



Postup při vyřizování stížností v Nemocnici Nymburk s.r.o.

Tato pravidla řeší postup při řešení stížností podaných v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb Nemocnice Nymburk s.r.o. (dále jen „NN“):

Stížnost je oprávněn podat:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta
- osoba blízká u zemřelého nebo nemůže-li sám ze zdravotních důvodů
- osoba zmocněná pacientem

I. Převzetí stížností

1. Stížnosti pacientů a jejich blízkých v písemné formě jsou předávány na sekretariát NN. Asistentka ředitele NN provede evidenci, stížností označí datem přijetí a předá řediteli NN nebo jeho zástupci k posouzení obsahu a závažnosti. Ředitel NN nebo jeho zástupce určí řešitele stížnosti. Zákonná lhůta na vyřešení stížnosti je 30 kalendářních dnů ode dne jejího obdržení. O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze prodloužit jen v odůvodněných případech, a to o dalších 30 dnů. V tomto případě NN informuje do 5 dnů stěžovatele o prodloužení lhůty k vyřízení včetně odůvodnění. NN ze zákona umožňuje stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
2. V případě, že je stížnost adresována přímo na oddělení NN, je stížnost předána tímto oddělením asistentce ředitele NN a je řešena dle předchozího odstavce.
3. Při osobním převzetí písemné stížnosti je stěžovateli potvrzeno převzetí na kopii stížnosti.
4. V případě, že stěžovatel podal stížnost pouze v ústní formě a tato stížnost nebyla uspokojivě vyřešena při ústním jednání, bude stěžovatel vyzván k podání stížnosti v písemné formě. Každá ústní stížnost bude zaprotokolována osobou, která stížnosti přebírá. V protokolu se uvede, kdo je stěžovatelem, stručný obsah stížnosti a skutečnost, zda stížnost byla či nebyla uspokojivě vyřešena při ústním jednání. V případě, že taková stížnost při ústním jednání uspokojivě vyřešena nebyla, bude stěžovatel v protokolu vyzván k podání stížnosti v písemné formě. Protokol podepisuje osoba, která stížnost převzala. Kopii protokolu dostává stěžovatel. Podá-li stěžovatel následně stížnost v písemné formě, bude dále postupováno dle ustanovení této směrnice o stížnostech v písemné formě.



II. Šetření stížnosti

1. V termínu stanoveném ředitelem NN předá řešitel stížnosti své vyjádření na sekretariát NN. Ředitel NN posoudí obsah a formu vyjádření a po vyhodnocení odešle vyjádření s průvodním dopisem, případně pouze svoje závěrečné hodnocení stížnosti, stěžovateli. Kopii vyjádření zakládá asistenta ředitele NN do spisu týkajícího se vyřizování stížnosti. Součástí vyhodnocení stížnosti mohou být doporučení a nápravná opatření.
2. Pokud je vyjádření řešitele stížnosti nedostatečné, vrátí jej ředitel NN řešiteli stížnosti k doplnění se stanovením lhůty pro dořešení. Stejný postup řešení je realizován u stížností adresovaných a postoupených ze strany jiného správního orgánu.
3. Vyžaduje-li prošetřování stížností pro náročnost obsahu delší časový úsek, je třeba stěžovatele vyrozumět, že doba pro vyřízení stížnosti se prodlužuje, nejdéle však do doby stanovené zákonem pro vyřízení stížnosti.
4. Pokud je předmětem stížnosti odborný problém vyžadující stanovisko nezávislé odborné osoby, požádá ředitel NN nebo jeho zástupce o stanovisko zástupce odborné společnosti nebo příslušnou územní znaleckou komisi.
5. Jestliže je možné vyřešit písemnou stížnost se stěžovatelem ústně na místě, považuje-li stěžovatel stížnost za vyřízenou a netrvá-li na písemné odpovědi, bude o tom osobou, která stížnost vyřídila pořízen protokol. V protokolu se uvede, kdo je stěžovatelem, a způsob vyřízení stížnosti. Protokol podepíše stěžovatel a osoba, která stížnost vyřídila. Tento protokol bude předán k evidenci asistentce ředitele NN a, je-li to možné, bude založen do zdravotnické dokumentace stěžovatele. K protokolu se vždy přiloží původní stížnost.
6. Anonymní písemné stížnosti nebudou prošetřeny, pouze ve výjimečném případě může rozhodnout o šetření ředitel NN s tím, že v případě zjištění chyb budou učiněna nápravná opatření.

III. Vyřízení stížnosti

1. Pokud to povaha projednávané stížnosti vyžaduje, je s příslušným vedoucím oddělení stížnost řešena a je iniciováno vykonání nápravných opatření, s jejichž výsledkem je seznámen ředitel NN.
2. Do spisu týkajícího se vyřizování stížnosti je zaznamenáno, zda je stížnost považována za oprávněnou, částečně oprávněnou, nebo neoprávněnou. V případě oprávněné, nebo částečně oprávněné stížnosti jsou stěžovateli písemně sdělena opatření, která byla bezodkladně k nápravě stížnosti přijata, jestliže o to požádal.
3. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podat stěžovateli písemnou zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nových skutečností, nebudou také stížnosti prošetřeny.



4. Evidenci veškerých stížností vede asistentka ředitele NN.
5. Asistentka ředitele NN uvede na příslušnou složku řešené stížnosti datum ukončení řešení stížnosti a vyznačí, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná, či neoprávněná.

IV. Stížnost správnímu orgánu

1. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany NN, může podat stížnost správnímu orgánu příslušnému dle § 93 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, což je Krajský úřad Středočeského kraje.

V. Související legislativa

1. Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

Adresa pro podání písemné stížnosti:

Nemocnice Nymburk s.r.o.
Boleslavská 425
288 01 Nymburk
email: reditelstvi@nemnbk.cz

Tento postup je účinný od 1. ledna 2013.

Nemocnice Nymburk s.r.o.
Boleslavská 425
288 01 Nymburk
IČ: 287 62 886 DIČ: CZ28762886
Tel.: 325 505 111, 325 505 264 ①

JUDr. Alice Opočenská
Ředitelka Nemocnice Nymburk s.r.o.