Informace pro pacienty o podávání a vyřizování stížností

Snahou a cílem všech zaměstnanců Nemocnice Vršovice a.s., Novodvorská 1013/151, Praha 4 je spokojený pacient.

Pokud i přesto nejste spokojeni s poskytnutou zdravotní péčí nebo chcete upozornit na konkrétní nedostatky související se zdravotními službami, můžete podat stížnost.

Kdo 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** při doložení písemné plné moci.

„Osoba blízká“ znamená podle § 22 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, příbuzný v řadě přímé (potomci a předkové), sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované 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.

Osoby jiné než pacient, které jsou oprávněny podat stížnost, **musí svůj vztah k pacientovi a příslušné okolnosti věrohodně prokázat**.

Osoba zmocněná pacientem k podání stížnosti předloží **originál písemné plné moci**, podpis pacienta nemusí být úředně ověřený. Plná moc nesmí být starší než 3 měsíce. Pokud podpis na zmocnění není ověřen, zasílá se zpráva o vyřízení stížnosti z důvodu ochrany citlivých osobních údajů přímo pacientovi, nikoliv osobě zmocněné. Osobě zmocněné bez ověřeného podpisu pacienta nepřísluší ani právo nahlížet do stížnostního spisu.

Co musí stížnost obsahovat?

Stížnost musí obsahovat následující údaje:

- kdo ji podává a čeho se týká,
- v případě fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště a podpis,
- v případě právnické osoby název, sídlo, IČO a označení a podpis statutárního orgánu,
- uvedení, čeho se stěžovatel domáhá,
- originál písemné plné moci zástupce, který podává stížnost jménem jiné osoby,
- doručovací adresu stěžovatele, a to i v případě elektronicky podané stížnosti, příp. další kontakt na stěžovatele (telefon, elektronická adresa).

Pokud stížnost nemá tyto náležitosti, není srozumitelná nebo je nečitelná nebo je k jejímu vyřešení třeba doplnit údaje, bude stěžovatel vyzván k jejímu doplnění s určením přiměřené lhůty. Nebudou-li vady ve stanovené lhůtě odstraněny, nebude stížnost řešena.

Jak stížnost podat?

Stížnost lze podat na formuláři **F80004-Protokol o podání stížnosti** některým z následujících způsobů:

a) **písemně** poštou na adresu: Nemocnice Vršovice a.s., Novodvorská 1013/151, 142 00, Praha 4.
b) **elektronicky** emailem na adresu: lenka.rychlíkova@nemocnicevrsovice.cz
c) přes **datovou schránku**: m24fksx
d) **ústně** v sekretariátu ředitelství v pracovní dny v době od 7:00 do 15:30 hodin a mimo pracovní dny a v době od 15:30 do 7:00 hodin službu majícímu lékaři – pracovník vaši stížnost do Protokolu o podání stížnosti zaznamená,
e) **ústně na pracovišti, kterého se stížnost týká** – pokud stížnost nebylo možno uspokojivě vyřešit ústně, vedoucí pracovník daného oddělení vaši stížnost do Protokolu o podání stížnosti zaznamená.

Pověřenou osobou pro vyřizování stížností Nemocnice Vršovice a.s., Novodvorská 1013/151, 142 00 Praha 4 je Lenka Rychlíková (asistentka), lenka.rychlíkova@nemocnicevrsovice.cz, tel: 736 169 454.

Telefonické stížnosti nejsou přijímány. Stěžovatel bude vyzván k podání stížnosti v ústní nebo písemné formě a upozorněn na skutečnost, že bez podání stížnosti tímto způsobem bude se sdělenými informacemi nakládáno pouze jako s podnětem, který může vést ke zlepšení péče.

Jak probíhá řešení stížností?

Nemocnice Vršovice a.s. je povinna vyřídit stížnost **do 30 dnů** ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně **prodloužit o dalších 30 dnů**. O výsledku šetření stížnosti je stěžovatel vyrozuměn písemně.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není Nemocnice Vršovice a.s., Novodvorská 1013/151, 142 00 Praha 4 příslušná, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti musí informovat stěžovatele.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, v případě nemocnice Vršovice a.s., Novodvorská 1013/151, 142 00 Praha 4 je to Penta Hospitals CZ, s.r.o., Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha 1 – Nové město. Stěžovatel zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany společnosti.