



Postup pro vyřizování stížností v Nemocnici Litoměřice, a.s.

Na základě ustanovení § 93 odst. 4 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách byl Nemocnicí Litoměřice, a.s. (poskytovatel) vypracován postup pro vyřizování stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.

Stížnost může být podána poskytovateli zdravotních služeb. V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti může stěžovatel podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. V případě Nemocnice Litoměřice, a.s. je tímto správním orgánem Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví. V podání správnímu orgánu musí být uvedeny důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Postup poskytovatele:

1. Přijetí stížnosti statutárním orgánem poskytovatele a její zaevidování v souladu se zásadami spisové a archivní služby.
2. Zaslání informace stěžovateli o přijetí jeho stížnosti s uvedením přiděleného čísla jednacího stížnosti z jednacího protokolu (toto neplatí v případech, kdy se stěžovatel dostaví k osobnímu ústnímu podání stížnosti). V případech osobního ústního podání stížnosti vypracuje pověřený zaměstnanec záznam o podání stížnosti, nechá potvrdit jeho správnost stěžovatelem, kterému, na jeho žádost, poskytne kopii s přiděleným číslem jednacím. Pokud bude poskytovatel nepříslušný k vyřízení stížnosti, do 5 dnů ji prokazatelně postoupí věcně příslušnému subjektu a informuje o tom stěžovatele.
3. Statutární orgán poskytovatele jmenuje komisi k prošetření stížnosti.
4. Komise, po shromáždění nutných údajů ke stížnosti a jejich zhodnocení:
 - a) navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud to bude vzhledem k jejímu charakteru vhodné, anebo
 - b) předá statutárnímu orgánu poskytovatele návrh písemné odpovědi stěžovateli, aby mohla být odeslána do zákonem stanoveného termínu. Tento termín bude určen tak, aby bylo zajištěno celkové vyřízení stížnosti v zákonem daném termínu (tj. do 30 dnů resp. do 60 dnů). O prodloužení lhůty bude stěžovatel písemně informován bez zbytečného odkladu,
5. Poskytovatel odpoví v dané lhůtě na stížnost a provede do evidence stížností záznam o způsobu jejího vyřízení.

představenstvo Nemocnice Litoměřice, a.s.

V Litoměřicích, dne 1. února 2018.

Ing. LONČÁK Radek, MBA
předseda představenstva