

Náměty a připomínky, poděkování, řešení stížností

Vážení pacienti a návštěvníci Nemocnice Blansko,

Jste-li spokojeni s poskytnutou zdravotní péčí v Nemocnici Blansko a hodláte svoji spokojenost vyjádřit poděkováním nebo zaslat svá sdělení, náměty nebo připomínky, můžete tak učinit:

- elektronickou poštou na adresu info@nemobk.cz,
- telefonicky na číslo 516 838 101, 516 838 100, v době od 8:00 hod. – 15:00 hod.,
- faxem na číslo 516 417 649,
- písemně na adresu Nemocnice Blansko, Sadová 33, 678 31 Blansko,
- prostřednictvím dotazníků na lůžkových a ambulantních odděleních Nemocnice Blansko, které vložíte do označených schránek.

Nejste-li spokojeni s nemocniční péčí, proberte, prosím, svoje námítky s ošetřujícím lékařem, v případě nespokojenosti s ošetrovatelskou péčí, pak s vedoucí sestrou oddělení. Vaše námítky je povinen vyslechnout i vedoucí lékař – primář oddělení, či pracovníci managementu nemocnice, ředitelka nebo její náměstci.

Jestliže budete mít za to, že Vám nebyla poskytnuta náležitá péče, můžete podat stížnost.

Stížnost může podat:

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

Stížnost lze sdělit:

Ústně:

- u vedoucího pracoviště, kterého se stížnost týká, případně jeho zástupce, v mimopracovní dobu, víkendy a svátky u službu konajícího lékaře,
- osobně ve všední dny v době od 8:00 hod. – 15:00 hod. na ředitelství nemocnice,
- ve všední dny v době od 8:00 hod. – 15:00 hod. telefonicky na číslo 516 838 101; takto podaná stížnost však musí být do 5ti dnů od jejího podání potvrzena stěžovatelem písemnou formou, jinak se na ni pohlíží jako na anonymní stížnost.

Písemně:

- dopisem podepsaným stěžovatelem a doručeným na adresu: Nemocnice Blansko, Sadová 33, 678 31 Blansko, případně předaným na podatelnu nemocnice,
- elektronickou poštou na adresu info@nemobk.cz,
- Písemnou stížnost lze podávat rovněž faxem na tel. č. 516 417 649.

Stížnost by měla obsahovat:

- podstatné skutkové okolnosti, které vedou ke stížnosti, včetně uvedení jmen a názvů pracovišť, kterých se stížnost týká,
- jméno a příjmení stěžovatele, bydliště nebo doručovací adresa stěžovatele, případně jiný kontakt na stěžovatele (telefon, fax, elektronická adresa),
- vlastnoruční podpis stěžovatele u písemné stížnosti.

Postup při vyřizování stížnosti:

V Nemocnici Blansko šetříme všechny podané stížnosti, stížnosti, které neobsahují jméno a příjmení stěžovatele nebo bydliště, doručovací adresu, případně jiný kontakt na stěžovatele, budou vyřizovány jako anonymní, tj. budou prošetřovány pouze, jestliže stížnost obsahuje konkrétní důkazy o závažném pochybení či porušení právních předpisů.

Lhůty pro vyřízení:

Stížnost musí být vyřízena **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení**. Lhůta může být výjimečně prodloužena o dalších 30 dní a pouze se souhlasem ředitelky nemocnice, přičemž takové překročení lhůty musí být zdůvodněno. Vyřízení stížnosti by nemělo přesahovat 60 dnů.

O vyřízení stížnosti bude stěžovateli podána písemná zpráva, která obsahuje způsob prošetření stížnosti.

Jestliže stěžovatel opakuje stížnost, která již byla řádně prošetřena a vyřízena, a aniž by uváděla nové skutečnosti, lze tuto stížnost bez informování stěžovatele odložit.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, tj. odboru zdravotnictví Krajského úřadu Jihomoravského kraje, Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

Po vyřízení jsou originály stížnosti a písemností s nimi související evidovány a zakládány právním oddělením nemocnice.

Stížnosti na privátní poskytovatele zdravotní péče nenáleží do působnosti Nemocnice Blansko.

Tento postup byl vypracován v návaznosti na § 93 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

Právní oddělení nemocnice.