



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

I. Účel

- (1) Účelem této Směrnice je stanovení jednotného postupu při vyřizování stížností v Městské nemocnici s poliklinikou Uh. Brod, s.r.o. (dále jen „Nemocnice“), v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.

II. Stížnost

- (1) Stížností se rozumí ústní nebo písemné podání, kterým se osoba oprávněná obrací na Nemocnici ve věci ochrany svých zájmů z důvodu postupu Nemocnice při poskytování zdravotních služeb nebo při činnostech souvisejících se zdravotními službami.

III. Osoba oprávněná podat stížnost – stěžovatel

- (1) Proti postupu Městské nemocnice s poliklinikou Uh. Brod, s.r.o. při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- **pacient,**
- **zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,**
- **osoba blízká** v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
Osoba blízká je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.
- **osoba zmocněná pacientem**

- (2) Podáním stížnosti 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.

IV. Formy stížnosti

- (1) Stěžovatel může podat **písemnou** nebo **ústní** stížnost.
- (2) Písemná stížnost může být podána:
- a) Prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb zasláním na adresu:
Městská nemocnice s poliklinikou Uh. Brod, s.r.o.
k rukám právníka
Partyzánů 2174
688 01 Uherský Brod
 - b) Osobním doručením na Informace Nemocnice, budova B, hlavní vstup
Provozní doba Informací:
Po-Pá od 7:00 do 15:30 (polední přestávka od 11:00 do 11:30)
 - c) Předáním zaměstnanci daného oddělení, který je povinen neprodleně předat stížnost vedoucímu zaměstnanci, který zajistí bez zbytečného odkladu předání stížnosti právníkovi Nemocnice.

- d) Přes datovou schránku
ID datové schránky: rc8mchj
- (3) Ústní stížnost lze podat v kanceláři právníka Nemocnice dle postupu stanoveného v článku 6 této Směrnice.
- (4) Při podání stížnosti telefonicky nebo e-mailem bude stěžovatel zaměstnancem Nemocnice upozorněn na skutečnost, že bez písemného podání stížnosti, případně bez ústního podání stížnosti a jejího následného zaprotokolování u právníka Nemocnice, nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem, který může vést ke zlepšení péče.

V. Obsah stížnosti

- (1) Písemně podaná stížnost musí obsahovat:
- Identifikační údaje stěžovatele:
 - jméno a příjmení stěžovatele
 - adresu stěžovatele
 - vlastnoruční podpis stěžovatele
 - jméno, příjmení a adresu pacienta - jestliže je pacient odlišný od stěžovatele je nutné stížnost doložit úředně ověřenou plnou mocí pacienta nebo dokladem o zdravotním stavu pacienta, ze kterého je zřejmé, že stížnost nemůže podat sám,
 - vyličení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob (případně popis těchto osob) nebo oddělení (středisko), kterých se stížnost týká
- (2) Pokud stížnost neobsahuje jméno, příjmení a adresu pacienta, vyličení podstatných skutečností nebo je neurčitá, nesrozumitelná či nečitelná, je stěžovatel vyzván, aby tyto nedostatky v přiměřené lhůtě odstranil. Výzva k odstranění nedostatků obsahuje poučení, že pokud nebudou vady ve stanovené lhůtě odstraněny, nebude stížnost řešena.
- (3) Jestliže stížnost neobsahuje identifikační údaje stěžovatele, bude stížnost považována za anonymní.
- (4) O případném prošetření anonymní stížnosti rozhodne jednatel Nemocnice dle závažnosti sdělení. Nebude-li postupováno podle věty první, anonymní stížnost se odloží.

VI. Osobní podání stížnosti

- (1) Stížnost lze podat i ústně v kanceláři právníka Nemocnice v době od 7:00 do 15:30. O stížnosti bude proveden písemný záznam, který splňuje náležitosti stížnosti.
- (2) Stěžovatel musí záznam o podání stížnosti podepsat. Jedno vyhotovení záznamu bude stěžovateli předáno.

VII. Prošetření stížnosti

- (1) Stížnost prošetřuje právník Nemocnice v součinnosti s příslušnými zaměstnanci Nemocnice, zejména s vedoucími zaměstnanci, na jejichž oddělení stížnost směřuje.
- (2) Prošetření nesmí provádět osoba, proti které stížnost směřuje.
- (3) O způsobu vyřízení stížnosti rozhoduje jednatel Nemocnice.
- (4) Zaměstnanec prošetřující stížnost je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Je-li stížnost takto projednána se stěžovatelem, musí být o projednání a jeho výsledcích sepsán zápis.

VIII. Vyřízení stížnosti

- (1) Stížnost je vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty bude stěžovatel informován.
- (2) Stěžovatel je vyzván prokazatelně písemnou formou o vyřízení stížnosti.

- (3) Vyřízení stížnosti obsahuje sdělení, zda stížnost byla shledána oprávněnou nebo neoprávněnou. V odůvodnění je uvedeno vypořádání veškerých bodů stížnosti.
- (4) Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zpětvzetím zastaveno, spis bude uzavřen a založen u právníka Nemocnice.
- (5) Jestliže stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, Zlínskému kraji – odbor zdravotnictví, který Nemocnici udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti Nemocnice.

Krajský úřad Zlínského kraje
Odbor Zdravotnictví
Třída Tomáše Bati 21
761 90 Zlín


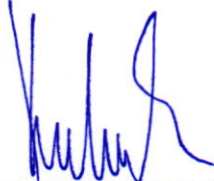
- (6) Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je Nemocnice nepřislušná, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je Nemocnice povinna informovat stěžovatele.

IX. Stížnostní spis

- (1) Ke každé stížnosti bude založen stížnostní spis, který je archivován u právníka Nemocnice.
- (2) Stěžovatel je oprávněn do stížnostního spisu nahlížet a pořizovat z něj kopie za poplatek dle ceníku kopírovacích služeb.

X. Závěrečná ustanovení

- (1) Vedoucí zaměstnanci jsou povinni seznámit všechny své podřízené zaměstnance s touto Směrnicí. O seznámení se provede zápis.
- (2) Tato směrnice je vyvěšena na každém oddělení Nemocnice na místě, které je veřejně přístupné, a na webových stránkách Nemocnice v záložce „O NEMOCNICI“.
- (3) Změny tohoto předpisu jsou prováděny zásadně písemnou formou.
- (4) Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2016.

Vypracovala	Schválil dne 1. 4. 2016
 Mgr. Aneta Prná, právník	 Ing. Ferdinand Kubáník, jednatel

