

Vážený paciente,

klademe důraz na kvalitu poskytovaných služeb a z tohoto důvodu jsme přístupni Vaším podnětům a připomínkám. V případě, že nejste spokojeni s nemocniční nebo ambulantní péčí, projednejte své námitky s vedoucími pracovníky oddělení. Pokud nebudete s výsledkem jednání spokojeni, máte možnost oslovit vedení nemocnice a stížnost opětovně projednat.

## POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

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

**AGEL Středomoravská nemocniční a.s., Nemocnice AGEL Prostějov**

sídlo: Mathonova 291/1, 796 01 Prostějov – ředitelství

tel. 582 315 819; e-mail: kvalita@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 manažeru kvality, který stížnost zaeviduje. 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.