

PŘÁNÍ A STÍŽNOSTI

Při jakýchkoliv těžkostech v průběhu hospitalizace se obraťte především na ošetřujícího lékaře a všeobecné sestry na oddělení, kde jste hospitalizován/a. Své připomínky, návrhy a stížnosti můžete také zapsat do „Knihy přání a stížností“, která je uložena na každém oddělení u staniční sestry, ev. do formuláře „Dotazník spokojenosti“, který je k dispozici na každém oddělení na vyžádání, ev. Vám bude předán před propuštěním.

Právem každého pacienta je být informován o možnosti podat stížnost, pochvalu a o způsobu, jakým tak může učinit.

Kdo je oprávněn podat stížnost:

- má-li pacient za to, že jeho práva či požadavky nejsou řádně plněny či vyřízeny, má právo si stěžovat;
- kromě pacienta jsou oprávněni podat stížnost zákonní zástupci, osoby blízké, osoby zmocněné pacientem

Pacienti v RÚH mají možnost podat/vyjádřit stížnost 24 hodin denně prostřednictvím ošetřujícího nebo službu konajícího lékaře.

Stížnosti mohou být podávány písemně, ústně, poštou, osobním předáním, faxem, zprávou do datové schránky, elektronickou cestou nebo telefonicky.

Stížnost je možno adresovat vedení příslušného oddělení, vedení ústavu.

- Pacient má právo na písemnou či ústní odpověď na stížnost a to v termínu určeném zákonným předpisem o vyřizování stížnosti (30 dnů ode dne jejího obdržení, ev. v případě prodloužení lhůty je vždy stěžovatel informován).
- Podání každé stížnosti a jejího řešení je evidováno.
- Ke každé stížnosti je veden samostatný spis, do kterého je stěžovatel oprávněn nahlížet a pořizovat si z něj kopie.
- Anonymní stížnosti jsou řešeny pouze v případě, že informace z nich vyplývající, je možné prověřit.

Pokud je stížnost podána v přímé komunikaci (osobně, telefonicky) se zaměstnancem, který tak může učinit, bude stížnost řešena v rámci tohoto kontaktu.

V ostatních případech budou informace uvedené ve stížnosti prošetřeny a stěžovatel obdrží písemnou zprávu o vyřešení stížnosti.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu s uvedením důvodu nesouhlasu vyřízení stížnosti, tj. Ministerstvo zdravotnictví, Palackého nám. 4, 128 01 Praha 2, tel. +420 224 971 111, Elektronická podatelna MZ ČR: mzcr@mzcr.cz, ID datové schránky MZ ČR: **pv8aaxd**