

Vážení klienti,

Nemocnice Na Pleši, s r. o. (dále jen „nemocnice“) a všichni její zaměstnanci se snaží poskytovat zdravotní služby na co nejvyšší možné úrovni, v souladu se současnými moderními praktickými dovednostmi i teoretickými znalostmi a možnostmi. Snažíme se pro naše klienty vytvářet vlné a příjemné prostředí, aby se zde cítili co nejlépe.

V případě, že jste však nespokojeni s poskytnutými zdravotními službami, můžete podat stížnost. Podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, je postup podání a vyřizování stížností následující:

- 1) proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb, nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:
 - a) pacient
 - b) zákonný zástupce pacienta
 - c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
 - d) osoba zmocněná pacientem.Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.
- 2) Třídění a evidenci doručené pošty a identifikaci stížností provádí sekretariát managementu nemocnice.
- 3) Stížnost je předána výkonnému ředitelovi, který určí osobu pověřenou prošetřením a vyřízením stížnosti (dále jen „pověřená osoba“).
- 4) Autor stížnosti (dále jen „stěžovatel“), je pověřenou osobou stejnou formou, jakou zaslal stížnost, informován o dalším postupu či vyjádření do 30 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti.
- 5) Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb; v našem případě zdravotnímu odboru Krajského úřadu Středočeského kraje. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem služeb.
- 6) Poskytovatel je povinen:
 - a) navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné
 - b) vyřídit stížnost do 30 pracovních dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde – li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen stěžovatele informovat
 - c) vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení
 - d) stěžovatel může nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
 - e) jde – li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, nemocnice poskytne na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

Stížnost se podává vždy v písemné formě v sekretariátu managementu – 2. p. hl. budovy. V případech, které nesnesou odkladu lze mimo pracovní dobu sekretariátu písemnou stížnost podat službu konajícímu lékaři příslušného oddělení, který ji předá následující pracovní den asistentce sekretariátu managementu.

Anonymní stížnosti jsou vyřizovány pouze v rozsahu bodu 2) – stížnosti jsou evidovány, dále se jimi však management nemocnice nezabývá.