



Informace o možnostech podání a postupu vyřizování stížností v Nemocnici PRIVAMED a.s.

Za stížnost se považuje písemné podání, kterým se stěžovatel obrací na provozovatele nemocnice ve věci ochrany svých zájmů, nebo kterým upozorňuje na nedostatky a závady při poskytování zdravotních služeb.

Stížnost může podat:

- pacient
- osoba blízká
- osoba zmocněná pacientem
- zákonný zástupce pacienta

Náležitosti stížnosti:

- stížnost musí být podána písemně, musí v ní být uveden kontakt na stěžovatele (poštovní adresa), musí být opatřena podpisem stěžovatele, o šetření anonymních stížností rozhodne ředitel nemocnice dle závažnosti stížnosti.

Příjem stížností:

Osobně: PO – PÁ od 6,30 do 15,00 hodin:

- ředitel nemocnice,
- ředitelka ošetrovatelské péče nebo její zástupce,
- sekretariát ředitelství (6. patro - přístavba budovy CNP),
- sekretariát interního oddělení (2. patro - budova nemocnice),
- recepce CJCHO (přízemí - budova CJCHO),
- všichni vedoucí pracovníci nemocnice.

Nepřetržitě:

- urgentní příjem – celodenní provoz (přízemí - budova nemocnice),
- poštou na adresu sídla společnosti (Kotíkovská 927/19, 323 00 Plzeň),
- datovou schránkou – g7fcgum,
- e-mailem - informace@privamed.cz – pouze s elektronickým podpisem, bez elektronického podpisu bude stěžovatel vyzván k písemnému potvrzení stížnosti. Pokud tak stěžovatel neučiní, bude se stížností nakládáno jako s anonymní.

Evidence stížností:

- stížnosti eviduje ředitelka ošetrovatelské péče odděleně od ostatních písemností,
- každý příjemce stížnosti je povinen neprodleně předat stížnost ředitelce ošetrovatelské péče, ta stížnost zaeviduje, přidělí jí pořadové číslo a určí pracovníka pro přešetření. Ten průběžně informuje o výsledcích šetření.

Vyřizování stížností:

- každá stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu a všechny údaje v ní jsou řádně prošetřeny – pověřený pracovník je zodpovědný za její vyřízení,
- dle zvážení může být stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti, ze kterého je učiněn zápis – ten podepíše pracovník provádějící šetření i stěžovatel nebo další účastník. Pokud některý z účastníků odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená to s uvedením důvodu,
- prošetřování stížnosti musí být prováděno bez průtahů a musí být prošetřeny všechny uvedené body stížnosti,
- příjemce nepředává stížnost k vyřízení pracovníkům, proti kterým stížnost směřuje,
- opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutno přezkoumat, zda původní stížnost byla objektivně prošetřena, jsou-li uvedeny nové údaje, nakládá se stížností jako s novou,
- v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na ředitele nemocnice,
- v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti může stěžovatel podat stížnost na Krajský úřad – odbor zdravotnictví, s odůvodněním nesouhlasu s vyřízením stížnosti,
- pokud byla stížnost vzata stěžovatelem zpět, šetření je zastaveno a spis uzavřen,
- po vyřízení stížnosti je kopie odpovědi a případná opatření k odstranění závad přiložena ke stížnosti a spis je uzavřen.

Lhůty k vyřízení stížnosti:

- odpověď o prošetření stížnosti je nutné zaslat stěžovateli do 30 dnů ode dne doručení. Za den podání stížnosti se považuje datum doručení – viz bod Příjem stížností,
- v případě, že nelze zajistit podklady pro vyřízení stížnosti v tomto termínu, lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů na základě písemného odůvodnění, toto prodloužení povoluje ředitel nemocnice,
- stěžovatel musí být o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti informován písemně.

Účinnost od 1.7.2023

Vypracovala: Bc. Edita Potěšilová

Schválil: MUDr. Miroslav Mach
předseda představenstva
ředitel nemocnice