

Postup při vyřizování stížností proti postupu poskytovatele zdravotních služeb - Městské nemocnice Slavičín, p.o.

1. Základní informace o podání stížnosti

Oprávněná osoba může podat v souladu s ustanovením § 93 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů, stížnost proti postupu poskytovatele zdravotních služeb (dále jen „poskytovatel“), a to proti postupu tohoto poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícími se zdravotními službami.

2. Kdo je oprávněn podat stížnost

Osobou oprávněnou podat stížnost je

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

3. Komu má být stížnost podána

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 se podává řediteli Městské nemocnice Slavičín.

Podací adresa: *Městská nemocnice Slavičín, p.o., ředitel, Komenského 1, 763 21 Slavičín*

e-mail: mns.palkovsky@centrum.cz

4. Jakým způsobem může být stížnost podána

Stížnost může být podána písemně, ústně nebo elektronickou poštou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem.

V případě podání stížnosti elektronickou poštou, nikoli však se zaručeným elektronickým podpisem nebo telefonicky, bude stěžovatel vyzván, aby podání do pěti dnů od přijetí výzvy potvrdil podpisem, popřípadě doplnil písemně nebo ústně s podpisem do záznamu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem.

Stížnosti podané jinou osobou než oprávněným stěžovatelem nebo stížnost anonymní se považuje za podnět pro kontrolu dotčené oblasti.

Podaná stížnost obsahuje minimálně tyto údaje:

- **vyličení podstatných skutkových okolností**, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení osob nebo pracovišť, kterých se stížnost týká;
- **jméno a příjmení stěžovatele**;
- **bydliště a doručovací adresa stěžovatele**, případně jiný kontakt na stěžovatele (telefon, fax, elektronická adresa);
- **vlastnoruční podpis stěžovatele** (v případě elektronického podání zaručený elektronický podpis).

5. Lhůty pro vyřízení

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, poskytovatel navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti. Základní lhůtou pro vyřízení stížnosti je lhůta 30 dnů ode dne jejího obdržení, tuto lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dní.

Pokud půjde o stížnost, k jejímuž vyřízení bude poskytovatel nepříslušný, postoupí ji do pěti dnů věcně příslušnému subjektu a bude o tomto postoupení informovat stěžovatele.

Poskytovatel umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie.

Stěžovatel je se způsobem vyřízení stížnosti vyzooměn písemně.

6. Odvolání proti vyřízení stížnosti

Pokud stěžovatel nebude souhlasit s vyřízením stížnosti poskytovatelem, může podat stížnost příslušnému krajskému úřadu – tj. Krajskému úřadu Zlínského kraje – odbor zdravotnictví, sídlem: třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, e-mail: podatelna@kr-zlinsky.cz, ID datové schránky: scsbwku. Stěžovatel do odvolání proti stížnosti adresovanému krajskému úřadu uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

7. Odpovědnost za správnost tohoto postupu

ředitel Městské nemocnice Slavičín, p.o.

8. Účinnost tohoto postupu od data

1.4.2012

MUDr. Libor Palkovský
ředitel Městské nemocnice Slavičín, p.o.