

Kde a jak podat stížnost (forma, způsob, kontakty)

Pokud máte jakoukoli nespokojenost, doporučujeme ji **sdělit co nejdříve**, ideálně přímo v místě poskytování zdravotních služeb. V mnoha případech lze situaci vyřešit okamžitě a ke spokojenosti všech stran, aniž by bylo nutné zahajovat formální stížnostní řízení. Personál totiž nemusí vždy vědět, že pacient určitou situaci vnímá negativně, a nemá tak možnost na ni včas reagovat nebo upravit svůj přístup.

Stížnosti, podněty i připomínky lze tedy uplatnit přímo na příslušném oddělení, prakticky kdykoli (samozřejmě s přihlédnutím k provozním podmínkám), kde je může projednat primář, vrchní nebo staniční sestra. Často je tímto způsobem možné situaci vysvětlit či napravit okamžitě. Pokud se záležitost nepodaří vyřešit bezprostředně na místě nebo pokud to vyžaduje její povaha, bude stěžovatel požádán o podání stížnosti písemnou formou.

Pokud chcete podat stížnost, vezměte prosím na vědomí, že s ústně předanou stížností, pokud není řešena bezprostředně, je obtížnější pracovat. Stížnost je proto vhodné zaslat v písemné podobě **s co nejpodrobnějším popisem vzniklé situace**, aby mohla být předána kompetentním osobám k vyjádření a řádně prošetřena.

Z praktických důvodů zároveň doporučujeme podat stížnost **bez zbytečného časového odstupu**, neboť čím delší doba od posuzované události uplyne, tím obtížnější může být její objektivní prověření (např. z důvodu omezené dostupnosti podkladů, personálních změn či přirozených limitů lidské paměti).

V případě, že je stížnost řešena bezprostředně, ale stěžovatel je vyzván k písemnému podání, nebo pokud od počátku preferuje formální postup, **lze stížnost podat některým z níže uvedených způsobů**:

1. **písemně** – preferovaný/doporučený způsob (písemná forma umožňuje přesnější popis okolností, usnadňuje řádné a objektivní prošetření stížnosti, předání kompetentním a dotčeným pracovníkům):

a) v listinné podobě

- prostřednictvím držitele poštovní licence (**poštou**) **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) elektronicky

- na **e-mailové adrese**: sekretariat@nemta.cz, pravni@nemta.cz nebo
- prostřednictvím **datové schránky**: hx4fc9j

Elektronické podání musí umožnit ověření totožnosti stěžovatele a obsahovat náležitosti písemné stížnosti.

V odůvodněných případech může být stěžovatel vyzván k dodatečnému ověření totožnosti nebo oprávnění k podání stížnosti.

Stížnosti podané elektronickou poštou jsou prošetřovány; pokud však z podání nelze spolehlivě ověřit totožnost stěžovatele, jeho oprávnění nebo nejsou splněny formální náležitosti, nemusí být do doby jejich doplnění poskytovány informace podléhající povinnosti mlčenlivosti nebo ochraně osobních údajů. Tím není dotčena možnost poskytnout informace obecného či provozního charakteru.

Elektronické podání opatřené prostým el. podpisem, tj. bez uznávaného elektronického podpisu či jiného způsobu spolehlivého ověření totožnosti, může být považováno za anonymní.

2. ústně

a) **osobně** v budově ředitelství na sekretariátu, právním referátu v úředních hodinách.

Ústní podání je možné **pouze ve výjimečných případech**, zejména pokud stěžovatel není objektivně schopen podat stížnost písemně.

Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíší příslušní pracovníci se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti, který stěžovatel po přečtení potvrdí svým podpisem. Bez tohoto záznamu nelze ústní podání považovat za řádně podanou stížnost.

S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, se dále nakládá jako s písemnou stížností. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel.

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

S ohledem na provozní možnosti nemocnice může být nutné vyčkat na dostupnost pověřeného zaměstnance; doporučujeme proto se v případě ústního podání **předem telefonicky domluvit**.

Mimo tuto dobu se mohou pacienti/oprávněné osoby se svou připomínkou či nespokojeností obrátit na zdravotnický personál daného pracoviště. Ten pomůže situaci řešit v rámci provozu oddělení a v případě potřeby zajistí předání informace nadřízenému pracovníkovi, případně následně osobě pověřené vyřizováním stížností. Pokud má být záležitost řešena formální cestou, bude stěžovatel vyzván k podání stížnosti písemnou formou.

b) **telefonicky** na tel: 381 608 001, 381 608 130 či mob.tel. 777 269 518, 777 140 384

Je-li stížnost podána telefonicky, je stěžovatel vyzván k doplnění stížnosti v písemné podobě. Stěžovatel je zároveň upozorněn na skutečnost, že bez následného písemného podání nebude jeho sdělení evidováno jako stížnost, ale bude s ním nakládáno jako s podnětem.

Anonymní, telefonické a ústní stížnosti, o nichž nebyl pořízen písemný záznam, se formálně nevyřizují.

Za **anonymní podání** se považují stížnosti, u nichž nelze ověřit totožnost stěžovatele nebo jeho oprávnění k podání stížnosti, zejména podání učiněná prostým e-mailem, telefonicky nebo ústně, pokud o nich nebyl pořízen písemný záznam.

Taková podání nelze formálně vyřizovat postupem podle zákona o zdravotních službách, protože není možné ověřit oprávnění osoby k podání stížnosti ani jí poskytnout vyrozumění o výsledku šetření.

Mohou však sloužit jako podnět k internímu prověření, pokud z jejich obsahu vyplývají skutečnosti nasvědčující možnému pochybení při poskytování zdravotních služeb nebo souvisejících činnostech. O dalším postupu rozhoduje poskytovatel.