



## Nemocnice Boskovice s.r.o.

Otakara Kubína 179, 680 21 Boskovice

[www.nemocniceboskovice.cz](http://www.nemocniceboskovice.cz)

### Postup při vyřizování stížností

Vážení pacienti a návštěvníci nemocnice,

naším cílem je spokojený pacient. Pokud by tomu tak přes naši maximální snahu nebylo, můžete proti postupu Nemocnice Boskovice s.r.o. při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat stížnost, a to

- dopisem zasláným na adresu Nemocnice Boskovice s.r.o., Boskovice, Otakara Kubína 179, PSČ 680 21, případně podaným na podatelnu nemocnice
- elektronickou poštou na adresu [info@nembce.cz](mailto:info@nembce.cz) buď se zaručeným elektronickým podpisem nebo do 3 dnů písemně podání stížnosti potvrdit
- ústně ve všední dny v době od 8.00 hod do 14.30 hod na sekretariátě nemocnice
- telefonicky na tel. č. 516 491 102, taková stížnost musí být do 3 dnů doplněna písemným podáním stěžovatele

#### Stížnost může podat

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

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

#### Stížnost musí obsahovat

- jméno a příjmení stěžovatele, jeho bydliště nebo doručovací adresu, případně jiný kontakt na stěžovatele (telefon, fax, elektronickou adresu)
- vlastnoruční podpis stěžovatele u písemné stížnosti
- jméno, příjmení a adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele (v tomto případě je ke stížnosti třeba doložit plnou moc pacienta k vyřízení stížnosti stěžovatelem nebo doklad o zdravotním stavu pacienta, ze kterého je zřejmé, že stížnost nemůže podat sám)
- vyličení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem k podání stížnosti, včetně označení pracovišť a zaměstnanců, kterých se stížnost týká

Anonymní stížnosti se neprošetřují. Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává nebo bude v průběhu vyšetřování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé, se považuje za anonymní. Taková stížnost se ve spolupráci s oddělením, kterého se týká, prošetří pouze tehdy, jestliže obsahuje konkrétní důkazy o závažném pochybení či porušení právních předpisů, ale písemně se na ni neodpovídá.

Stížnosti na soukromé poskytovatele zdravotní péče, kteří pracují v prostorách Nemocnice Boskovice, nepatří do působnosti Nemocnice Boskovice s.r.o.

## **Vyřizování stížností :**

- každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu. Všechny skutečnosti v ní uvedené budou řádně prošetřeny.
- předávat stížnosti k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřípustné, tyto osoby však mají právo se k obsahu stížnosti vyjádřit.
- stížnost se vyřizuje ve lhůtě do 30 dnů od jejího doručení, tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů, o čemž musí být stěžovatel informován. Jedná-li se o stížnost, k jejímuž vyřízení není nemocnice příslušná, je povinna ji do 5 dnů postoupit věcně příslušnému subjektu a informovat o postoupení stěžovatele.
- je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.
- o vyřízení řádné stížnosti bude stěžovateli podána písemná zpráva, která bude obsahovat zjištěné skutečnosti a závěry, případně opáření přijatá k nápravě.
- pokud stěžovatel opakuje stížnost, která již byla prošetřena a vyřízena, aniž by uvedl nové skutečnosti, nebude již tato stížnost znovu šetřena. Stěžovatel bude o tomto postupu písemně vyrozuměn.
- pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti ze strany Nemocnice Boskovice s.r.o. nesouhlasí, může se se svou stížností obrátit na Krajský úřad Jihomoravského kraje (je nutné uvést důvody nesouhlasu s vyřízením).

Evidenci o podání stížností a způsobu jejich vyřízení vede právní oddělení nemocnice.

V Boskovicích dne: 12.4.2016

prof. MUDr. Miloš Janeček, CSc.  
jednatel Nemocnice Boskovice s.r.o.

### **Nemocnice Boskovice s.r.o.**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, odd. C, vložka 45305 | IČ: 26925974 | bankovní spojení: 1888779399/0800  
telefon: 516 491 111 | fax: 516 491 606 | e-mail: [info@nembce.cz](mailto:info@nembce.cz)