



Postup při přijímání a vyřizování stížností

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

I. Oprávnění podat stížnost

Stížnost proti postupu Nemocnice Na Homolce, při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat

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

II. Způsob podání stížnosti

Stížnost lze podat písemně, nebo v elektronické podobě, a to u **nemocničního ombudsmana** na adrese poskytovatele Nemocnice Na Homolce, Roentgenova 37/2, 150 30 Praha 5, e-mail: stiznosti@homolka.cz; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Stížnost lze podat také osobně v kanceláři nemocničního ombudsmana č. E311, 3. patro, bílý výtah, a to po předchozí domluvě e-mailem či telefonicky na čísle 257 272 656 nebo 257 273 363.

III. Postup při vyřízení stížnosti

V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, vyzve ho Nemocnice Na Homolce k upřesnění či doplnění stížnosti s upozorněním, že bez sdělení doplňujících údajů není možné stížnost prošetřit.

Nemocnice Na Homolce je povinna navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné a 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 Nemocnice Na Homolce nepřislušná, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinna informovat stěžovatele.

Za vyřízení stížnosti se považuje den, kdy je oznámení o vyřízení stížnosti předáno stěžovateli osobně nebo je předáno k poštovní přepravě. Stížnost se považuje za vyřízenou po vyrozumění stěžovatele o výsledku prošetření stížnosti a v případě, že byla přijata opatření k odstranění zjištěných nedostatků a příčin jejich vzniku. U ústní stížnosti, která byla vyřízena ihned při jejím podání, se písemné vyrozumění nevyhotovuje.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu. Anonymní písemné stížnosti nebudou prošetřeny, o šetření v takovém případě může

rozhodnout ředitel Nemocnice Na Homolce, zejména pokud obsahuje konkrétní údaje nasvědčující tomu, že byl porušen právní předpis.

IV. Opravné prostředky

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost Magistrátu hlavního města Prahy, odboru zdravotnictví. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.