

## Postup při vyřizování stížností

**Postup pro podávání, přijímání a vyřizování stížností na poskytování zdravotních služeb dle zákona č.372/2011 Sb., o zdravotních službách v Městské nemocnici a.s., Dvůr Králové n. L. (MNDK)**

Za stížnost se považuje písemné podání, kterým se stěžovatel obrací na provozovatele nemocnice ve věci ochrany svých zájmů, nebo kterým upozorňuje na nedostatky a závady při poskytování zdravotních služeb.

### Podání stížnosti

**Stížnost může podat:**

- **pacient**
- **zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta**
- **osoba zmocněná pacientem**
- **osoba blízká** v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel

### Náležitosti stížností

**Stížnost musí být podána písemně a obsahovat:**

- jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele
- vlastnoruční podpis stěžovatele
- vylíčení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti (jména osob, název pracoviště kterého se stížnost týká)

### Příjem a doručení stížnosti

- osobně: v pracovní dny do sekretariátu ředitele nemocnice (7.00 – 15.30 hod.) – vše s Vámi sepíše pověřený zaměstnanec
- poštou na adresu: **Městská nemocnice a.s., Dvůr Králové n. L., Vrchlického 1504, 54401 Dvůr Králové n.L.** sekretariát ředitele (viz. Náležitosti stížností)
- elektronicky: [ombudsman@mndk.cz](mailto:ombudsman@mndk.cz)
- telefonicky: 499 300 612, sekretariát statutárního ředitele
- faxem: 499 320 515

***V případě anonymní stížnosti rozhodne o jejím šetření dle závažnosti statutární ředitel nemocnice. Prosíme o komunikaci adresnou, zejména písemnou formou. Anonymní stížnosti nám neumožňují řádné prošetření a přijetí konkrétních opatření.***

### Evidence stížností

- stížnosti jsou evidovány v sekretariátu ředitele nemocnice, a to odděleně od ostatních písemností
- každá stížnost bude zaevidována s přidělením pořadového čísla
- statutární ředitel MNDK určí pracovníka pro prošetření stížnosti

### Vyřízení stížností

- každá stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu a všechny skutečnosti v ní jsou řádně prošetřeny. Vždy je určen pracovník, který je zodpovědný za její vyřízení.
- pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, bude stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti, o kterém je učiněn zápis, ten podepíše pracovník provádějící šetření, stěžovatel, popř. další účastník šetření. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená to s uvedením důvodu
- prošetřování stížností musí být provedeno bez průtahů, přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti
- pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost odboru zdravotnictví Krajského úřadu Královéhradeckého kraje s odůvodněním nesouhlasu s vyřízením stížnosti MNDK.
- pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zastaveno a uzavřeno

### Lhůta pro vyřízení stížnosti

- odpověď o prošetření stížnosti je nutné zaslat stěžovateli do 30 dnů ode dne jejího doručení
- v případě, že nelze zajistit podklady pro vyřízení stížnosti v tomto termínu, lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dní, na základě písemného odůvodnění, toto prodloužení lhůty povoluje statutární ředitel nemocnice. Stěžovatel musí být o této skutečnosti informován písemnou formou.