



Postup pro vyřizování stížností

Postup pro vyřizování stížností ve smyslu § 93 odst. 4 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů

Proti postupu Nemocnice Český Krumlov, a.s., se sídlem Nemocniční 429, Horní Brána, 381 01 Český Krumlov, IČO 260 95 149 (dále jen „poskytovatel“) při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami 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

(dále jen „stěžovatel“).

Stížnost se podává u poskytovatele **písemně**:

- poštou na adresu Nemocnice Český Krumlov, a.s., Nemocniční 429, Horní Brána, 381 01 Český Krumlov
- e-mailem na adresu info@nemck.cz
- datovou schránkou: xpffc5j
- nebo osobně na podatelně poskytovatele na adrese Nemocniční 429, Horní Brána, 381 01 Český Krumlov v úředních hodinách podatelny

V případech zvláštního zřetele hodných (např. objektivní neschopnosti stěžovatele podat stížnost v písemné formě), lze stížnost podat i v ústní formě. V případě ústního podání sepíše ústně diktovanou stížnost pověřený pracovník poskytovatele s tím, že takový záznam musí stěžovatel vlastnoručně podepsat.

Záznam je nutné sepsat v sídle poskytovatele na adrese Nemocniční 429, Horní Brána, 381 01 Český Krumlov. Pro tento účel je nezbytné, aby si stěžovatel domluvil s pověřeným zaměstnancem poskytovatele termín na následujících kontaktech:

- e-mailem na adrese info@nemck.cz
- tel. 380 761 111
- osobně na podatelně poskytovatele v úředních hodinách podatelny

Ve stížnosti je potřeba uvést:

- jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště pacienta (vhodné je uvést e-mail nebo telefonní kontakt)

- identifikace osoby odlišné od pacienta, která podává stížnost za pacienta vč. doložení vztahu mezi pacientem a stěžovatelem (doložení vztahu zákonného zástupce, opatrovníka nebo osoby blízké nebo doložení originálu či úředně ověřené kopie plné moci s úředně ověřeným podpisem apod.)
- popis předmětu stížnosti
- doručovací adresu, na kterou má být stěžovateli doručeno vyrozumění o vyřízení stížnosti

Stížnost je nutné podepsat. Anonymní stížnosti, stížnosti podané telefonicky a stížnosti podané ústně bez sepisu příslušného písemného záznamu nebudou vyřizovány jako stížnosti podle ust. § 93 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů a jsou pouze evidovány.

Přijaté stížnosti budou vedením nemocnice řádně prověřeny. O výsledku vyřízení stížnosti bude stěžovatel informován v zákonné lhůtě 30 ti dnů ode dne obdržení stížnosti. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. Stěžovatel je o prodloužení lhůty poskytovatelem informován.

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne poskytovatel stěžovateli ústní projednání stížnosti.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není poskytovatel příslušný, postoupí ji do 5 ti dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti je stěžovatel poskytovatelem informován.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, tj. ke Krajskému úřadu Jihočeského kraje. Ve stížnosti stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.