

Postup při vyřizování stížností

Vážení,

naším cílem je spokojený pacient. Pokud by tomu tak přes naši maximální snahu nebylo, můžete proti postupu Fakultní nemocnice v Motole při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat stížnost.

Stížnost je oprávněn/a podat:

a) pacient

b) zákonný zástupce pacienta nebo opatrovník

c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel (osoba blízká je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství. Jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pocítovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí)

d) osoba pacientem zmocněná

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Stížnost je možno adresovat následovně:

1. Fakultní nemocnice v Motole – sekretariát ředitele

písemně na adrese:	Fakultní nemocnice v Motole V Úvalu 84 150 06 Praha 5
faxem na číslo:	224 431 005
elektronickou poštou:	<u>reditelstvi@fnmotol.cz</u> datovou schránkou: nk8bxj3

2. Fakultní nemocnice v Motole – nemocniční ombudsman

písemně na adrese:	Samostatné oddělení nemocničního ombudsmana a stížností Fakultní nemocnice v Motole V Úvalu 84, 150 06 Praha 5
faxem na číslo:	224 431 005
elektronickou poštou:	<u>ombudsman@fnmotol.cz</u>
osobním podáním: telefonicky:	sekretariát samostatného oddělení nemocničního ombudsmana a stížností - objekt ředitelství, snížené přízemí, uzel G 224 437 000, 224 437 001

Z podané stížnosti musí být patrné:

- jméno a příjmení stěžovatele
- kontaktní adresa stěžovatele
- předmět stížnosti (vyličení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem k podání stížnosti)
- podpis stěžovatele (u písemné formy)

V případě osobního a telefonického podání je stěžovatel povinen doplnit podání písemnou formou.

Vyřizování stížností:

1. Stížnosti jsou vyřizovány na základě **řádného prošetření**. Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo **ústní projednání** stížnosti.
2. Stížnost je vyřízena **do 30 dnů** ode dne jejího obdržení; tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je Fakultní nemocnice v Motole nepříslušná, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je stěžovatel informován.
3. S výsledkem šetření stížnosti je stěžovatel **seznámen** (zpravidla písemným vyrozuměním).

4. V případě opakovaného podání stížnosti se prověřuje, zda podání obsahuje **nové skutečnosti**. Pokud tomu tak není, je stěžovateli oznámeno, že nebyly shledány důvody se stížností dále zabývat.
5. Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost **Magistrátu hlavního města Prahy** (je nutno uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti).
6. **Evidenci** o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení vede samostatné oddělení nemocničního ombudsmana a stížností.

JUDr. Vladimíra Dvořáková
vedoucí samostatného oddělení nemocničního ombudsmana
a stížností

