

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 pacientem zmocněná.

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

Ústní podání:

- osobně – referent pro styk s veřejností, areál 1, budova E – přízemí, Hradební 84, Příbram, tel: 318 641 109 (nejlépe po předchozí telefonické domluvě),
- telefonicky – referent pro styk s veřejností, tel: 318 641 109; 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 a doručeným na adresu: Oblastní nemocnice Příbram, a.s., Gen. R. Tesaříka 80, Příbram I, 261 01,
- elektronickou poštou s připojením elektronického podpisu na adresu reditelstvi@onp.cz.

Ve stížnosti musí být uvedeny tyto údaje:

- jméno a příjmení stěžovatele,
- kontaktní adresa stěžovatele,
- 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, příjmení a kontakt na stěžovatele, jsou posuzovány jako anonymní, tzn., prošetřují se pouze, pokud obsahují konkrétní informace o nezákonné činnosti.

Vyřizování stížností:

- 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. nepříslušná, 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 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, ONP 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, Borovská 81/11, P. O. BOX 59, 150 00 Praha 5** (v podání je nutné uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti).