

# STÍŽNOSTI

Postup pro podávání, přijímání a vyřizování stížností na poskytování zdravotních služeb dle zákona č.372/2011 Sb., o zdravotních službách v Mulačově nemocnici s.r.o.

## 1 Vysvětlení

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.

## 2 Podání stížnosti

### 2.1 Stížnost může podat:

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

### 2.2 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)

### 2.3 Příjem a doručení stížnosti

- osobně v pracovní dny do sekretariátu ředitele nemocnice (7<sup>00</sup> – 15<sup>30</sup> hod.)
- poštou na adresu: **Mulačova nemocnice s.r.o.**  
sekretariát ředitele  
Dvořákova 17  
301 00 Plzeň
- elektronicky: [sekretariat@mulacovanemocnice.cz](mailto:sekretariat@mulacovanemocnice.cz) (naskenovaný dokument se všemi náležitostmi stížnosti viz bod. 2.2)
- faxem: 377 375 055

***V případě anonymní stížnosti rozhodne o jejím šetření dle závažnosti ředitel nemocnice.***

### 3 Evidence stížností

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

### 4 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 nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost společně s odůvodněním nesouhlasu správnímu orgánu, který udělil oprávnění pro poskytování zdravotních služeb
- pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zastaveno a uzavřeno

### 5 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 ředitel nemocnice. Stěžovatel musí být o této skutečnosti informován písemnou formou.