



INFORMACE O POSTUPU PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Šetření stížností se řídí vnitřními předpisy Nemocnice Hranice a.s. a zákony č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

1. Kdo je oprávněn podat stížnost

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

- a) pacient
- b) zákonný zástupce pacienta
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- d) osoba zmocněná pacientem

2. Postup podání stížnosti

- 2.1 Stížnost lze podat buď v písemné podobě (poštou nebo e-mailem s elektronickým podpisem) nebo ústně (o ústní stížnosti bude se stěžovatelem sepsán záznam).
- 2.2 Podacím místem pro podání písemné i ústní stížnosti je sekretariát ředitele. V mimopracovní dobu (LSPP, So, Ne, svátky) je podacím místem interní ambulance (akutní příjem).
- 2.3 Anonymní stížnosti se neprošetřují.
- 2.4 Při podání stížnosti e-mailem bez zaručeného elektronického podpisu je stěžovatel vždy informován o obdržení stížnosti elektronickou formou a je vyzván k doplnění zaručeného elektronického podpisu, popřípadě k písemnému potvrzení stížnosti nebo k odeslání prostřednictvím datové schránky, a to do 5 pracovních dnů. Pokud tak stěžovatel neučiní, je se stížností nakládáno stejně jako se stížností písemnou anonymní.
- 2.5 Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé), se považuje za anonymní.
- 2.6 Pokud stížnost podává více oprávněných stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.
- 2.7 Stěžovatel je o přijetí podané stížnosti a o lhůtě vyřízení informován doporučeným dopisem pracovníci sekretariátu ředitele. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů.
- 2.8 Pokud stěžovatel opakuje stížnost, která již byla řádně prošetřena a vyřízena, aniž by uvedl nové skutečnosti, nebude tato stížnost již znovu šetřena. Stěžovatel bude o tomto postupu písemně vyrozuměn pracovníci sekretariátu ředitele.

3. Stížnost musí obsahovat

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