

## **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.