

 Procházková 818, 541 01 Trutnov CZ 00195201	POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	Strana číslo : 1 Celkový počet stran 4 Výtisk číslo: 1 Vydání číslo : 1 Změna číslo 0 OS 05

Výtisk podléhá změnovému řízení

Dokument je vydán pouze pro potřeby organizace,

Rozmnožování a užívání pro jiné účely je bez souhlasu statutárního zástupce organizace zakázáno

Rozdělovník řízeného dokumentu:

Výtisk číslo 1 Ředitelka SOL

Výtisk číslo 2 elektronicky Vyvěšeno dne 5. 5. 2025

S účinností od 15. 5. 2025 pro užívání v organizaci schválil

Ing. Jana Totková, MBA
ředitelka SOL

 Procházkova 818, 541 01 Trutnov CZ 00195201	POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	Strana číslo : 2 Celkový počet stran 4 Výtisk číslo: 1 Vydání číslo : 1 Změna číslo 0 OS 05

1. OBSAH

Titulní list

1. Obsah
2. Změnový list
3. Cíl
4. Rozsah platnosti
5. Pojmy definice zkratky
6. Odpovědnost a pravomoc
7. Postup

2. ZMĚNOVÝ LIST

Číslo změny	Datum	Dotčené strany a odstavce	Podpis

3. CÍL

Touto směrnicí naše zařízení upravuje podmínky pro vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb

4. ROZSAH PLATNOSTI

Tento dokument je platný pro jmenované zařízení.

- určeno pouze pro potřebu SOL;
- předávání kopií a sdělování obsahu směrnice orgánům státu, správním a legislativním orgánům a cizím podnikatelským subjektům je podmíněno písemným souhlasem ředitele SOL (organizace)
- kopie předané subjektům a osobám mimo rozdělovník nejsou řízeným dokumentem.

5. POJMY DEFINICE ZKRATKY

SOL - Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov

6. ODPOVĚDNOST A PRÁVOMOC

Odpovědnosti a pravomoci jsou stanoveny v popisu této směrnice.

Tento dokument je schvalován podpisem na titulní straně tohoto dokumentu. Schvalování se děje připojením podpisu do rubriky „S účinností od pro užívání v organizaci schválil“.

7. POSTUP

 Procházková 818, 541 01 Trutnov CZ 00195201	POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	Strana číslo : 3 Celkový počet stran 4 Výtisk číslo: 1 Vydání číslo : 1 Změna číslo 0 OS 05

Postup při vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb

Právo občana na uplatnění stížnosti při poskytování zdravotních služeb upravuje § 93 odst. 4 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách.

I. Základní informace pro podání

Stížnost proti postupu Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov (SOL), Procházková 818, Trutnov při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím může podat:

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

Stěžovatel může podat stížnost písemně nebo osobně.

a) písemné podání stížnosti

1) dopisem doručeným na adresu Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, podatelna, Procházková 818, 541 01 Trutnov

2) elektronickou formou prostřednictvím datové schránky ID qb7k7nk nebo e-mailem opatřeným ověřeným elektronickým podpisem na adresu **podatelna@soltrutnov.cz**.

3) předáním písemné stížnosti na podatelnu, Procházková 818, 541 01 Trutnov v pracovní dny od 8:00 do 10:00 hodin

Písemně podaná stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele (poštovní doručovací adresa, na kterou má být stěžovateli doručeno vyrozumění o vyřízení stížnosti), vhodné je uvést telefonický kontakt
- vlastnoruční podpis stěžovatele
- jméno, příjmení a adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele je nutné stížnost doložit úředně ověřenou plnou mocí pacienta nebo dokladem o zdravotním stavu pacienta, ze kterého je zřejmé, že stížnost nemůže podat sám
- **vyličení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo pracovišť, kterých se stížnost týká.**
- stížnost je nutné podepsat, je-li podána poštou

 Procházková 818, 541 01 Trutnov CZ 00195201	POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PŘI POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB	Strana číslo : 4 Celkový počet stran 4 Výtisk číslo: 1 Vydání číslo : 1 Změna číslo 0 OS 05

b) osobní (ústní) podání stížnosti

stížnost lze podat i ústně na podatelnu Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, Procházková 818, Trutnov v době od 8.00 hod. do 10.00 hod. O stížnosti bude proveden písemný záznam, který musí stěžovatel podepsat a jehož jedno vyhotovení mu bude předáno.

c) Anonymní stížnosti, stížnosti podané telefonicky a stížnosti podané ústně bez sepisu příslušného písemného záznamu se nevyřizují.

II. Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich obdržení. Lhůta pro vyřízení stížnosti může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž o jejím prodloužení je stěžovatel informován. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne poskytovatel stěžovateli ústní projednání stížnosti. Stížnost je považována za vyřízenou poskytnutím odpovědi příslušnému stěžovateli.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb: Krajský úřad Královéhradeckého kraje. Ve stížnosti zároveň stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

III. Evidence a způsob vyřízení

Evidence stížností a způsob jejich vyřízení je vedena asistentkou ředitelky SOL a zakládána do příslušného spisu ve spisové službě.

V případě oprávněné stížnosti, je řešitel dále povinen ve spolupráci s vedoucím, vůči jehož oddělení, ambulanci, úseku či pracovišti stížnost směřovala, zapsat a realizovat příslušná nápravná a preventivní opatření.

IV. Zveřejnění postupu

Postup je zveřejněn na veřejně přístupném místě (na recepci, nástěnky v čekárně apod.) všech dotčených zařízení a na internetových stránkách SOL.

V případě, že stížnost bude doručena na začleněné zařízení, je povinností ředitele/lky zařízení stížnost předat na podatelnu Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, a to neprodleně.