

## **POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

Vážená paní, vážený pane,

naším cílem je spokojený pacient. V případech, kdy se domníváte, že se tak nestalo, že Vám nebyla poskytnuta náležitá zdravotní péče nebo došlo k prodlení v poskytnutí kvalitní péče, eventuálně Vám byla potřebná zdravotní péče odmítnuta, máte nepopiratelné právo podat stížnost.

Podání stížnosti obvykle bývá jedním z posledních kroků. Je vhodné vyčerpat všechny ostatní možnosti, jak vzniklou situaci napravit. Může se stát, že příčinou problémů je jen drobné nedorozumění, které je nejlépe řešit osobní návštěvou, a to co nejdříve.

Pokud není Vaši stížnost možné řešit přímo s dotyčným lékařem, lze podat oficiální stížnost.

### **Postup při podání stížnosti**

Stížnost lze podat:

- osobně
- telefonicky
- dopisem zasláným na adresu zdravotnického zařízení
- elektronickou poštou s elektronickým podpisem

Veškeré kontaktní údaje naleznete na webových stránkách [www.pronatal.cz](http://www.pronatal.cz)

### **Kdo může podat stížnost**

Stížnost můžete podat osobně, prostřednictvím zákonného zástupce nebo prostřednictvím osoby, které jste dali zmocnění.

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.

Stížnost nesmí být anonymní. Anonymní stížnost slouží pouze jako případný podnět ke zlepšení zdravotní péče.

### **Náležitosti stížnosti**

Stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele, kontaktní údaje, podpis
- jméno, příjmení a adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele
- plnou moc pacienta k vyřízení stížnosti stěžovatelem
- dostatek informací nezbytných k jejímu vyřízení, včetně označení pracovníků a pracovišť, kterých se stížnost týká

Stížnost se vyřizuje ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení poskytovateli zdravotní péče. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení doby na vyřízení stížnosti máte právo být informováni.

Pokud nesouhlasíte s vyřízením své stížnosti, můžete podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který našemu zdravotnickému zařízení udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, tj. ve většině případů Krajskému úřadu, v jehož správním obvodu zdravotnické zařízení nachází.

Při podezření na odborné pochybení lékaře nebo neetické jednání, můžete podat stížnost na Českou lékařskou komoru. Česká lékařská komora, stejně jako ostatní profesní organizace, jako garanti odbornosti, jsou povinny se vaším podnětem zabývat.

Zákon o zdravotních službách neupravuje výslovně možnost podat stížnost ke zdravotní pojišťovně, to však nevylučuje její podání. Zdravotní pojišťovna se může pochybením zabývat, pokud má se zdravotnickým zařízením uzavřenu smlouvu.

Stížnosti se řeší podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).