

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST:

Proti postupu nemocnice 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 zmocněná pacientem.

JAK PODAT STÍŽNOST:

Stěžovatel může podat stížnost:

- písemně (dopisem),
- osobně (ústně),
- elektronicky,
- telefonicky.

Písemný záznam z podání stížnosti (příp. dopis) musí obsahovat:

- datum podání stížnosti,
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele,
- předmět stížnosti,
- podpis stěžovatele.

Stížnost podána v zastoupení (např. rodinným příbuzným, externí právní službou):

- doložit Plnou moc pacienta, na jehož péči je stěžováno.

Poskytovatel zdravotních služeb je povinen dle § 94 zákona č. 372/2011 Sb. v platném znění:

- informovat stěžovatele o převzetí stížnosti
- navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti
- vyřídit stížnost d 30 dnů od jejího obdržení. Tato lhůta může být prodloužena o dalších 30 dnů
- informovat stěžovatele do 5 dní o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti příslušnému orgánu

KONTAKTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI:

Písemně (dopisem): Nemocnice ve Frýdku-Místku, p.o.
Sekretariát ředitele
El. Krásnohorské 321, Frýdek
738 01 Frýdek-Místek

Osobně (ústně):	Recepce - budova F v areálu nemocnice Podatelna - budova X v areálu nemocnice Sekretariát ředitele - budova R v areálu nemocnice
Elektronicky:	sekretariat@nemfm.cz
Telefonicky:	+420 558 415 000

DOBA PŘIJÍMÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Stížnosti podané písemně (dopisem), elektronicky, telefonicky se přijímají každý pracovní den od 7:00 hod do 15:00 hod.

Stížnosti podané osobně (ústně) se přijímají na podatelně od 7:00 hod do 14:30 hod, na recepci nepřetržitě.

TERMÍNY PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI:

Nemocnice vyřídí stížnost **do 30 dnů** ode dne jejího obdržení (tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů). O vyřízení stížnosti informuje nemocnice stěžovatele.

Jde-li o stížnost, jejíž vyřízení nemocnici nepřísluší, nemocnice ji **do 5 dnů** ode dne jejího obdržení postoupí věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti nemocnice stěžovatele rovněž informuje.

NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI:

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

DALŠÍ ZÁSADY:

Nemocnice:

- umožní stěžovateli po ověření totožnosti nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a za úplaty z něj pořídí kopie,
- navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- nezasílá odpovědi na stížnost elektronickou formou - ve stížnosti nutno vždy uvést poštovní adresu stěžovatele,
- v případě stížnosti podané na péči o pacienta, zasílá odpověď pouze tomuto pacientovi-stěžovateli, jeho zákonnému zástupci/opatrovníkovi či pacientem zplnomocněné osobě.