



## Stížnosti

### Podávání a vyřizování stížností

proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podle Zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

## Stížnosti

### § 93

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

- a) klient (matka umístěná v zařízení s dítětem)
- b) zákonný zástupce dítěte,
- c) osoba blízká
- d) osoba zmocněná klientem.

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. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

(3) Poskytovatel je povinen

- 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 nepřislušný, 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.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele zdravotních služeb, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, tedy Krajskému úřadu Středočeského kraje, odboru zdravotnictví, Zborovská 11, 150 21 Praha5 , zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.