

Zdravotnictví: Stížnosti ve zdravotnictví



Poradíme, co dělat, pokud nejste spokojeni s poskytnutými zdravotními službami. Ombudsman nesmí prošetřovat postup poskytovatelů zdravotních služeb (nemocnic, lékařů, zdravotnických pracovníků atp.) ani nařídit vyplacení odškodnění. Prověří ale, zda řádně vyřídili Vaše stížnosti.

Co mohu udělat, pokud nejsem spokojen/a s poskytnutými zdravotními službami?

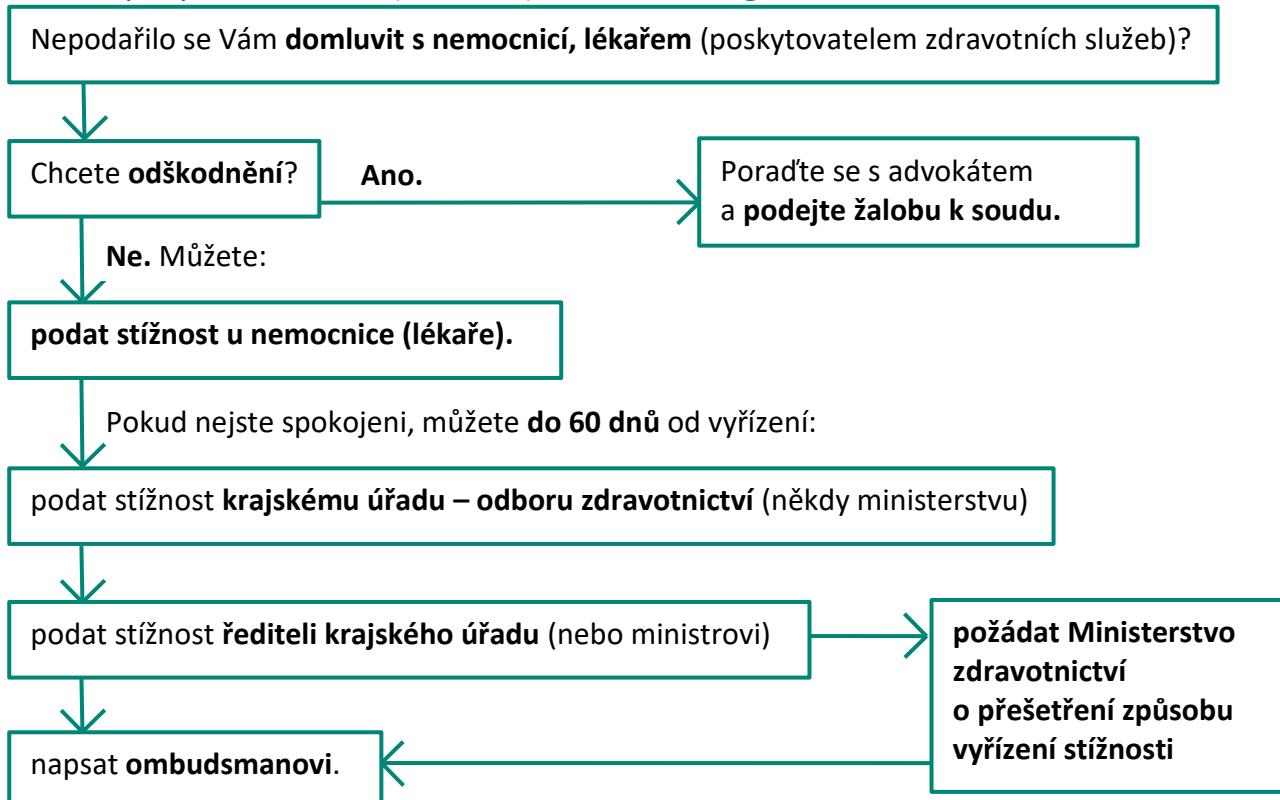
Nejvhodnější je vždy **dohodnout se** (najít společně přijatelné řešení). Pokud se to nepovede, můžete:

- **podat žalobu k soudu**, hlavně pokud chcete **odškodnění** nebo omluvu. Soudní řízení ale může trvat dlouho a stát dost peněz. Poradte se proto nejprve s advokátem, který se specializuje na medicínské právo. Více v letáku [Právní pomoc](#).
- **podat stížnost**, pokud chcete, aby se případ prošetřil a nemocnice (lékař) sama zjednala nápravu, pokud je to možné. Stížnost podejte co nejdříve.

