

Postup při vyřizování stížností proti postupu poskytovatele zdravotních služeb – OLÚ Paseka, p. o.

- 1. Základní informace o podání stížnosti**

Osoba může podat stížnost proti postupu poskytovatele zdravotních služeb (dále jen „poskytovatel“), a to proti postupu tohoto poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícími se zdravotními službami.
- 2. Kdo je oprávněn podat stížnost**

Osobou oprávněnou podat stížnost je

 - pacient
 - zákonný zástupce pacienta
 - osoba blízká pacienta v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
 - osoba zmocněná pacientem
- 3. Komu má být stížnost podána**

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje, tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.
- 4. Jakým způsobem může být stížnost podána**

Stížnost může být podána písemně, ústně nebo elektronickou poštou podepsanou zaručeným elektronickým podpisem.

V případě podání stížnosti elektronickou poštou, nikoli však se zaručeným elektronickým podpisem nebo telefonicky, bude odesílatel vyzván, aby podání do 5 ti dnů od přijetí výzvy potvrdil podpisem, popřípadě doplnil písemně nebo ústně s podpisem do záznamu nebo v elektronické podobě podepsané zaručeným elektronickým podpisem.

Stížnosti podané jinou osobou než oprávněným stěžovatelem nebo stížnost anonymní se považuje za podnět pro kontrolu dotčené oblasti.
- 5. Kde, komu a kdy může být stížnost podána**

Podacím místem pro podání písemné i ústní stížnosti je sekretariát ředitelství OLÚ Paseka ve všední dny v době od 7.00 -14.30 hod.

Podací adresa:

OLÚ Paseka, p.o.

ředitelka

783 97 Paseka 145

Telefon: 585 007 800

E – mail: polzerova@olupaseka.cz

V mimopracovní dobu sekretariátu je možné podat stížnost u všeobecné sestry na oddělení a službu konajícího lékaře, který v písemné podobě stížnost od stěžovatele převezme a následující pracovní den ji odevzdá na sekretariát. V případě ústního podání stížnosti sepiše či požádá o napsání stížnosti stěžovatele.

- 6. Lhůty pro vyřízení**
- Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné poskytovatel navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti
 - Základní lhůtou pro vyřízení stížnosti je lhůta 30 dnů ode dne jejího obdržení, tuto lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dní
 - Pokud půjde o stížnost, k jejímuž vyřízení bude poskytovatel nepřislusný, postoupí ji do 5 ti dnů věcně příslušnému subjektu a bude o tomto postoupení informovat stěžovatele
 - Poskytovatel umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie
- 7. Odvolání proti vyřízení stížnosti**
- Pokud stěžovatel nebude souhlasit s vyřízením stížnosti poskytovatelem, může podat stížnost příslušnému krajskému úřadu – tj. Krajskému úřadu Olomouckého kraje – Odbor zdravotnictví, sídlem: Jeremenkova 40a, 77911 Olomouc
- Stěžovatel do stížnosti Krajskému úřadu zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.
- 8. Podle kterého právního předpisu se postupuje**
- Podle § 93 zákona č. 372/2011 Sb. O zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) a Zákona č. 500/2004 Sb. Správní řád
- 9. Odpovědnost za správnost tohoto postupu**
- OLÚ Paseka, p.o.
- 10. Účinnost tohoto postupu od data**
- 30.7.2020