

Postup Ministerstva obrany při vyřizování stížností proti postupu poskytovatele zdravotních služeb při poskytování zdravotních služeb a činnostech souvisejících

Podání stížnosti proti postupu poskytovatele zdravotních služeb při poskytování zdravotních služeb a s nimi souvisejících činností (dále „stížnost“) je upraveno především zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.

Stížnost podává stěžovatel u poskytovatele zdravotních služeb, proti kterému směřuje.

Postup pro vyřizování stížností poskytovatelem zdravotních služeb ve formě lůžkové a jednodenní péče je zveřejněn na jeho internetových stránkách.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí, nebo není spokojený s vyřízením své stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb, může podat stížnost u jeho zřizovatele (správní orgán, který poskytovateli zdravotních služeb udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb).

Ministerstvo obrany je zřizovatelem následujících poskytovatelů zdravotních služeb:

Ústřední vojenská nemocnice - Vojenská fakultní nemocnice Praha

Vojenská nemocnice Olomouc

Vojenská nemocnice Brno

Ústav leteckého zdravotnictví Praha

Vojenská lázeňská a rekreační zařízení

Písemnou stížnost proti postupu poskytovatele zdravotních služeb při poskytování zdravotních služeb a činnostech souvisejících řeší odbor řízení organizací sekce průmyslové spolupráce a řízení organizací Ministerstva obrany, Tychonova 1, 160 01 Praha 6, ID datové schránky: hjyaavk.

Posouzení stížnosti:

Písemná stížnost je posouzena z hlediska oprávněnosti osoby stěžovatele k podání takové stížnosti a z hlediska obsahového.

Stěžovatel je Ministerstvem obrany písemně informován o přijetí stížnosti. V případě, že z textu stížnosti nelze dovodit, zda ji podala oprávněná osoba, je stěžovatel poučen o požadavcích § 93 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., vymezujících osoby oprávněné k podání stížnosti a vyzván k doplnění stížnosti.

§ 93 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb.

(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.

V případě, že stížnost nesměruje proti organizaci nebo útvaru Ministerstva obrany anebo se netýká postupu při poskytování zdravotních služeb a činností souvisejících se zdravotními službami v těchto organizacích či útvarech, je bez zbytečného odkladu Ministerstvem obrany postoupena subjektu, oprávněnému ji vyřídit.

V případě, že stížnost směřuje proti postupu poskytovatele zdravotních služeb zřízeného Ministerstvem obrany, ale poskytovateli zdravotních služeb nebyla podaná, je stěžovatel poučen o možnosti dvoustupňového šetření jeho stížnosti a informován o předání stížnosti poskytovateli zdravotních služeb, proti kterému směřuje.

Vyžádání souhlasu s nahlížením do zdravotnické dokumentace:

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb, proti kterému stížnost směřuje, má v souladu s ustanovením § 93 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., možnost podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. V této stížnosti **stěžovatel zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb.**

K šetření stížností, podané oprávněným stěžovatelem a uvedením důvodů nesouhlasu s jejím vyřízením poskytovatelem zdravotních služeb, je vyžádán souhlas pacienta, jeho zákonného zástupce, případně zmocněné osoby, s nahlížením, pořizováním kopií či výpisů ze zdravotnické dokumentace pacienta.

Lhůty pro šetření stížností proti poskytovateli zdravotních služeb

V souladu s ustanovením § 94 zákona č. 372/2011 Sb. je Ministerstvo obrany povinno vyřídit stížnost do:

- 30 dnů ode dne jejího obdržení,
- 90 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka,
- 120 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi.

Lhůta pro vyřízení stížnosti podle odrážky druhé a třetí 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. O důvodech prodloužení lhůty je stěžovatel vždy písemně informován.

Anonymní oznámení

Pokud je obsah anonymního oznámení závažný, je zařazen k podnětům kontrolní činnosti.

Telefonická stížnost

O přijetí telefonické stížnosti je pořízen záznam do spisu. V případě, že z informací poskytnutých stěžovatelem telefonicky vyplývá, že Ministerstvo obrany je příslušné k šetření sdělené stížnosti, je stěžovatel vyzván k podání stížnosti v písemné formě poštovní přepravou

nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky.

Stížnost podaná e-mailem (bez zaručeného elektronického podpisu)

Stěžovatel je požádán o sdělení adresy pro doručování formou poštovní přepravy, informován o obdržení stížnosti v elektronické formě a vyzván k doplnění zaručeného elektronického podpisu, případně k písemnému potvrzení stížnosti nebo k odeslání stížnosti prostřednictvím datové schránky. Pokud tak stěžovatel neučiní, je se stížností nakládáno jako s anonymním oznámením.

Stížnosti podaná faxem

Ministerstvo zdravotnictví takové stížnosti zaeviduje a nakládá s nimi stejně jako se zaslánými písemně.

Stížnosti podané osobně

Se stěžovatelem je sepsán záznam, který je předán útvaru Ministerstva obrany příslušnému k šetření stížností. Stěžovatel je dotázán na jméno a poštovní adresu pro další komunikaci ve věci podané stížnosti.