Komu mám stížnost podat?

- 1 Stížnost musíte podat nejprve **poskytovateli zdravotních služeb**, tedy řediteli nemocnice nebo přímo lékaři (pokud jde o praktického lékaře, zubaře nebo jiného odborného lékaře).
Poskytovatel musí:
 - navrhnut ústní projednání stížnosti, pokud je to v daném případě vhodné.
 - vyřídit stížnost do 30 dnů od doručení (lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů).
- 2 Pokud s vyřízením nebudete spokojeni, můžete **do 60 dnů** napsat úřadu, který poskytovateli udělil oprávnění poskytovat zdravotní služby. Tím je **většinou krajský úřad** – odbor zdravotnictví.
Výjimkou jsou zvláštní pracoviště:
 - **Ministerstvo spravedlnosti** (pokud předchozí stížnost vyřizovala Vězeňská služba České republiky nebo Zdravotnické zařízení Ministerstva spravedlnosti),
 - **Ministerstvo vnitra** (pokud předchozí stížnost vyřizovalo Oblastní zdravotnické zařízení Plzeň), nebo
 - **Ministerstvo obrany** (pokud předchozí 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).
- 3 Pokud nebudete spokojeni s odpovědí krajského úřadu nebo ministerstva, stěžujte si **u ředitele krajského úřadu** (nebo **ministra**).
- 4 Pokud nebudete spokojeni ani s odpovědí ředitele krajského úřadu (nebo ministra), můžete **Ministerstvo zdravotnictví požádat o přešetření způsobu vyřízení stížnosti** nebo můžete **napsat ombudsmanovi** (dětskému ombudsmanovi, pokud se to týká dítěte do 18 let).

Jak na spory s nemocnicí (lékařem): shrnutí v diagramu



Jak krajský úřad (nebo ministerstvo) vyřizuje stížnost?

Pokud nedodáte potřebné informace nebo dokumenty, krajský úřad (ministerstvo) Vás **požádá o jejich doplnění**.

Pro zodpovězení odborných otázek může krajský úřad (ministerstvo) **ustavit nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi**. Tehdy Vám napíše, že to udělal, 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 (ministerstvo) **musí Vaši stížnost vyřídit ve lhůtě**:

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

Pokud se potvrdí, že nemocnice či lékař **udělali chybu**, krajský úřad (ministerstvo) může **požadovat její nápravu**. Pokud to nejde, bude usilovat o to, aby se chyba neopakovala v budoucnu.

Krajský úřad (ministerstvo) ale poskytovateli zdravotních služeb **nemůže nařídit, aby Vám vyplatil finanční odškodnění**. O tom může rozhodnout jen soud.

Bližší informace k postupu při podávání stížností najdete na webu konkrétního krajského úřadu (ministerstva).

Jak stížnost vyřizuje ředitel krajského úřadu (ministr)?

Ředitel krajského úřadu (ministr) musí stížnost vyřídit do **60 dnů** od jejího doručení. Tuto lhůtu může překročit, jen pokud během ní nemůže zajistit podklady potřebné k vyřízení stížnosti.

S čím mi může pomoci ombudsman?

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

A **nenačravil to** ani po stížnosti řediteli krajského úřadu (ministrovi)?

S těmito a dalšími námitkami se můžete obrátit na ombudsmana. Prověří, zda vyřízení stížnosti odpovídá právním předpisům a principům dobré správy, tedy hlavně to, **zda byla stížnost vyřízena rádně a včas.**

Co mám ombudsmanovi napsat a poslat?

Napište, v **čem vidíte pochybení krajského úřadu** (ministerstva).

Přiložte:

- **kopii stížnosti krajskému úřadu** (ministerstvu), pokud ji máte, a **jeho odpovědi** a
- **kopii stížnosti řediteli krajského úřadu** (ministrovi) a **jeho odpovědi**.

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

Nemůže. Nejde totiž o správní úřady, proto zákon ombudsmanovi neumožňuje, aby do činnosti komor zasahoval.

Užitečné odkazy:

Ministerstvo zdravotnictví

Pacienti mohou na Ministerstvo zdravotnictví směřovat své dotazy či podněty. Více informací na mzd.gov.cz; e-mail podatelna@mzd.gov.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 mzd.gov.cz (Portál pro pacienty a pacientské organizace → Pacientské organizace → [Vyhledat pacientskou organizaci](#)).