

Vyřízení stížnosti

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

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů ode dne jejího řádného doručení, tj. od okamžiku, kdy jsou splněny formální náležitosti podání a je možné ověřit oprávnění stěžovatele k jejímu podání. Pokud stížnost neobsahuje všechny potřebné náležitosti nebo není doloženo oprávnění osoby k jejímu podání, nelze zahájit její formální prošetření ani poskytnout stěžovateli vyrozumění o závěrech šetření. Poskytovatel v takovém případě vyzve stěžovatele k doplnění podání. Lhůta pro vyřízení stížnosti začíná běžet až po doplnění chybějících údajů nebo doložení oprávnění. Není-li podání na výzvu ve stanovené lhůtě doplněno, může být stížnost odložena bez prošetření nebo prošetřena interně (bez vyrozumění stěžovatele o závěrech šetření). Ve zvláště složitých případech může být lhůta k vyřízení stížnosti **odůvodněně prodloužena** o dalších 30 dnů; o prodloužení je stěžovatel informován.

Jde-li o stížnost, jejíž **vyřízení nemocnici nepřísluší**, nemocnice ji **do 5 dnů** ode dne jejího obdržení **postoupí věcně příslušnému subjektu**; o postoupení stížnosti je stěžovatel rovněž informován.

V případě **opakované stížnosti**, která neobsahuje žádné nové skutečnosti, nebude záležitost znovu šetřena. Stěžovatel bude o tomto postupu písemně vyrozuměn.

Stížnosti, u nichž nelze jednoznačně identifikovat jejich autora, včetně anonymních stížností nebo těch, u nichž nelze ověřit oprávnění (např. prostý e-mail, telefon, ústní podání bez záznamu), jsou vyřizovány jako anonymní. V takovém případě není možné stěžovateli poskytnout informace o výsledku šetření.

Nesouhlasí-li stěžovatel se způsobem vyřízení stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu – Krajskému úřadu Jihočeského kraje – ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení vyrozumění o vyřízení stížnosti nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.