

# Informace o vyřizování stížností, poděkování a ostatních podání

**(bližší informace podá kancelář nemocničního ombudsmana).**

**Stížnost**, jež směřuje proti postupu nemocnice (poskytovatele) při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím s poskytováním zdravotních služeb - § 91 a násl., zákona č. 372/2011 Sb. - o poskytování zdravotních služeb, může podat

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

Stížnost musí být **podána písemně**, a musí být stěžovatelem podepsaná.

Stížnosti na postup při poskytování zdravotních služeb nebo činností s tímto související, se dle zákona o zdravotních službách vyřizují do 30 resp. výjimečně do 60 dnů, ode dne přijetí stížnosti.

Půjde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není Krajská zdravotní, a.s. příslušná, bude tato stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupena věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a či o postoupení stížnosti bude stěžovatel informován.

Podacími místy pro podání **písemné** stížnosti nebo ostatního podání jsou podatelny příslušných odštěpných závodů KZ, a.s. pod adresou konkrétní nemocnice.

V případě stížnosti nebo ostatního podání zaslané **e-mailem**, musí být stížnost stěžovatelem dodatečně osobně podepsána nebo musí být k e-mailu přiložen sken stěžovatelem podepsané stížnosti.

Z obsahu stížnosti či podání musí být zřejmé, kdo jej podává (jméno, příjmení, bydliště), případně za koho (jméno a příjmení pacienta, bydliště a datum narození), které nemocnice a jaké věci se stížnost týká.

Pokud stížnost nepodává pacient, musí osoba podávající stížnost uvést svůj vztah k pacientovi, případně doložit platné písemné zmocnění k podání stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost k Odboru zdravotnictví Krajského úřadu Ústeckého kraje (s uvedením důvodu nesouhlasu s vyřízením stížnosti).

Není-li stěžovatelem uvedena poštovní adresa pro doručování, je podání **považováno za anonymní**.

**Anonymní stížnosti a stížnosti podané telefonicky se nevyřizují.**

Stěžovatel má možnost po předchozí dohodě s kanceláří nemocničního ombudsmana nahlédnout do stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie.

Pokud si kopii nepořídí sám stěžovatel (např. fotografickým přístrojem apod.), může mu být kopie spisu pořízena za úhradu dle aktuálního ceníku KZ.

## **Vyřizování poděkování**

V případě, že ostatní podání obsahuje poděkování týkající se činnosti KZ, zprostředkovává kancelář nemocničního ombudsmana předání poděkování oceněnému zdravotníku nebo nemocničnímu oddělení.

Pokud poděkování obsahuje úplně identifikační údaje pisatele (celé jméno, adresa korespondenční nebo elektronická), seznámí kancelář nemocničního ombudsmana pisatele o předání jeho poděkování oceněnému.