

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1 POUŽITÉ POJMY

Pacient. Fyzická osoba, které jsou poskytovány zdravotní služby.

Poskytovatel zdravotních služeb. Fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Ve smyslu tohoto předpisu:

Oblastní nemocnice Trutnov a.s.
Maxima Gorkého 77, Kryblice
541 01 Trutnov

Osoba blízká pacientovi. Dle § 22 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku příbuzný v řadě přímé, tzn. rodiče, děti, prarodiče, vnuci, dále sourozenci a manžel, partner dle zákona č. 115/2006 Sb., o registrovaném partnerství, jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní, má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.

2 PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost ve smyslu zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách může být podána proti postupu nemocnice při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

3 OSOBY OPRAVNĚNÉ K PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Osobami, které jsou **oprávněné** podat stížnost, mohou být:

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

4 ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ, KONTAKTY

- **Ústně:** osobně u službu konajícího pracovníka dotčeného útvaru (v nepřetržitých provozech kdykoliv 24 hodin denně, 7 dní v týdnu) nebo v kanceláři ombudsmana (budova L, Oddělení gynekologie a porodnice, v pracovní dny od 6.00 do 14.30 h).
- **Telefonicky:** u příslušného vedoucího zaměstnance nebo ombudsmana na telefonu 702 187 709, 499 866 220 (záznamník po 24 hodin denně).
- **Písemně:** vedoucímu zaměstnanci nebo na adresu ombudsmana:
Oblastní nemocnice Trutnov a.s., ombudsman, Maxima Gorkého 77, Kryblice, 541 01 Trutnov.
- **Elektronicky:** příslušnému vedoucímu zaměstnanci nebo na emailovou adresu ombudsmana:
ombudsman@nemtru.cz
- **Faxem:** na faxové číslo 499 815 161.
- **Zprávou do datové schránky:** ID je 724ff9k .

Veškeré telefonické kontakty a emailové adresy vedoucích pracovníků jsou dostupné na **internetových stránkách** www.nemtru.cz, kde je rovněž uveden kontakty na ombudsmana, na nástěnce v *Klientském a informačním centru* a na chodbách jednotlivých oddělení.

Stížnosti o víkendech, svátcích a v době pohotovostní služby je možné zanechat na telefonním záznamníku 499 866 220 (ombudsman).

V případě osobního podání je stěžovatel povinen, vyžadují-li to okolnosti případu, provést podání písemnou formou. Je-li stížnost podána telefonicky, je stěžovatel vždy vyzván k jejímu podání písemnou formou.

V případě nepřítomnosti ombudsmana stížnost vyřizuje sekretariát.

5 ŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

Veškeré podněty, připomínky a stížnosti jsou prověřovány. Dle výsledků šetření ombudsman vyhodnotí, zda je stížnost, důvodná, částečně důvodná, nebo nedůvodná.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení **není organizace příslušná**, postoupí ji do 5 dnů věcně příslušnému subjektu a o tomto informuje stěžovatele.

Stížnosti, u kterých nelze jednoznačně identifikovat autora, jsou vyřizovány jako **stížnosti anonymní**, tzn. stěžovatel neobdrží písemné vyjádření.

Stížnosti se prošetřují na pracovištích vztahujících se k předmětu stížnosti, vždy je jednáno **se všemi osobami**, kterých se stížnost bezprostředně týká, a je jim dána možnost vyjádřit se ke stížnosti. Není dovoleno postoupit stížnost k vyřízení zaměstnanci, proti kterému stížnost směřuje; šetření provádí vždy nestranná osoba.

6 VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Výsledek šetření může být v kategoriích **typů stížností**: stížnost důvodná, částečně důvodná, nedůvodná, neprozkoumatelná.

Jedná-li se o stížnost důvodnou nebo částečně důvodnou, učiní vedoucí pracovník nebo vedení organizace nezbytná **opatření k nápravě**.

Po uzavření šetření stížnosti ombudsman vypracuje **vyrozumění stěžovatele**, které po ústním schválení předsedou správní rady odešle stěžovateli. Současně jeho originál založí do spisu stěžovatele.

7 LHŮTY, NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů. Lhůta pro vyřízení stížnosti je **30 dnů od jejího doručení**. Při odůvodněných okolnostech tato lhůta může být prodloužena o 30 dnů, kdy o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován.

Pokud **stěžovatel nesouhlasí** s vyřízením stížnosti, může podat stížnost správnímu orgánu:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje (kam přesně?)

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

Stěžovatel zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti v Oblastní nemocnici Trutnov a.s.