



## **NEMOCNICE BŘECLAV, příspěvková organizace**

U Nemocnice 3066/1, 690 02 Břeclav

telefon: +420 519 315 111, fax +420 519 372 112, [www.nembv.cz](http://www.nembv.cz)

IČ: 00 390 780, DIČ: CZ00390780, zapsaná v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl Pr, vložka č. 1233

### **POSTUP PRO PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V NEMOCNICI BŘECLAV, PŘÍSPĚVKOVÉ ORGANIZACI**

#### **1. Přijímání stížností**

Proti postupu Nemocnice Břeclav, příspěvkové organizace (dále jen „nemocnice“) při poskytování zdravotních služeb nebo činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- a) pacient,
  - b) zákonný zástupce, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb,
  - c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
  - d) osoba zmocněná pacientem,
- (dále jen „stěžovatel“).

Pokud je stěžovatelem osoba blízká pacienta nebo zmocněnec, je nutné připojit písemné zmocnění pacienta s jeho podpisem, které je Přílohou č. 5 směrnice (k dispozici na <http://www.nembv.cz/stiznosti-pripominky-2>) nebo v případě osoby blízké, doklad o zdravotním stavu pacienta, ze kterého je zřejmé, že stížnost nemůže podat pacient sám. Při sepisování a přijímání stížností je každý zaměstnanec nemocnice oprávněn, dle ust. § 41 odst. 3 zákona č. 372/2011 Sb. v platném znění, požadovat po pacientovi nebo osobě blízké či zmocněné k podání stížnosti předložení dokladu k prokázání totožnosti.

Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé), se považuje za anonymní. Tato se prověří, ale písemně se neodpovídá. Pokud stížnost podává více oprávněných stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.

V nemocnici stížnosti přijímá, ústředně eviduje a zajišťuje jejich správné a včasné vyřizování nemocniční ombudsman – pí. Radka Helešicová, Právní odd., budova F, tel.: 519 315 104; [ombudsman@nembv.cz](mailto:ombudsman@nembv.cz). U stížností podaných telefonicky, elektronicky prostřednictvím e-mailu (pokud není se zaručeným elektronickým podpisem), je ombudsmanem stěžovatel vyzván k podání stížnosti písemnou formou, případně k osobnímu ústnímu podání. Stížnosti doručené do Datové schránky Nemocnice Břeclav, p. o., jsou po jejich ověření evidovány jako písemné stížnosti.

Stížnosti jsou přijímány každý pracovní den v obvyklé pracovní době 7.00 – 15.30 hod.

#### **2. Lhůta pro vyřízení**

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne jejího obdržení. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je stěžovatel prokazatelně informován.

Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě písemně vyrozuměn.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve výše uvedené lhůtě, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nemocnice nepřislušná, je tato ve lhůtě do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupena věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti je stěžovatel prokazatelně informován.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může do 60 dnů ode dne doručení jejího vyřízení podat stížnost příslušnému správnímu orgánu: Krajský úřad JMK Brno, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno.