



Vnitropodniková směrnice č. 01/2012, rev. 02
Postup pro vyřizování stížností proti postupu poskytovatele
při poskytování zdravotních služeb
nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami

Poskytovatel zdravotních služeb Oblastní spolek Českého červeného kříže Mladá Boleslav se sídlem Tovačovského 300, 293 01 Mladá Boleslav stanovuje v souladu s § 93 Zákona č. 372/2011 Zákona o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování tento postup pro vyřizování stížností:

1. Podání stížnosti

Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem

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 je podána osobě pověřené vyřizování stížnosti v Domě péče ČČK.

2. Vyřizování stížností

Řádně podaná stížnost je zaevidována do dokumentace „Evidence stížností“ pod svou spisovou značkou a datem přijetí stížnosti.

Poskytovatel navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti možné. Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele. Za vyřízení stížnosti je považováno písemné vyjádření poskytovatele k obdržené stížnosti. Poskytovatel je dále povinen umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie, jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

3.

Pokud osoba, která podala stížnost podle odstavce 1, s jejím vyřízením nesouhlasí, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení jejího vyřízení podat stížnost příslušnému správnímu orgánu. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti podle odstavce 1. Stížnost podle věty první lze podat i tehdy, není-li stížnost podle odstavce 1 vyřízena ve stanovené lhůtě.

V Mladé Boleslavi 2. ledna 2026

Mgr. Michaela Mittnerová
ředitelka Úřadu OS ČČK