

## PODÁNÍ STÍŽNOSTI - postup

Naším cílem je spokojený pacient. Pokud by tomu i přes naše maximální úsilí tak nebylo, je možné proti postupu nemocnice při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat stížnost.

### Kdo může podat stížnost

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

### Způsob podání stížnosti

Stěžovatel může stížnost podat:

- písemně - na adresu Nemocnice Prachatice, a.s. – sekretariát ředitele,
- osobně - na adresu Nemocnice Prachatice, a.s. – sekretariát ředitele, prac. dny 7–15 h,
- ústně – přijímá ředitel nemocnice či jeho zástupce – je zhotoven záznam,
- elektronicky – na e-mailovou adresu sekretariátu ředitele, nebo vedoucího úseku zdravotní péče Nemocnice Prachatice, a.s.

### Vyřízení stížnosti

Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhuje nemocnice ústní projednání stížnosti. Při ústním jednání a prošetřování stížnosti se pořizuje písemný záznam, ve kterém se uvedou jména všech zúčastněných osob, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání. Záznam obsahuje doložku, že účastníci jednání byli s obsahem seznámeni. Odmítne-li některý z účastníků záznam podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, je o tomto učiněn záznam s uvedením důvodu. Je-li stížnost podána písemně, odpověď na ni a její řešení se sdělují rovněž písemně. Stěžovatel má právo na nahlížení do spisu stížnosti a pořizování kopií.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost Krajskému úřadu Jihočeského kraje. Zároveň uvede důvody jeho nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

V případě výskytu stížnosti/výtky/kritiky ve veřejném prostoru (př. sociální sítě) nelze v souladu s GDPR ze strany poskytovatele zdravotních služeb (nemocnice) reagovat.

### Lhůta pro vyřízení stížnosti

Poskytovatel (nemocnice) je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu je možné v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, jejíž vyřízení není v kompetenci nemocnice, je prokazatelně postoupena do 5 dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu, přičemž o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je poskytovatel povinen stěžovatele informovat.

V Prachaticích, dne: 8.8. 2022