

Podněty a připomínky

Pokud jste s poskytnutou zdravotní péčí nebo jinými službami poskytovanými Nemocnicí Znojmo, příspěvková organizace, spokojeni nebo naopak jste z jakéhokoli důvodu spokojeni nebyli, budeme rádi, když nám zašlete svá sdělení či náměty a připomínky, které jsou pro nás inspirací ke stálému zlepšování našich služeb.

Vaše náměty, připomínky a poděkování nám můžete sdělit:

- elektronickou poštou v případě připomínek a námětů na adresu info@nemzn.cz (v případě poděkování na adresu podekovani@nemzn.cz)
- písemně na adresu: Nemocnice Znojmo, příspěvková organizace, MUDr. Jana Janského 11, 669 02 Znojmo
- písemně na lůžkových a ambulantních odděleních naší nemocnice, které vložíte do označených schránek

V případě Vaší nespokojenosti s poskytnutou zdravotní péčí jste taktéž oprávněni podat stížnost.

Kdo může stížnost podat stížnost dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách?

Dle zákona o zdravotních službách může být stěžovatelem:

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

Týká-li se stížnost poskytování zdravotních služeb, pak osoby jiné než pacient musí prokázat, že se jedná o zákonného zástupce nebo osobu blízkou a pacient současně nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav stížnost podat sám nebo že pacient zemřel. Osoba zmocněná předloží písemnou plnou moc od pacienta k podání stížnosti. V případě pochybností o předložené plné moci a s ohledem na důvěrný charakter informací o zdravotním stavu pacienta Vás můžeme vyzvat k prokázání pravosti plné moci, např. úředním ověřením jejího podpisu či jiným způsobem.

Informace o tom, že pacient nemůže stížnost podat s ohledem na svůj zdravotní stav, se nedokládá, je-li pacient aktuálně hospitalizován v Nemocnici Znojmo, případně ze zdravotnické dokumentace vedené v Nemocnici Znojmo je zdravotní stav pacienta zřejmý. Úmrtí pacienta se neprokazuje, zemřel-li v Nemocnici Znojmo, případně byla-li zde provedena pitva.

Jakou formou a kde lze stížnost podat?

Ústní stížnosti přijímá vedoucí pracoviště, kterého se stížnost týká, jeho zástupce nebo jiný pracovník, který je v danou chvíli pověřen vedením pracoviště. Ostatní zaměstnanci jsou povinni stěžovatele slušně odkázat na některého z výše uvedených pracovníků. Stěžovatel může být vyzván k prokázání totožnosti občanským průkazem.

Nepřeje-li si stěžovatel komunikovat přímo na zdravotnickém pracovišti, může stížnost podat osobně rovněž na Úseku právním a to v pracovní dny v době od 8:00 do 15:00 h.

Písemně lze stížnost podat

- dopisem podepsaným stěžovatelem a doručeným na adresu:
Nemocnice Znojmo, příspěvková organizace, MUDr. Jana Janského 11, 669 02 Znojmo
- elektronickou poštou na adresu: stiznosti@nemzn.cz

Stěžovatel může být v takovém případě vyzván k prokázání totožnosti či oprávnění za pacienta stížnost podat.

Co by měla obsahovat písemně podaná stížnost?

Abychom mohli zajistit účinné prošetření stížnosti, měla by písemně podaná stížnost obsahovat minimálně tyto údaje:

vyličení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo názvů pracovišť, kterých se stížnost týká, jméno a příjmení stěžovatele bydliště nebo doručovací adresa stěžovatele, případně jiný kontakt na stěžovatele (telefon, elektronická adresa), není-li stěžovatelem přímo pacient, pak splnění podmínek pro podání stížnosti, podpis stěžovatele.

Jaký je další postup a lhůty při vyřizování stížnosti?

Ústně podanou stížnost, kterou lze prošetřit a vyřídit ihned, vyřizuje vedoucí pracoviště, kterého se stížnost týká. Není-li přítomen, pak jeho zástupce nebo jiný vedoucí zaměstnanec na daném pracovišti. Pokud je stížnost vyhodnocena jako nedůvodná, je nutno stěžovatele informovat o možnosti podat stížnost na Úsek právní Nemocnice Znojmo, případně přímo Krajskému úřadu Jihomoravského kraje.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel včas informován.

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti včetně možného termínu.

Obdobně se postupuje při šetření ústní stížnosti, která nebyla vyřízena ihned při jejím podání. K podané stížnosti (s výjimkou okamžitého vyřízení ústní stížnosti) musí být stěžovateli poskytnuta písemná odpověď ve stanovené lhůtě, která obsahuje stručné shrnutí stížnosti, popis a výsledek jejího prošetření, informaci o přijatých nápravných opatřeních, resp. konstatování nedůvodnosti stížnosti. V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti je možno podat stížnost Krajskému úřadu Jihomoravského kraje.

Opakování stížnosti

Pokud stěžovatel opakuje stížnost, která již byla řádně prošetřena a vyřízena, aniž by uváděl nové relevantní informace, obdrží odpověď s odkazem na závěry předchozího šetření stížnosti. Další opakovaná podání stěžovatele již lze ponechat bez odpovědi.

Anonymní stížnosti

Anonymní stížnosti budou prošetřovány pouze pokud jejich obsahem budou konkrétní údaje o protiprávním jednání či protiprávním stavu.