

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

a) pacient,

b) zákonný zástupce, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat [70](#)) v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb,

c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo

d) 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.

(2) Pokud osoba, která podala stížnost podle [odstavce 1](#) (dále jen "stěžovatel"), 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 lhůtě podle [odstavce 3 písm. b\)](#).

(3) Poskytovatel je povinen

a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,

b) 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 nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu nebo správnímu orgánu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,

c) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení, jejímž obsahem jsou alespoň údaje o

1. datu obdržení a datu vyřízení stížnosti,

2. předmětu stížnosti,

3. způsobu vyřízení stížnosti,

4. ústním projednání stížnosti, bylo-li navrženo,

5. přijatých nápravných opatřeních; identifikační údaje stěžovatelů se v evidenci o podání stížností neuvádějí,

d) poskytnout evidenci podle [písmene c\)](#) správnímu orgánu podle [odstavce 2](#) nebo ministerstvu, pokud o to požádají,

e) umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,

f) jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

(4) Poskytovatel lůžkové nebo jednodenní péče je dále povinen ustanovit osobu pověřenou vyřizováním stížností a dále na svých internetových stránkách a na veřejně přístupném místě ve svém zdravotnickém zařízení uveřejnit informaci o

a) kontaktních údajích na osobu pověřenou vyřizováním stížností a

b) možnosti podat stížnost podle [odstavců 1 a 2](#).