

Směrnice č. 31:

Postup při vyřizování stížností v Ústavu chirurgie ruky a plastické chirurgie Vysoké nad Jizerou

dle § 93. odst. 4a zákona č. 372/2011 Sb.

1. Způsob podávání stížností

Proti postupu při poskytování zdravotních péče nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

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

Všechny stížnosti jsou vyřizovány diskrétně. Osobě, která podala stížnost, nehrozí žádné sankce.

Stížnosti je možno podat:

- **písemně na adresu ústavu**
ÚCHRaPCH, Dr. Karla Farského 267, 512 11 Vysoké nad Jizerou
- **elektronicky prostřednictvím e-mailu**
na adresu: reditel@ruka-kosmetika.cz
- **osobně ústně**
V případě ústního podání stížnosti si stěžující domluví termín projednání osobně na sekretariátu ředitele v době od 8:00 do 15:00, telefonicky na čísle 481 350 910 nebo na emailové adrese reditel@ruka-kosmetika.cz

2. Přijímání a evidování stížností

Ředitelka či jiný pracovník, který přijal stížnost, ji eviduje v **Knize stížností**, která se nachází v kanceláři THP v zamykatelném trezoru v podobě sešitu ve složce Stížnosti.

Každý zápis obsahuje:

1. datum přijetí stížnosti
2. jméno a podpis pracovníka, který žádost přijal a zapsal
3. obsah stížnosti

3. Vyřizování stížností

Ředitel nemocnice je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu lze prodloužit, v odůvodněných případech, o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je stěžovatel informován.

Pokud je ředitel nemocnice nepříslušný k vyřízení stížnosti, předá jí do 5 dnů od obdržení věcně příslušnému pracovníkovi (primář, vrchní sestra, apod.).

Při vyřizování stížnosti se vychází z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.

Všechny písemné stížnosti spolu se záznamem o výsledku řešení stížnosti jsou uloženy ve složce Stížnosti. Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, řešení stížnosti je tímto zastaveno, spis je uzavřen a založen.

Směrnice platí s účinností od 1.4.2012.