

Řešení stížností

Naším cílem je spokojený pacient. Pokud by tomu tak přes naše maximální úsilí nebylo, je možné proti postupu Nemocnice Tábor, a.s. při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat stížnost.

Kde a jak podat stížnost

Kdo může podat stížnost

Proti postupu nemocnice při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

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

Forma a způsob podání stížnosti, kontakty

Stěžovatel může podat stížnost:

- a) písemně na adresu: Nemocnice Tábor, a.s.
sekretariát vedení nemocnice
Kpt. Jaroše 2000
390 03 Tábor

nebo osobním doručením na podatelnu nemocnice **v době od 6,30 do 13,00**

- b) osobně (ústně) v budově ředitelství na sekretariátu, právním referátu – nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíší příslušní pracovníci se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti. S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, se dále nakládá jako s písemnou stížností. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel.

Písemný záznam z podání stížnosti (příp. dopis) musí obsahovat:

- datum podání stížnosti,
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele,
- předmět stížnosti,
- podpis stěžovatele.

Doba přijímání stížností cestou osobního podání je **každý pracovní den od 7:00 – 11:00 hod. a od 12:00 do 15:00 hod.**

Mimo tuto dobu je oprávněn přijmout ústní stížnost zaměstnanec daného pracoviště, který neprodleně kontaktuje svého nadřízeného vedoucího pracovníka a ten následně vedení nemocnice (člena/ event. předsedu představenstva).

- c) elektronicky na adrese: sekretariat@nemta.cz, pravni@nemta.cz – elektronicky podaná stížnost musí mít náležitosti písemné stížnosti, zejm. uvedeného jména a poštovní adresy stěžovatele (nebo jiný údaj zvolený pro způsob komunikace) S takto přijatou stížností se nadále nakládá jako s písemnou stížností.

- d) telefonicky na tel: 381 608 001, 381 608 130



Nemocnice Tábor, a.s., Kpt. Jaroše 2000, 39001 Tábor

Zásady telefonické stížnosti:

Je-li stížnost podána telefonicky, je stěžovatel vyzván k doplnění stížnosti písemnou formou.

Anonymní stížnosti se neprošetřují.

Vyřízení stížnosti:

Stížnosti jsou vyřizovány na základě řádného prošetření. Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.

Stížnost musí být vyřízena v zákonné lhůtě do 30 dnů ode dne jejího obdržení (tuto lhůtu může nemocnice odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů, o tomto prodloužení je povinna stěžovatele informovat). Informace o vyřízení stížnosti a vyjádření vedení společnosti bude zasláno stěžovateli.

Jde-li o stížnost, jejíž vyřízení nemocnici nepřísluší, nemocnice ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupí věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti nemocnice stěžovatele rovněž informuje.

Pokud je stěžovateli při řešení nabídnuta osobní schůzka k projednání jeho stížnosti a tato nabídka zůstává 30 dnů bez jakékoliv reakce, považujeme stížnost za vyřízenou.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, a to Krajskému úřadu Jihočeského kraje, který udělil NT, a.s. oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Ve stížnosti zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti nemocnicí.

Proces šetření stížnosti

Vyřizováním **stížností** je pověřen člen **představenstva (lékař)**

- je zodpovědnou osobou za řešení a oznámení občanů
- je oprávněn přizvat si ke spolupráci další zaměstnance nemocnice
- je oprávněn vyžadovat písemná vyjádření, poskytnutí podkladových materiálů, zdravotnickou dokumentaci a další
- zpracovává písemnou odpověď na stížnost ve spolupráci s pověřeným právním zástupcem nemocnice
- je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
- informuje stěžovatele o závěrech šetření

Člen představenstva sdělí písemně stěžovateli **zahájení šetření** stížnosti. Nejprve je nutné navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Písemně sdělí také primáři oddělení obsah stížnosti a předá její kopii, pokud již nebyla provedena na oddělení. Vyžádá si do jednoho týdne stanovisko primáře ke stížnosti, případně projedná obsah stížnosti osobně za přítomnosti stěžovatele.

V průběhu **vyřizování** stížnosti může předseda představenstva ustanovit radu odborníků z nemocnice s lichým počtem všech zúčastněných. Doporučuje se 3 nebo 5ti členná rada, členové rady jsou mimo stěžovaného a zainteresovaného oboru na stížnosti. Radě předsedá člen představenstva. Rada projedná a doporučí další postup. O závěrech informuje předsedu představenstva. Projednávání stížnosti se může v jakékoliv fázi zúčastnit předseda představenstva a pověřený právní zástupce nemocnice. Ten v případě nesrovnalostí případu a na doporučení a schválení předsedou představenstva postoupí řízení dalším orgánům, pojišťovně, České lékařské komoře.

Hodnocení stížnosti a písemné odpovědi stěžovateli předává člen představenstva pověřenému právnímu zástupci nemocnice. Oba spolupracují na definitivní písemné odpovědi stěžovateli i na hodnocení stížnosti. Definitivní odpověď stěžovateli je předána formou úředního dopisu.

Po schválení předsedou představenstva je písemná odpověď na stížnost odeslána na adresu stěžovatele s podpisem člena představenstva. Administrativní činnosti s tímto spojené zajišťuje samostatný referent právního referátu.

O ústních stížnostech, které nebyly vyřízeny ihned při jejich podání, sepíše pověřený pracovník záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu s datem vyhotovení. Agenda je asistentkou ředitele (předsedy představenstva) běžně zaevidována a předána členovi představenstva. Ten posoudí a určí o jaký typ agendy jde, popřípadě ji vyřídí na místě nebo **ji vyřídí do 30ti dnů**, kdy postupuje stejně jako u písemné stížnosti přijaté interní či externí poštou.

Závěr

Reakce NT na informace a stížnosti uveřejněné ve veřejných sdělovacích prostředcích zajišťuje předseda představenstva

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost na Krajský úřad Jihočeského kraje, kde zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti nemocnicí.

Nemocnice umožní stěžovateli po ověření totožnosti nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a za úplatu mu z něj pořídí kopie.

(Příslušná legislativa: zákon č.372/2011 Sb., §§ 93-97)