

Stížnost na poskytovatele zdravotních služeb

5.4.2023 - | Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

Stížnost může podat:

- pacient
- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta
- osoba blízká v případě, že tak nemůže učít pacient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem

Stížnost se podává přímo poskytovateli zdravotních služeb, proti kterému směřuje.

Některými případy porušení povinností poskytovatelů zdravotních služeb se může zabývat i příslušný krajský úřad, shledá-li, že došlo ke spáchání přestupku.

Vyřízení stížnosti poskytovatelem

Poskytovatel má povinnost vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení, přičemž v odůvodněných případech může však lhůtu k vyřízení prodloužit až o dalších 30 dnů. Pokud je to vhodné s ohledem na charakter stížnosti, má stěžovateli navrhnout ústní projednání stížnosti.

V případě, že poskytovatel obdrží stížnost, která mu nepřísluší, má povinnost ji do 5 dnů od jejího obdržení prokazatelně postoupit příslušnému poskytovateli zdravotních služeb. V takovém případě pak může být lhůta pro vyřízení stížnosti odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů. O postoupení stížnosti a prodloužení lhůty je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.

Další povinnosti poskytovatele

Poskytovatel má povinnost vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení. Stěžovateli musí umožnit nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

Poskytovatel lůžkové a jednodenní péče musí vypracovat postup pro vyřizování stížností, který musí zveřejnit na veřejně přístupném místě a na svých webových stránkách.

Další možnosti podání stížnosti

V případě, že pacient nesouhlasí s poskytovatelem vyřízenou stížností, může podat dále stížnost příslušnému správnímu orgánu (zřizovateli), který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Pacient musí zároveň uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Se stížností na konkrétního lékaře, zubního lékaře nebo farmaceuta se může pacient také obrátit na Českou lékařskou komoru, Českou stomatologickou komoru nebo Českou lékárnickou komoru, případně na svou zdravotní pojišťovnu (např. z důvodu neoprávněných úhrad za poskytnutou zdravotní péči).

Stížnost podaná zdravotní pojišťovně

V případě, že se prokáže, že lékař vybírá finanční částky za zdravotní péči, která je zdravotní pojišťovnou hrazená, jedná se o porušení zákona i ustanovení smlouvy o

poskytování a úhradě hrazených služeb.

V těchto případech VZP postupuje vůči konkrétnímu poskytovateli zdravotních služeb vždy v souladu s uzavřenou smlouvou a platnou legislativou. Je proto důležité požadovat po lékaři vysvětlení, jaké služby jsou v rámci požadované platby poskytovány a nechat si vystavit účet, v němž bude podrobně uveden rozsah uhrazených služeb.

<https://www.vzp.cz/o-nas/aktuality/stiznost-na-poskytovatele-zdravotnich-sluzeb>