

Podání stížnosti

Vážený paciente,

velmi si vážíme Vaší důvěry, kterou jste nám projevil tím, že jste vyhledal odbornou zdravotnickou péči právě v naší nemocnici.

Vaše spokojenost s pobytem a poskytovanými službami je pro nás velmi důležitá. V případě, že nejste spokojen s nemocniční či ambulantní péčí, **projednejte své námitky s vedoucími pracovníky oddělení**. Pokud nebudete s výsledkem spokojeni, máte možnost **oslovit vedení nemocnice a svoji stížnost opětovně projednat**.

Postup při podání stížností

1) Kdo může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb:

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

2) Jakým způsobem může být stížnost podána:

- ústně – záležitost s Vámi projednají zástupci vedení oddělení nebo nemocnice. V případě, že záležitost nelze vyřešit hned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou.
- písemně – v listinné nebo elektronické podobě písemná forma stížnosti musí obsahovat identifikační údaje stěžovatele tj. jméno, příjmení, adresu, telefonní číslo, popřípadě e-mail. Z textu musí být jasně patrné, koho se stížnost týká a co je vlastním předmětem stížnosti

3) Kde, komu a kdy můžete stížnost podat:

SZZ Krnov, p. o.

adresa zařízení: I. P. Pavlova 9, Krnov, 794 01

telefon: 554 690 121 (sekretariát nemocnice)

e-mail.: sekretariat@szzkrnov.cz

úřední hodiny: PO – PÁ 8:00 – 14:00 hod.

Jaké zákonné lhůty jsou stanovené pro vyřízení:

Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího přijetí. Tuto lhůtu může ve zvláštních odůvodnitelných případech prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je poskytovatel nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty popř. o postoupení stížnosti příslušnému subjektu, je povinen poskytovatel stěžovatele informovat.

Podle kterého právního předpisu poskytovatel při vyřizování stížnosti postupuje:

- zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách)

Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují:

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu – Krajskému úřadu Moravskoslezského kraje.