

# Postup při vyřizování stížnosti

---

Vážení,

naším cílem v Nemocnici Varnsdorf, příspěvkové organizaci je poskytování kvalitních zdravotních služeb. Pokud by tomu tak nebylo, můžete proti postupu Nemocnice Varnsdorf, PO při poskytování zdravotních služeb podat stížnost.

## Stížnost je oprávněn podat:

1. pacient,
2. zákonný zástupce pacienta,
3. osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud pacient zemřel,
4. osoba pacientem zmocněná.

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

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele zdravotních služeb, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, tedy Krajskému úřadu Ústeckého kraje, odboru zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem, zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

## Stížnost je možno adresovat následovně:

**Nemocnice Varnsdorf, PO - MUDr. Václav Jára - ředitel**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| písemně na adrese:    | Nemocnice Varnsdorf, PO<br>Karlova 2280, 407 47 Varnsdorf |
| na tel. čísle:        | 412 371 226 faxem: 412 371 214                            |
| elektronickou poštou: | kancelar@nemvdf.cz  |

## Z podané stížnosti musí být patrné:

- jméno a příjmení stěžovatele,
- kontaktní adresa stěžovatele,

- předmět stížnosti (vyličení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem k podání stížnosti),
- podpis stěžovatele (u písemné formy).

Je-li stížnost podána telefonicky, je stěžovatel vyzván k doplnění stížnosti písemnou formou. **Anonymní stížnosti se neprošetřují.**

### **Vyřizování stížností:**

1. Stížnosti jsou vyřizovány na základě řádného prošetření. Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.
2. Stížnost je vyřízena **do 30 dnů** ode dne jejího obdržení; tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je Nemocnice Varnsdorf, PO nepříslušná, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je stěžovatel informován.
3. S výsledkem šetření stížnosti je stěžovatel seznámen (zpravidla písemnou formou).
4. V případě opakovaného podání stížnosti se prověřuje, zda podání obsahuje nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, je stěžovateli oznámeno, že nebyly shledány důvody se stížností dále zabývat.
5. Je vedena evidence o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.

MUDr. Václav Jára  
ředitel nemocnice

Ve Varnsdorfu dne 12. června 2014