje, obsah stížnosti (proti kterému subjektu a jakému postupu směřuje), místo a datum sepsání záznamu. Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec odboru zdravotnictví, který záznam o ústní stížnosti sepsal.
- (4) Podacím místem pro podání elektronické stížnosti je [posta@kr-vysocina.cz](mailto:posta@kr-vysocina.cz). Elektronické podání stížnosti musí být opatřeno zaručeným elektronickým podpisem a splňovat základní obsahové náležitosti stížnosti (identifikaci stěžovatele, proti kterému subjektu a jakému postupu stížnost směřuje). Úřední hodiny jsou Po – Ne 0:00 – 24:00 hod.
- (5) Stížnosti podávané telefonicky se nepřijímají.

## **Čl. 6**

### **Evidence stížností**

- (1) Centrální evidencí podaných stížností je pověřeno Oddělení vnitřní kontroly Krajského úřadu Kraje Vysočina (dále jen „oddělení vnitřní kontroly“). Stížnosti jsou zde evidovány a zakládány odděleně od ostatních dokumentů.

- (2) Odbor zdravotnictví předá kopii stížnosti k zaevidování nejpozději do 5 dnů ode dne doručení na podací místo. Pod pořadovým číslem přiděleným oddělením vnitřní kontroly bude stížnost dále vyřizována. Toto pořadové číslo bude součástí čísla jednacího dle platného spisového a skartačního řádu krajského úřadu a bude ve tvaru Zdrav/St-xx/xx (číslo před lomítkem je pořadové číslo stížnosti v kalendářním roce a číslo za lomítkem je poslední dvoučíslí příslušného letopočtu).
- (3) Originály stížnosti včetně všech souvisejících dokumentů se ukládají na odboru zdravotnictví.
- (4) Po vyřízení stížnosti se do centrální evidence stížností vedené oddělením vnitřní kontroly předává kopie vyřizujícího dokumentu.

### **Čl. 7 Závěrečná ustanovení**

- (1) Souhrnnou zprávu o stížnostech podle tohoto příkazu za kalendářní rok předá odbor zdravotnictví vždy nejpozději do 15. 3. následujícího kalendářního roku na oddělení vnitřní kontroly.
- (2) Za aktualizaci tohoto příkazu odpovídá odbor zdravotnictví.
- (3) Tento příkaz nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem 1. 3. 2018.

V Jihlavě dne 1. 2. 2018

Mgr. Ing. Zdeněk Kadlec  
ředitel krajského úřadu