



LTRN

LTRN Janov, U Léčebny 500,
Mirošov, 338 43
Tel.: 371 512 111
IČ: 00669784, DIČ: CZ00669784
email: ltrn@janov.cz
ID datové schránky: d6zp3nc

Postup při vyřizování stížností dle zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb. (informace pro pacienty a osoby blízké)

F
I - 005

Vážení pacienti a spoluobčané,

ocitáte se v naší léčebně, protože právě prožíváte svůj zdravotní problém. Naším cílem je Vám pomoci. K tomu využíváme všech svých odborných lékařských, ošetrovatelských a legislativních znalostí. Naším cílem je, abyste v tomto složitém a mnohdy zdlouhavém procesu byli maximálně spokojeni. Pokud by tomu tak ani přes naši maximální snahu nebylo, je Vaším plným právem podat proti postupu LTRN Janov odůvodněnou stížnost, která by byla v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb nebo s činnostmi souvisejícími se zdravotními službami.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

1 Osoby oprávněné k podání stížnosti

Dle zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb. může podat stížnost proti postupu při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami

- pacient
- zákonný zástupce pacienta,
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav (ve stížnosti je nutné uvést zdravotní důvody, proč ji nemůže podat sám pacient) nebo pokud zemřel,
- osoba zmocněná pacientem (vzhledem k ochraně osobních údajů pacienta je požadována plná moc pacienta s jeho úředně ověřeným podpisem).

V těchto výše uvedených případech bude brána stížnost jako adresná a stěžovateli bude odpovězeno. Pokud se stěžovatel neprokáže, bude stížnost považována za anonymní.

2 Adresování stížnosti

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje, tzn., že pokud stěžovatel není spokojen s postupem LTRN Janov při poskytování zdravotních služeb nebo s činnostmi souvisejícími se zdravotními službami, podává se stížnost naší léčebně. Tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.

Stížnost je možno podat:

- **Ústně**
 - Osobně (viz bod Typy stížností, Ústní stížnost)
- **Písemně**
 - osobně na sekretariát léčebny v pracovní dny od 6:00 do 14:30 hod.
 - osobně převedením ústní stížnosti do písemné formy
 - ve schránce k tomu určené v přízemí léčebny
 - poštou na adresu: LTRN Janov, U Léčebny 500, Mirošov-Janov, 338 43
 - datovou schránkou (d6zp3nc)
 - e-mailem (sekretariat@janov.cz, mudra@janov.cz, snebergerova@janov.cz)

Poznámka:

1. *stížnosti podané nezabezpečeným kanálem (např. e-mailem) nebudou řešeny ze strany LTRN Janov stejnou cestou, tzn., že informace o šetření a výsledku stížnosti bude léčebna podávat buď osobně nebo doporučeným psaním (konkrétní způsob bude upřesněn u konkrétní stížnosti na základě domluvy). Z tohoto důvodu Vás žádáme, abyste při případném podávání stížnosti uvedli i přesnou adresu místa bydliště.*
2. *Při osobní podání písemné stížnosti na sekretariát léčebny ve stanovené pracovní době je možno požádat potvrzení přijetí na předloženou kopii (stejnopis) stížnosti. Vytvoření kopie v LTRN Janov je zpoplatněno dle platného ceníku.*

3 Typy stížnosti

Ústní stížnost (osobní) je vhodná pro vysvětlení okamžitě vzniklé nepříjemné situace. **Pokud není vyřešena při osobním jednání a trváte na jejím řešení, je nutné ji převést do písemné podoby.**

Telefonická ústní stížnost nebo stížnost podaná **e-mailem** není vhodná pro řešení stížnosti. Tímto způsobem Vám můžeme pouze sdělit, jak postupovat při podání stížnosti, příp. sdělit okolnosti, které se netýkají přímo pacienta a jeho zdravotního stavu. Pokud trváte na podání stížnosti, je vždy nutné převést ji do písemné podoby.

Písemná stížnost je nejlépe podaná forma stížnosti, aby mohlo být zahájeno šetření, i když je možné, že budou



LTRN

LTRN Janov, U Léčebny 500,
Mírosov, 338 43
Tel.: 371 512 111
IČ: 00669784, DIČ: CZ00669784
email: ltrn@janov.cz
ID datové schránky: d6zp3nc

Postup při vyřizování stížností dle zákona o zdravotních službách č. 372/2011 Sb. (informace pro pacienty a osoby blízké)

F
I - 005

informace doplněny při ústním jednání. Způsob dodání je popsán v kapitole 2 *Adresování stížností*. Pro bezproblémové zahájení šetření stížnosti je nutné, aby obsahovala tyto náležitosti:

- jméno a příjmení stěžovatele;
- kontaktní adresu;
- je vhodné uvést e-mail nebo telefon pro informace organizačního charakteru;
- předmět stížnosti (vyličení skutkové podstaty okolností, které jsou podnětem k podání stížnosti)
- datum a podpis stěžovatele

Anonymní stížnost, která byla vyhodnocena oprávněnou, slouží jako podklad pro změny, kontrolní či dozorovou činnost.

4 Vyřizování stížnosti

4.1 Posouzení a postup při řešení stížnosti

- Při přijetí stížnosti jiným způsobem než osobně je stěžovatel informován o zahájení šetření stížnosti. Pokud stížnost neobsahuje veškeré náležitosti, je stěžovatel vyzván k doplnění.
- Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu. Všechny skutečnosti v ní uvedené musí být prošetřeny. Podání stížnosti není (a nesmí být) stěžovateli na újmu.
- V okamžiku, kdy stížnost splňuje veškeré náležitosti, je zahájeno její šetření. Osoby, na které je stížnost podávána, mají právo se ke stížnosti vyjádřit, nemohou jí ale vyřizovat.
- V případě, kdy je to vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti. Koná-li se ústní jednání, je pořázen zápis, který obsahuje základní údaje o osobách zúčastněných na jednání, označení předmětu jednání, popis průběhu jednání a přijaté závěry včetně podpisů zúčastněných osob. Tento zápis je pak součástí stížnostního spisu.
- Stěžovatel má právo po domluvě s vrchní sestrou nahlédnout do stížnostního spisu.
- O vyřízení stížnosti je informován písemně. Předání písemné odpovědi probíhá buď osobně (proti podpisu) nebo poštou na uvedenou kontaktní adresu.

4.2 Kdy je stížnost považována za vyřízenou

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byl stěžovatel písemně vyrozuměn o jejím prošetření a pokud:

- byla navržena opatření potřebná k odstranění závadného stavu;
- závadný stav byl odstraněn;
- byla stížnost shledána neoprávněnou;
- byla postoupena jinému orgánu či odložena pro nemožnost řešení.

4.3 Nesouhlas s výsledkem vyřízení stížnosti

Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může dále podat stížnost *Krajskému úřadu Plzeňského kraje, Odbor zdravotnictví, Škroupova 18, Plzeň, 306 13* (je nutno uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti).

5 Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnost je vyřízena **do 30 dnů** ode dne jejího obdržení; tato lhůta může být odůvodněně prodloužena **o dalších 30 dnů**. Za den podání stížnosti se považuje datum razítka podatelny LTRN nebo datum převzetí stížnosti.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je LTRN Janov nepříslušná, je povinna ji **do 5 dnů** ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty nebo postoupení stížnosti je stěžovatel informován (zpravidla písemně, pokud udá emailovou adresu, je možno ji zaslat i elektronicky).

MUDr. Roman Mudra

Ředitel LTRN Janov