

Podání stížnosti či podnětu proti postupu Kroměřížské nemocnice a.s. při poskytování zdravotních služeb.

Postup pro podávání stížností obecně závazně stanoví zákon č.372/2011 Sb., o zdravotních službách a jejich poskytování. Podle § 93 tohoto zákona může podat stížnost

1. pacient
2. zákonný zástupce pacienta
3. osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
4. osoba zmocněná pacientem

Stížnost lze podávat písemně, ústně, elektronickými prostředky nebo jinými prostředky dálkového přenosu dat (datová schránka).

Písemnou stížnost je možné přijmout poštou na adrese:

Kroměřížská nemocnice a.s.,
Sekretariát ředitele
Havlíčková 660/69
767 01 Kroměříž

nebo osobně v podatelně KMN a.s. nebo do sekretariátu ředitele KMN a.s., a to v průběhu každého pracovní dne od 07:30 do 15:00.

Písemná stížnost musí minimálně obsahovat:

- jméno a příjmení osoby podávající stížnost či podnět
- adresu
- kontakt na tuto osobu, v odůvodněných případech další nutné údaje
- předmět stížnosti: vyličení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo názvů pracovišť, kterých se stížnost týká
- podpis stěžovatele
- datum podání stížnosti
- forma písemné stížnosti není stanovena

Nemá-li stížnost tyto náležitosti nebo je neurčitá, nesrozumitelná či nečitelná, je stížnost podávající osoba vyzvána, aby tyto nedostatky odstranila. K odstranění vad či dodatečnému vysvětlení je určena přiměřená lhůta s poučením, že pokud nebudou vady ve stanovené lhůtě odstraněny, nebude stížnost řešena.

Stížnost podaná přes elektronická media:

Elektronickou poštou – příjem přes emailovou adresu sekretariat@nem-km.cz, nebo přes datovou schránku, ID datové schránky: [2k3eut8](#)

Stížnost musí obsahovat stejné údaje jako při písemném podání

Stížnost podaná ústně:

Ústní stížnosti se podávají vedoucímu oddělení, ambulance, úseku či pracoviště KMN a.s., vůči jehož organizační součásti stížnost směřuje. V případě jeho nepřítomnosti stížnost přijímá zástupce vedoucího, službu konající lékař nebo vrchní sestra, kteří pak o stížnosti neprodleně informují příslušného vedoucího pracovníka. Ústní stížnost je rovněž možno tlumočit v sekretariátu předsedy představenstva KMN a.s., a to v průběhu každého pracovní dne od 07:30 do 15:00.

O ústním podání stížnosti je vyhotoven písemný záznam na formulář – Záznam o podání stížnosti nebo podnětu. Tento záznam je předán předsedovi představenstva KMN a.s. nebo náměstkovi pro LPP KMN a.s., kteří rozhodnou, který vedoucí zaměstnanec bude danou stížnost řešit.

V případě, že osoba podávající stížnost (stěžovatel) odmítne podepsat stížnost nebo uvést některé údaje, je upozorněna, že k její stížnosti bude přistoupeno jako k anonymní stížnosti.

Postup při vyřizování stížností:

Postup při vyřizování stížnosti je určen závaznými pravidly v této časové posloupnosti:

1. Registrace a evidence stížnosti či podnětu
2. Rozhodnutí o řešiteli/lích a stanovení harmonografu pro vyřízení stížnosti či podnětu
3. Vyhotovení písemného stanoviska a zprávy pro stěžovatele
4. Uzavření a vyhodnocení stížnosti
5. Odeslání písemného stanoviska stěžovateli
6. Archivace kompletní dokumentace

Registrace a evidence stížností je vedena v sekretariátu předsedy představenstva KMN a.s., registraci a evidenci podléhají všechny stížnosti a podněty veřejnosti bez rozdílu jakým způsobem a kým byly podány, včetně anonymních podání.

Předseda představenstva KMN a.s. nebo náměstek pro LPP určí řešitele dané stížnosti.

