

## POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

V případě, že nebudete spokojeni se zdravotními službami nebo činnostmi souvisejícími se zdravotními službami poskytnutými v Oblastní nemocnici Příbram, a. s., jste oprávněni podat stížnost.

Stížnost je oprávněn podat:

- *pacient,*
- *zákonný zástupce* nebo *opatrovník,*
- *osoba blízká* v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud pacient zemřel (*osoba blízká je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství. Jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.*),
- *osoba zmocněná pacientem.*

Podání nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Ústní podání:

- *osobně* (nejlépe po předchozí telefonické domluvě) – pracoviště nemocničního ombudsmana, AREÁL 1, pavilon E – ředitelství, přízemí (Gen. R. Tesaříka 80, Příbram I), tel: 318 641 109 nebo 318 641 204,
- *telefonicky* – pracoviště nemocničního ombudsmana, tel: 318 641 109 nebo 318 641 204; takto podaná stížnost musí být do 5 dnů od podání potvrzena písemně, jinak se na ni hledí jako na anonymní stížnost.

**Písemné podání (formulářem pro podávání stížností nebo dopisem podepsaným stěžovatelem):**

- na adresu: Oblastní nemocnice Příbram, a.s., Gen. R. Tesaříka 80, Příbram I, 261 01,
- elektronickou poštou na adresu [ombudsman@onp.cz](mailto:ombudsman@onp.cz) nebo [reditelstvi@onp.cz](mailto:reditelstvi@onp.cz),
- datovou zprávou odeslanou z osobní datové schránky osoby oprávněné podat stížnost a dodané do datové schránky Oblastní nemocnice Příbram, a.s.. ID ngiff9u.

**Ve stížnosti musí být uvedeny tyto údaje:**

- jméno a příjmení stěžovatele,
- kontaktní (poštovní) adresa stěžovatele,
- identifikace pacienta, pokud stížnost podala odlišná osoba,
- předmět stížnosti – podstatné skutečnosti a okolnosti, které jsou předmětem stížnosti, včetně názvu pracoviště nebo osob, kterých se stížnost týká,
- vlastnoruční (u písemné formy) nebo elektronický podpis stěžovatele (u elektronické formy).

Stížnosti, které *neobsahují jméno a příjmení stěžovatele*, jsou posuzovány jako *anonymní*, tzn., prošetřují se pouze, pokud obsahují konkrétní informace o nezákonné činnosti.

Na stížnost podanou prostřednictvím elektronické pošty, která *neobsahuje kontaktní poštovní adresu stěžovatele nebo ID jeho datové schránky* (ani po výzvě k doplnění), bude odpovězeno elektronickou poštou *pouze v obecné rovině*.

Osoba, která podává stížnost, má *povinnost prokázat svou totožnost a skutečnost, že je oprávněným stěžovatelem*.

#### **Vyřizování stížností:**

- pokud stížnost neobsahuje výše uvedené náležitosti, bude stěžovatel vyzván k jejich doplnění,
- všechny stížnosti jsou řádně prošetřeny; je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti,
- lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení stížnosti, tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů, o čemž bude stěžovatel písemně vyrozuměn,
- jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je Oblastní nemocnice Příbram, a.s. nepřislušná, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupit věcně příslušnému subjektu, o jejím postoupení je stěžovatel písemně vyrozuměn,
- s výsledkem šetření stížnosti je stěžovatel seznámen zpravidla písemným vyjádřením, při ústním jednání obdrží záznam jednání,
- při podání elektronickou poštou je písemné vyjádření zasláno stěžovateli na uvedenou kontaktní poštovní adresu; pokud ji stěžovatel neuvede, je mu zasláno prostřednictvím elektronické pošty pouze vyjádření v obecné rovině,
- při opakovaném podání stížnosti se prověřuje, zda podání obsahuje nové skutečnosti; pokud tomu tak není, Oblastní nemocnice Příbram, a.s. oznámí stěžovateli, že neshledala důvody se takovou stížností zabývat,
- pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na zřizovatele nemocnice:

**Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 81/11, P. O. BOX 59, 150 00 Praha 5**  
(v podání je nutné uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti).

Evidenci o podání stížnosti a jejich vyřešení vede oddělení nemocničního ombudsmana.