

Vážený paciente,

klademe důraz na kvalitu poskytovaných služeb a z tohoto důvodu jsme přístupni Vašim podnětům a připomínkám. V případě, že nejste spokojeni s nemocniční nebo ambulantní péčí, projednejte své námítky s vedoucími pracovníky oddělení. Pokud nebudete s výsledkem jednání spokojeni, máte možnost oslovit ombudsmana naší nemocnice, jehož hlavním posláním je poskytnout pomoc pacientům nebo jejich příbuzným při řešení problémů vzniklých v souvislosti s poskytovanou péčí a hájit práva pacientů. Jeho činnost je nezávislá, ale velmi úzce spolupracuje s vedením nemocnice i jednotlivými odděleními.

## POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

### Kde, komu a kdy můžete stížnost podat:

AGEL Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice AGEL Prostějov

sídlo: Mathonova 291/1, 79604 Prostějov – ředitelství tel. 582 315 819, e-mail: [ombudsman@npv.agel.cz](mailto:ombudsman@npv.agel.cz)

Úřední hodiny: Po – Pá 8:00 – 14:00 hod.

Mimo pracovní hodiny, ve dny svátků a o víkendech se stížnost podává prostřednictvím primáře, vedoucího lékaře, službu majícího lékaře. Všichni jmenovaní 1. pracovní den poté, předají stížnost ombudsmanovi. Od toho dne se začíná stížnost šetřit.

### Jakým způsobem může být stížnost podána:

**Ústně:** záležitost s Vámi projednají zástupci vedení oddělení nebo nemocnice. V případě, že záležitost nelze vyřešit ihned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou.

**Písemně:** v listinné nebo elektronické podobě. Písemná forma musí obsahovat: identifikační údaje odesílajícího – jméno, příjmení, adresu, telefonní kontakt. Z textu musí být jasně patrné, co je předmětem stížnosti a koho se týká.

**Anonymní stížnosti:** se stávají pouze podnětem k případnému zlepšení kvality poskytované péče. Prošetřovány budou pouze v případě, že obsahují údaje o nezákonné činnosti.

### Kdo může podat stížnost

- a) pacient
- b) zákonný zástupce
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- d) osoba zmocněná pacientem

### Jaké jsou lhůty pro vyřízení

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

### Podle kterého právního předpisu se postupuje:

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) ve znění pozdějších předpisů.

### Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují:

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu – Krajský úřad Olomouckého kraje.