

Postup při vyřizování stížnosti

Vážení pacienti a spoluobčané,

ocítáte se v naší nemocnici, protože právě prožíváte svůj zdravotní problém. Naším cílem je Vám pomoci. K tomu využíváme všech svých odborných lékařských, ošetrovatelských a legislativních znalostí. Naším cílem je, abyste v tomto složitém a mnohdy zdlouhavém procesu byli maximálně spokojeni. Pokud by tomu tak ani přes naši maximální snahu nebylo, je Vaším plným právem podat proti postupu Rokycanské nemocnice, a.s. odůvodněnou stížnost, která by byla v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb nebo s činnostmi souvisejícími se zdravotními službami).

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Osoby oprávněné k podání stížnosti

- Pacient;
- zákonný zástupce pacienta;
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav (ve stížnosti je nutné uvést zdravotní důvody, proč ji nemůže podat sám pacient) nebo pokud zemřel;
- osoba zmocněná pacientem (vzhledem k ochraně osobních údajů pacienta je požadována plná moc pacienta s jeho úředně ověřeným podpisem).

V těchto výše uvedených případech bude brána stížnost jako adresná a stěžovateli bude odpovězeno.

Pokud se neprokáže stěžovatel, bude stížnost považována za **anonymní**. Anonymní stížnosti se nevyšetřují, ale oprávněné anonymní stížnosti slouží jako podklad pro změny, kontrolní či dozorovou činnost.

Adresování stížnosti

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje, tzn., že pokud stěžovatel není spokojen s postupem RN při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami, podává se stížnost naší nemocnici. Tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.

Stížnost je možno podat:

- **Ústně** (viz bod Typy stížností, Ústní stížnost)
- **Písemně**
 - předáním písemné stížnosti v době od 7:00 do 15:30 v podatelně nemocnice nebo na recepci (celodenní provoz);
 - e-mailem: nemocnice@nemocnice-ro.cz;
 - datovou schránkou: **P3CF3JJ**
 - poštou: **Rokycanská nemocnice, a.s., Voldušská 750/II, Rokycany, PSČ 337 22**

Při osobním podání již **sepsané stížnosti** potvrdí přijímající pracovník na požádání na předloženou kopii (stejnopis) stížnosti její přijetí. Pokud osoba, která stížnost podává, požádá o vyhotovení kopie a její potvrzení, pak je její vyhotovení zpoplatněno dle aktuálního ceníku.

Za den podání stížnosti se považuje den převzetí stížnosti RN, tj. datum podacího razítka.

Typy stížností

Ústní stížnost je vhodná pro vysvětlení okamžitě vzniklé nepříjemné situace. **Pokud není vyřešena při osobním jednání a trváte na jejím řešení, je nutné ji převést do písemné podoby.**

Telefonicky nemůže být řešena žádná stížnost, protože není zaručena anonymita osobních údajů. Telefonicky je možné pouze upřesnit další postup.

Písemná stížnost - Z podané písemné stížnosti musí být patrné:

- jméno a příjmení stěžovatele;
- kontaktní adresa stěžovatele;
- předmět stížnosti (vyličení skutkových okolností, které jsou podnětem k podání stížnosti);
- datum a podpis stěžovatele.

Vyřizování stížnosti

Při vyřizování stížností je postupováno přiměřeně ve smyslu ustanovení Správního řádu.

1. Stížnosti jsou vyřizovány na základě řádného prošetření. Osoby, na které je stížnost podávána, mají právo se ke stížnosti vyjádřit, nemohou jí ale vyřizovat.
2. Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti. Koná-li se v rámci vyřizování stížnosti ústní jednání, pořizuje se zápis, který obsahuje základní údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Odmítne-li někdo podpis nebo nesouhlasí-li s obsahem zápisu, poznamená se v zápisu i tato skutečnost. Tento zápis je pak součástí dokumentace stížnosti.
3. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byl stěžovatel písemně vyrozuměn o jejím prošetření. Možnosti:
 - a) byla navržena opatření potřebná k odstranění závadného stavu;
 - b) závadný stav byl odstraněn;
 - c) byla stížnost shledána neodůvodněnou nebo neoprávněnou;
 - d) byla postoupena jinému orgánu či odložena pro nemožnost řešení.
4. V případě opakovaného podání stížnosti se prověřuje, zda podání obsahuje **nové skutečnosti**. Pokud tomu tak není, je stěžovateli oznámeno, že nebyly shledány důvody se stížností dále zabývat.
5. Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost **Krajskému úřadu Plzeňského kraje, Odbor zdravotnictví, Škroupova 18, 306 13 Plzeň** (je nutno uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti).

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnost je vyřízena **do 30 dnů** ode dne jejího obdržení; tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o **dalších 30 dnů**. Za den podání stížnosti se považuje datum razítka podatelny RN nebo datum převzetí stížnosti.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je Rokycanská nemocnice, a.s. nepřislušná, je povinna ji **do 5 dnů** ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je stěžovatel informován (zpravidla písemně, pokud udá emailovou adresu, je možno ji zaslat i elektronicky).

Mgr. et Bc. Pavla Kantoříková
manažer řízení kvality