

## Informace o možnostech podání a postupu vyřizování stížností v nemocnici PRIVAMED

Za stížnost se považuje písemné podání, kterým se stěžovatel obrací na provozovatele nemocnice ve věci ochrany svých zájmů, nebo kterým upozorňuje na nedostatky a závady při poskytování zdravotních služeb.

### Stížnost může podat

- pacient
- osoba blízká
- osoba zmocněná pacientem
- zákonný zástupce pacienta

### Náležitosti stížností

- stížnost **musí** být podána písemně, **musí v ní být uveden** kontakt na stěžovatele ( poštovní adresa), **musí** být opatřena podpisem stěžovatele
- anonymní stížnosti – o šetření rozhodne ředitel nemocnice dle závažnosti stížnosti

### Příjem stížností

- osobně PO - PÁ 6,30 - 15,00 hod
  - ředitel nemocnice
  - ředitelka ošetrovatelské péče, nebo její zástupce
  - sekretariát ředitelství 4. patro v budově CNP
  - sekretariát interního oddělení 2. patro v budově nemocnice
  - recepce budovy Centra jednodenní chirurgie a ortopedie
  - Centrální příjmová ambulance - celodenní provoz
  - všichni vedoucí pracovníci nemocnice
- poštou - Kotíkovská 17, 19, 323 00 Plzeň
- faxem - 377 520 746
- datovou schránkou – g7fegum
- elektronicky - [informace@privamed.cz](mailto:informace@privamed.cz) - pouze s elektronickým podpisem  
bez el. podpisu bude stěžovatel vyzván k písemnému potvrzení stížnosti -  
pokud tak stěžovatel neučiní, bude se stížností nakládáno jako s anonymní

### Evidence stížností

- stížnosti eviduje ředitelka ošetrovatelské péče odděleně od ostatních písemností
- každý příjemce stížnosti je povinen neprodleně předat stížnost ředitelce ošetrovatelské péče, ta stížnost zaeviduje, přidělí jí pořadové číslo a určí pracovníka pro přešetření stížnosti, ten průběžně informuje o výsledcích šetření.

## Vyřizování stížností

- každá stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu a všechny údaje v ní jsou řádně prošetřeny – pověřený pracovník je zodpovědný za její vyřízení
- dle zvážení může být stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti, ze kterého je učiněn zápis – ten podepíše pracovník provádějící šetření i stěžovatel, nebo další účastník. Pokud některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená to s uvedením důvodu
- prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů a musí být prošetřeny všechny uvedené body ve stížnosti
- příjemce nepředává stížnost k vyřízení pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje
- opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutno přezkoumat, zda původní stížnost byla objektivně prošetřena - jsou-li uvedeny nové údaje, nakládá se stížností jako s novou
- v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na ředitele nemocnice
- v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti může stěžovatel podat stížnost na Krajský úřad - odbor zdravotnictví, s odůvodněním nesouhlasu s vyřízením stížnosti
- pokud byla stížnost vzata stěžovatelem zpět, šetření je zastaveno a spis uzavřen
- po vyřízení stížnosti je kopie odpovědi a případná opatření k odstranění závad přiložena ke stížnosti a spis je uzavřen

## Lhůty k vyřízení stížnosti

- odpověď o prošetření stížnosti je nutné zaslat stěžovateli do 30 dnů ode dne doručení - za den podání stížnosti se považuje datum doručení jakoukoli formou do nemocnice PRIVAMED
- v případě, že nelze zajistit podklady pro vyřízení stížnosti v tomto termínu, lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů na základě písemného odůvodnění, toto prodloužení povoluje ředitel nemocnice
- stěžovatel musí být o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informován písemně

MUDr. Miroslav Mach  
předseda představenstva  
ředitel nemocnice

