

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

Magistrát hlavního města Prahy podle ustanovení § 94 odst. 1 písm. b) a c) zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), stanovuje tento **postup pro přijímání a vyřizování stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami**.

Stížnost se podává nejprve k poskytovateli, proti kterému směřuje. Poskytovatel je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Poskytovatel je povinen stížnost vyřídit do 30 dnů ode dne jejího obdržení, tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami přijímá Odbor zdravotnictví Magistrátu hlavního města Prahy (dále jen „MHMP ZDR“).

Stížnost může dle ustanovení § 93 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
- osoba zmocněná pacientem

Stížnost, kterou podá osoba, která není uvedena v ustanovení § 93 odst. 1 zákona, MHMP ZDR posoudí jako podnět k provedení kontroly.

Způsob podání stížnosti:

- písemně
- ústně
- elektronickou poštou
- prostřednictvím datové schránky

Do stížnosti je nutno uvést:

- jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování
- přesný název poskytovatele zdravotních služeb a jeho adresu, jméno zdravotnického pracovníka, na kterého stížnost směřuje
- uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele zdravotních služeb

- stručný popis události (např. komplikace, dobu léčení, srovnání zdravotního stavu před a po události)
- datum a podpis (vlastnoruční podpis nebo zaručený elektronický podpis)

Pokud stížnost nebude obsahovat veškeré potřebné údaje, podatel bude vyzván k doplnění a stanovena lhůta pro doplnění. Pokud nedojde k doplnění stížnosti, nelze stížnost prošetřit.

Půjde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není nepříslušný MHMP ZDR, bude tato stížnost prokazatelně postoupena věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti bude podatel informován.

MHMP ZDR je povinen stížnost 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
- 3) **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 MHMP ZDR ustavil nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi, lhůtu podle bodu 1 může MHMP ZDR odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů a lhůtu podle bodu 2 nebo 3 o dalších 60 dnů. O prodloužení lhůty bude podatel informován.

Adresa pracoviště:

Magistrát hlavního města Prahy
Odbor zdravotnictví
Jungmannova 35/29
110 00 Praha 1

Úřední hodiny:

Pondělí	8:00 – 18:00 hod.
Středa	8:00 – 18:00 hod.

Kontakt na pracoviště:

E-mail: posta@praha.eu
ID datové schránky: 48ia97h