

Vyřizování stížností

Vyřizování stížností

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

Uvedený postup se vztahuje na vyřizování stížností podle ustanovení § 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) a tato úprava navazuje na postup při vyřizování stížností dle Příkazu ředitele.

1. Používané pojmy:

Poskytovatel: fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona o zdravotních službách

Zdravotní služby: poskytování zdravotní péče a dalších zdravotních služeb vymezených dle zákona zdravotnickými pracovníky a dále činnosti vykonávané jinými odbornými pracovníky, jsou-li tyto činnosti vykonávány v přímé souvislosti s poskytováním zdravotní péče.

Stížnost: písemné či ústní vyjádření nespokojenosti se zdravotní službou Podnět: podání, kterým je sledován širší společenský prospěch.

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

2. Evidence stížností

Evidence stížností je vedena v elektronické podobě a obsahuje:

- datum podání stížnosti,
- forma podané stížnosti
- jméno, příjmení a adresu osoby, která stížnost podala, u stížnosti podané právnickou osobou, jméno a příjmení osoby, která stížnost za právnickou osobu podává, vč. názvu a sídla právnické osoby),
- předmět stížnosti,
- termín k vyřízení stížnosti (popř. prodloužený termín),
- výsledek šetření a posouzení oprávněnosti,
- datum vyřízení stížnosti,
- opatření k nápravě, pokud byla uložena.

Poskytovatel uchovává originál stížnostního spisu včetně shromážděných kopií záznamů v písemné podobě.

3. Podávání stížností

Proti postupu lékaře při poskytování zdravotních služeb, nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami se stížnost podává poskytovateli, Psychosexuologii s.r.o. Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení, nejdéle - v odůvodněných případech – do 60 dnů. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem, může podat stížnost

příslušnému správnímu orgánu – odboru zdravotnictví, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Přílohou stížnosti bude vždy výsledek šetření poskytovatele. Při podání stížnosti uvede stěžovatel důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Stěžovatelem může být

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

Přijímání

stížností:

Stížnost lze podat písemně, nebo v elektronické podobě:

- písemně s předáním lékaři v abmulanci v ordinačních hodinách
- datovou schránkou IDDS: z2xex6p
- emailem na emailovou adresu ambulance@sexuolozka.eu
- písemně na adresu: MUDr. Helena Daxnerová, Dělnická 53, 62400 Brno-Komín

Jedná-li se o stížnost, k jejímuž vyřízení je zřizovatel nepříslušný, je povinnen postoupit prokazatelně originál stížnosti do 5 pracovních dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu. V případě, že ze stížnosti nebude patrné, čeho se stěžovatel domáhá, vyzve jej zřizovatel k upřesnění ev. doplnění stížnosti s upozorněním, že bez sdělení doplňujících údajů není možné stížnost prošetřit. Zřizovatel stanoví ke sdělení upřesňujících informací lhůtu. V případě, že stížnost nesměruje proti zřizovateli zdrav. zařízení, bude postoupena oprávněnému poskytovateli a o postoupení stížnosti bude informován stěžovatel.

4. Postup při šetření stížnosti, vyřízení stížnosti ve stanovené lhůtě

Přijetí stížnosti se nepotvrzuje v případě, že se jedná o

- stížnost osobně doručenou,
- podanou ústně,
- v případě stížnosti zaslané elektronicky nebo do datové schránky,
- v případě, že stížnost byla postoupena
- v případě zaslané stížnosti s doručenkou

V případě, že s nahlížením a popřípadě též s pořízením kopie nebo výpisu ze zdravotnické dokumentace nevyslovil pacient, nebo jeho zákonný zástupce souhlas, nebo v případě, že pacient není schopen s ohledem na svůj zdravotní stav projevit svou vůli nebo se jedná o případ zemřelého pacienta a může tento souhlas udělit osoba blízká nebo souhlas může udělit osoba zmocněná pacientem v rozsahu svého zmocnění, a tato osoba souhlas neudělí, zřizovatel šetření stížnosti ukončí.

Zřizovatel je povinnen v takovém případě informovat o ukončení šetření stížnosti a důvodu, který ho k tomu vedl

- pacienta, jehož se stížnost týká,
- stěžovatele, pokud jím není pacient,

Pro posouzení případů, u nichž vznikly pochybnosti, zda byl při poskytování zdravotních služeb dodržen správný postup, popřípadě k vyloučení příčinné souvislosti mezi nesprávným postupem a újmou na zdraví pacientovi při poskytování zdravotních služeb, může si zřizovatel vyžádat stanovisko nezávislého odborníka.

Zřizovatel je povinnen umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie. Součástí stížnostního spisu jsou záznamy zdravotnické dokumentace, shromážděné k prošetření stížnosti.

Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížností, které zřizovatel odesílá, je nutné zasílat tak, aby byl k dispozici doklad o doručení.

Zřizovatel zpracovává osobní údaje v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů nebo také GDPR).