



Vážení pacienti,

v případě, že budete nespokojeni s přístupem nebo chováním zdravotnického personálu nebo s poskytnutou péčí, můžete vyjádřit svou připomínku nebo si na případná pochybení stěžovat.

S Vaší připomínkou či stížností se prosím nejdříve obraťte na příslušného lékaře nebo jeho nadřízeného, neboť ve většině případů se jedná o nedorozumění, které lze vyřešit přímo na místě ústní formou. Pokud s vyřízením na místě nebudete spokojeni, lze podat oficiální stížnost a postupovat následujícím způsobem:

postup při vyřizování stížností:

1. V souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. může proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat stížnost: a) pacient, b) zákonný zástupce pacienta, c) osoba blízká (v případě, že pacient tak nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav učinit sám nebo pokud zemřel), d) osoba zmocněná pacientem

2. Příjem stížností

a/ písemně

- poštou na adresu Nemocnice Jindřichův Hradec, a.s., U Nemocnice 380/III, 370 38 Jindřichův Hradec
- v kanceláři sekretariátu Nemocnice Jindřichův Hradec v prac. dny od 7:00 hod. do 15:30 hod. nebo v podatelně nemocnice

b/ e-mailem sekretariat@hospitaljh.cz

c/ ústně

- v kanceláři sekretariátu ředitele (předsedy představenstva) nemocnice v prac. dny od 7:00 do 15:30 hod.
- **24 hodin denně prostřednictvím ošetřujícího (službu konajícího) lékaře na oddělení**

V případě ústní stížnosti bude vyhotoven písemný záznam, který musí obsahovat zejména: jméno, příjmení, adresu a telefonní číslo stěžovatele, popis události a podpis stěžovatele.

3. Stížnost anonymní se řeší pouze v případě, že se jedná o závažné pochybení. Závažnost stížnosti posuzuje ředitel (předseda představenstva).

4. Vyřízení stížnosti

Stížnosti vyřizuje ředitel (předseda představenstva) nemocnice ve lhůtě 30 dnů, která počíná běžet ode dne obdržení stížnosti. Tuto lhůtu je možno prodloužit v odůvodněných případech o dalších 30 dnů.

O prodloužení lhůty bude stěžovatel informován. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, bude stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti, ze kterého bude pořízen zápis.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je poskytovatel nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů od jejího obdržení postoupit příslušnému subjektu. O předání stížnosti bude stěžovatel neprodleně informován.

O podaných stížnostech a způsobu vyřízení se vede evidence. Stěžovatel je oprávněn nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie. U oprávněných stížností poskytovatel zpracuje nápravné opatření.

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo podat stížnost ke Krajskému úřadu Jihočeského kraje.

Ing. Miroslav Janovský
předseda představenstva

MUDr. Vít Lorenc
místopředseda představenstva