

Vyřizování stížností

Stížností se, dle zákona č. 372/2011 Sb. v platném znění (zákon o zdravotních službách), rozumí podnět, který směřuje proti postupu FN Brno při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.

Stížnosti vyřizuje Oddělení interního auditu a kontroly. Stížnost se vždy posuzuje dle obsahu a vyřizuje ve lhůtě do třiceti kalendářních dnů od doručení. V případě nutnosti vyžádání podkladů z jiných útvarů lze lhůtu prodloužit na šedesát dnů. Stěžovatel je v tomto případě vyrozuměn nejpozději do deseti kalendářních dnů od obdržení stížnosti.

V případě stížnosti, k jejímuž vyřízení není FN Brno příslušná, bude stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupena věcně příslušnému subjektu; o postoupení stížnosti je FN Brno povinna informovat stěžovatele.

Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost

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

Pokud stížnost podává osoba blízká pacienta nebo zmocněnec, je nutné připojit písemné zmocnění pacienta s jeho úředně ověřeným podpisem nebo, v případě osoby blízké, doklad o zdravotním stavu pacienta, ze kterého je zřejmé, že stížnost nemůže podat sám.

Pokud v podání chybí doklad opravňující stěžovatele k získání informací o zdravotní péči poskytnuté danému pacientovi, vyzve referent OIAK stěžovatele k doložení potřebných dokladů v přiměřené lhůtě s poučením, že nebudou-li doklady dodány, nebude stížnost vyřízena. Aby mohla být stížnost prošetřena, uvádějte při podání stížnosti jméno a příjmení pacienta, datum jeho narození a korespondenční adresu stěžovatele.

Při sepisování a přijímání stížností je každý zaměstnanec FN Brno oprávněn, dle ust. § 41 odst. 3 zákona č. 372/2011 Sb. v platném znění, požadovat po pacientovi nebo osobě blízké, či zmocněné k podání stížnosti předložení občanského průkazu k prokázání totožnosti. Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé), se považuje za anonymní. Tato se ve spolupráci s útvarem, kterého se týká, prověří, ale písemně se neodpovídá. Pokud stížnost podává více oprávněných stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří vedoucí OIAK, zda stížnost obsahuje nové skutečnosti. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, stížnost se bez dalšího prošetření odloží. Informaci o odložení stížnosti zašle referent OIAK stěžovateli pouze po první opakované stížnosti, a to do deseti dnů od doručení. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Stížnost lze zaslat písemně k rukám ředitele FN Brno na adresu:

FN Brno

Jihlavská 20

625 00 Brno

nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem na adresu: fnbrno@fnbrno.cz