Jde-li o stížnost řešenou příslušným správním orgánem, je řešitel stížnosti rovněž povinen poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

Je-li součástí stížnosti i uplatnění peněžitého nároku na náhradu škody či uplatnění nároku na náhradu jiné újmy ze strany pacienta, jeho osob blízkých nebo jiných osob, je řešitel povinen postoupit kopii stížnosti právnímu útvaru a při jejím řešení postupovat v součinnosti s právním útvarem.

Prošetření nesmí provádět subjekt, proti kterému stížnost směřuje.

Stížnost musí být vyřízena v následujících lhůtách:

- do 30 dnů ode dne jejího obdržení,
- do 90 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislého odborníka,
- do 120 dnů ode dne jejího obdržení, jestliže jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je třeba ustavit nezávislou odbornou komisi;
- Lhůta pro vyřízení stížnosti podle bodu 2 nebo 3 počíná běžet dnem, kdy předseda představenstva KMN a.s. ustanoví nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi. Lhůtu podle bodu 1 je předseda představenstva KMN a.s. oprávněn v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů a lhůtu podle bodu 2 nebo 3 o dalších 60 dnů. O této skutečnosti musí být stěžovatel písemně informován s uvedením důvodu a stanovením nové lhůty pro vyřízení stížnosti

Předseda představenstva KMN a.s. ustanoví nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi bez zbytečného odkladu. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení ji prokazatelně postoupí věcně příslušnému subjektu.

O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti informuje stěžovatele předseda představenstva KMN a.s. nebo jím pověřený pracovník sekretariátu předsedy představenstva KMN a.s.

Za vypracování písemné odpovědi stěžovateli je odpovědný pověřený řešitel. Při zpracování odpovědi je třeba dodržovat stručnost, věcnost a věnovat se pouze prokazatelným skutečnostem, v textu by neměla být nepoužívána odborná terminologie, a pokud je to nezbytné, vždy je třeba výraz srozumitelně vysvětlit.

Stížnost je ukončena dnem odeslání stěžovateli.

Předseda představenstva KMN a.s., nebo náměstek pro LPP o vyřízení stížnosti písemně informuje stěžovatele.

Za uzavřenou se považuje stížnost:

- kterou předseda představenstva KMN a.s. zamítl jako neoprávněnou,
- která byla stěžovatelem vzata zpět,
- jejíž vyšetření proběhlo a bylo ukončeno.

Písemná odpověď o šetření stížnosti obsahuje sdělení, zda stížnost byla shledána oprávněnou nebo neoprávněnou. V odůvodnění je uvedeno vypořádání veškerých bodů stížnosti. V

případě neuznání jednotlivých bodů stížnosti, je nutno uvést důkazy, kterými byla tato tvrzení vyvrácena.

Pokud stěžovatel opakuje stížnost, která již byla řádně prošetřena, uzavřena a vyřízena, aniž by uváděl další nové skutečnosti, lze tuto stížnost odložit. Stěžovatel je informován o odložení stížnosti.

Písemná odpověď stěžovateli musí být prokazatelně odeslána jako „Doporučený dopis“ nebo „Dopis s doručenkou“.

Dokumentace o stížnosti - Stížnostní spis je archivována v sekretariátu předsedy představenstva KMN a.s. Za úplnost údajů a kompletní obsah stížnostního spisu jsou odpovědni pracovníci sekretariátu předsedy představenstva KMN a.s.

Každý stěžovatel má právo nahlížet do svého Stížnostního spisu a pořizovat si z něj na svůj náklad kopie s ohledem na ustanovení zákona č.101/2000Sb., o ochraně osobních údajů.

Podáním stížnosti podle těchto pokynů není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Pokud stěžovatel s navrženým vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Krajský úřad Zlínského kraje

Odbor Zdravotnictví

Oddělení správních činností

Třída Tomáše Bati 21

761 90 Zlín

Informace o možnosti podání stížnosti a pokyny pro veřejnost jsou uvedeny na webových stránkách Kroměřížské nemocnice a.s. v záložce „O nemocnici“.

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 01.03.2014

MUDr. Lenka Mergenthalová, MBA
Předseda představenstva Kroměřížské nemocnice a.s.