

## Postup při podávání a vyřizování stížnosti na poskytnutou zdravotní péči nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami

### Zákonná norma

Stížnosti na poskytovanou zdravotní péči se řídí § 93 zákona č.372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 372/2011 Sb.“).

### Kdo je oprávněn podat stížnost

Proti postupu při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může dle § 93 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb. 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,
- d) osoba zmocněná pacientem.

### Stížnost musí obsahovat

- a) jméno, příjmení, adresu stěžovatele, vlastnoruční podpis stěžovatele
- b) jméno, příjmení, adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele
- c) vylíčení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti.

### Postup při podání stížnosti

1. Stížnost se podává na adresu: Viamedica spol. s r.o. Lesní 2330, Rožnov pod Radhoštěm (dále jen „společnost“); tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.
2. Stížnost je možné podat ústně; o ústní stížnosti sepíše se stěžovatelem záznam zaměstnanec společnosti, kterému byla stížnost sdělena.
3. Stížnost je možné podat písemně poštou, e-mailem na elektronickou adresu viamedica@viamedica.cz nebo do datové schránky u3es73g
4. Stížnosti anonymní se neprošetřují.
5. Pokud je stížnost podána e-mailem bez uznávaného (zaručeného) elektronického podpisu, bude stěžovatel o obdržení stížnosti bez zbytečného odkladu elektronickou formou jednatelem společnosti nebo jím pověřeným pracovníkem vyzván, aby do 7 pracovních dnů stížnost stvrdil svým vlastnoručním podpisem, případně aby stížnost podepsal uznávaným (zaručeným) elektronický podpisem, nebo stížnost poslal prostřednictvím datové schránky. Ve stejné lhůtě může stěžovatel svou stížnost společnosti zopakovat ústně. Pokud stěžovatel stížnost svým vlastnoručním či elektronickým podpisem nepodepíše, stížnost ústně společnosti, resp. jejímu zástupci nezopakuje, příp. nedoplní potřebné údaje, bude se stížností nakládáno jako se stížností anonymní.
6. Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a/nebo adresa stěžovatele), nebo v průběhu šetření se zjistí, že uvedené osobní údaje jsou nepravdivé, se považuje za anonymní.
7. Pokud stížnost podá více stěžovatelů a není ve stížnosti určeno, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je uveden na prvním místě.
8. Stěžovatel je o přijetí podané stížnosti a o lhůtě vyřízení informován dopisem jednatele společnosti nebo jím pověřeným pracovníkem. Stížnost bude vyřízena, resp. stěžovatel bude o výsledcích prošetření stížnosti vyzváno do 30 dnů ode dne doručení (sdělení) stížnosti společnosti (§ 93 odst. 3 písm. b) z. č. 372/2011 Sb.). V odůvodněných

případech je možno tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti věcně příslušnému subjektu bude společnost stěžovatele informovat.

9. Pokud stěžovatel opakuje stížnost, která již byla prošetřena a vyřízena, aniž jsou uvedeny nové skutečnosti, nebude tato stížnost znovu šetřena. Stěžovatel bude o tomto stanovisku písemně vyrozuměn jednatelem společnosti nebo jím pověřeným pracovníkem.
10. Pokud je stížnost nečitelná či nesrozumitelná bude taková stížnost odmítnuta nebo vrácena stěžovateli.
11. Společnost může navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
12. Společnost umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
13. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může stížnost podat Krajskému úřadu Zlínského kraje, odboru zdravotnictví. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti společností.