

- (1) Stížnost proti postupu při poskytování zdravotní péče nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotní péčí může podat:
  - 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.
- (2) V případě písemně vznesených podnětů a stížností se tyto označí jednacím číslem a předsedkyně představenstva rozhodne o jejich dalším šetření.
- (3) V případě, že není vyžadováno šetření právníkem, postoupí předsedkyně představenstva dle předmětu šetření věc k dalšímu projednání příslušnému vedoucímu zaměstnanci, který zajistí prošetření stížnosti a připraví řediteli končené stanovisko. Předsedkyně představenstva může toto stanovisko akceptovat, případně znovu zahájit šetření nebo podnět postoupit dalším kompetentním pracovníkům (manažerovi kvality apod.).
- (4) V případě osobně vznesených podnětů či stížností je s dotyčným sepsán záznam o přijetí podnětu k prošetření, který je opatřen jednacím číslem. Dále je postupováno jako u podnětů písemných. Osobně vznesený podnět pacienta je povinen od něj převzít a zpracovat příslušný formulář každý vedoucí pracovník nemocnice a vyplněný formulář předat předsedkyni představenstva.
- (5) V případě, že podnět k prošetření bude do nemocnice doručen e-mailovou poštou, bude stěžovatel o výstupu z šetření informován pouze v případě, že v textu mailu bude uvedeno jeho jméno a adresa. Pokud budou tyto údaje scházet, osloví příjemce tohoto e-mailu odesílatele, aby kontaktní údaje sdělil. Neučiní-li tak, nebude odpověď poskytnuta.
- (6) Při závažných právních dopadech podnětu (stížnosti) je šetření předáno externímu právníkovi, který vyřizuje i potřebnou korespondenci.
- (7) Stěžovatel je povinen prokázat, že je osobou vyjmenovanou v odst. (1).
- (8) V případě, že šetřený podnět byl oprávněný, musí být stanovena následná opatření k nápravě a o opatřeních je informována předsedkyně představenstva, která zhodnotí jejich dostatečnost (v kooperaci s manažerem kvality).
- (9) Celý proces řešení podnětu případně stížnosti musí být ukončen do 30 dnů ode dne přijetí a stěžovatel musí být o výsledku informován neprodleně po uzavření šetření. Tuto lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, jejíž vyřízení nemocnici nepřísluší, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je stěžovatel informován.
- (10) Veškerá dokumentace je následně uložena a evidována u manažera kvality.
- (11) Další nakládání s touto dokumentací se řídí spisovým a skartačním řádem nemocnice.