

Postup při podání stížnosti

Kdo může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb:

- pacient
- zákonný zástupce
- osoba blízká v případě, že tak nemůže učinit pacient s ohledem na svůj zdravotní stav
- osoba zmocněná pacientem

Stěžovatel je povinen prokázat skutečnost, že je osobou oprávněnou podat stížnost ve smyslu § 93 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

Jakým způsobem může být stížnost podána:

- ústně – záležitost s Vámi projedná Ombudsman v jeho nepřítomnosti zástupci vedení oddělení, kteří následně vše sdělí Ombudsmanovi. V případě, že záležitost nelze vyřešit hned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou
- písemně – v listinné nebo elektronické podobě písemná forma stížnosti musí obsahovat identifikační údaje stěžovatele: - jméno, příjmení, adresu, telefonní popřípadě e-mail kontakt z textu musí být jasně patrné, koho se stížnost týká a co je vlastním předmětem stížnosti

Kde, komu a kdy můžete stížnost podat:

Bílovecká nemocnice, a.s.

Ombudsman BN, a.s.

adresa zařízení: 17. listopadu 538, 743 01 Bílovec

telefon: 556 771 777 (Sekretariát ředitele BN, a.s.)

e-mail: info@nvb.cz

úřední hodiny: Po – Pá od 8:00 do 15:00 hod.

(doporučujeme sjednat schůzku přes sekretariát ředitele)

Jaké zákonné lhůty jsou stanovené pro vyřízení:

Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího přijetí. Tuto lhůtu může ve zvláštních odůvodnitelných případech prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je poskytovatel nepřislusný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty popř. o postoupení stížnosti příslušnému subjektu, je povinen poskytovatel stěžovatele informovat.

Podle kterého právního předpisu poskytovatel při vyřizování stížnosti postupuje:

zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách)

Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují:

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu – Krajskému úřadu Moravskoslezského kraje

Kontakt: Krajský úřad MsK, Odbor zdravotnictví, 28. října 117, 702 18 Ostrava

Ombudsman

Funkce Ombudsmana je v BN, a.s. zřízena od 1. 11. 2014. Doposud tuto agendu vykonávala hlavní sestra Bílovecké nemocnice, a.s. a od 1.2.2018 tato agenda přešla na ředitele nemocnice.

Ombudsman je jmenován představenstvem BN, a.s. a jeho povinností je zachovávat mlčenlivost. Působnost Ombudsmana je omezena pouze na Bíloveckou nemocnici, a.s.

- 1) Posláním Ombudsmana je pomoci pacientům, jejich rodinám a blízkým osobám. Jeho pomoc se týká všech problémů, se kterými si momentálně pacienti neví rady a mají souvislost s BN, a.s.. Ombudsman prošetřuje stížnosti a podněty týkající se kvality poskytované péče, provozně-organizačních problémů, nečinnosti či neetického chování zaměstnanců BN, a.s.. Pomoc poskytuje i zaměstnancům a to ve všech oblastech, které se týkají BN, a.s..
- 2) Pokud se vyskytne zásadní problém, snaží se Ombudsman zajistit okamžitou nápravu za součinnosti daného pracoviště. Může pomoci zajistit kontakt nebo schůzku s vedením pracoviště, k němuž má pacient nějakou připomínku, poradí, jaké jsou možnosti při řešení daného problému. Ombudsman každou popsanou situaci nestranně posoudí, poskytne radu, kdo a jakým způsobem může problém řešit. V případě, že problém nespadá do působnosti BN, a.s., poskytne kontakt na příslušné instituce.
- 3) Každý podnět je prošetřen, případně jsou navržena nápravná opatření, která je potřeba realizovat v co nejkratším termínu. Prošetřování sporů není vedeno konfrontačně. Každý zaměstnanec, kterého se problém týká, se má možnost vyjádřit současně se svým nadřízeným, který je o problému vždy informován. Stává se totiž, že stěžovatel často svou výpověď zkreslí tak, aby byl on sám obětí. Dalším šetřením však zjistíme, že to byl právě on, který urážlivými slovy vyvolal ve zdravotnickém personálu obrannou reakci, která se nakonec může obrátit proti němu samému.
- 4) Kontakt na Ombudsmana BN, a.s. je možný několika způsoby:
 - **písemně:** stížnosti a žádosti **pouze** listinnou cestou (doporučeně) na adresu: Bílovecká nemocnice, a.s., Ombudsman, 17. listopadu 538, 743 01 Bílovec, **pro zaslání odpovědi je nutno uvést jméno a příjmení, adresu v ČR, kam se má zaslat písemná odpověď, a vlastnoruční podpis pisatele**
 - **telefonicky:** spojení přes ústřednu BN, a.s. 556 771 771 nebo přímá linka 556 771 777
 - **e-mail:** info@nvb.cz, do předmětu prosím uveďte: Ombudsman
 - **zde pouze podání, mimořádně poděkování** (nutno uvést jméno, příjmení, bydliště v ČR), nelze stížnosti a žádosti
 - **pokud bude e-mail opatřený „zaručeným elektronickým podpisem“, je možné zaslat cokoli** (žádosti, stížnosti, poděkování, jakékoli podání)
 - **je možné e-mailem dohodnout osobní návštěvu**
- **osobní schůzka:** (je vhodné si předem domluvit osobní schůzku prostřednictvím telefonu či e-mailu), zde je možné do protokolu sdělit stížnost, žádost, jakékoli podání, poděkování, podnět, nutno uvést: schůzku na přesný termín a čas a sdělit základní informace o problému, **je nutné mít s sebou doklad o totožnosti vydaný úředním orgánem.** V těchto případech je nutné, aby písemnost obsahovala **popis události** (datum, čas, pracoviště, příp. označení osob), **označení pacienta**, kterého se podání týká, doručovací adresu (případně telefonní číslo). Z každého podání musí být patrné, kdo jej podává, případně za koho (s vyjádřeným souhlasem této osoby) a které věci se týká. Není-li uvedena adresa pro doručování nebo zajištěn zaručený elektronický podpis (při zaslání elektronickou cestou) je podání považováno za anonymní.