

POSTUP PRO PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍ SLUŽBY

Zpracováno v souladu s §93 Zákona 372/2011 Sb. *Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.*

Uplatnit stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby je možné pouze ve vztahu k činnostem adiktologické ambulance Jihlava, která je registrována jako poskytovatel zdravotních služeb v oboru ambulantní specializované péče – adiktologie. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

STÍŽNOST MŮŽE PODAT

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

ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- Osobně – po předchozí domluvě s odpovědnou osobou.
- Písemně – vhozením do poštovní schránky, schránky na přání/stížnost nebo zasláním poštou.
- E-mailem – elektronicky na níže uvedené kontakty.

Stížnost lze podat u vedoucího pracoviště nebo u ředitele Oblastní charity Jihlava (kontaktní údaj viz níže v části *Kam se obrátit*).

- Bc. Martina Věžníková, vedoucí pracoviště
adresa: Žižkova 1872/89, 586 01 Jihlava
e-mail: martina.veznikova@jihlava.charita.cz

DALŠÍ POSTUP PO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- Po obdržení stížnosti pověřená osoba posoudí její obsah a charakter. Pokud je to vhodné a účelné, navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti,
- Pokud pověřená osoba zjistí, že není věcně příslušná k vyřízení stížnosti, je povinna ji **do 5 dnů** ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu a o tomto postupu informovat stěžovatele.
- Stížnosti se vyřizují do 30 dnů ode dne podání,
- Stěžovatel je vždy v závěru o prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních srozumitelně písemně informován.
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat na ředitelku Oblastní Charity Jihlava Ing. Haně Fexovou, e-mail: hana.fexova@jihlava.charita.cz, která podá stěžovateli písemnou odpověď **do 30 dnů** po převzetí stížnosti.
- Pokud ani poté není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může předat celou věc na ředitele Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmáčku, e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz, který podá písemnou odpověď **do 30 dnů** po převzetí stížnosti.
- Stěžovatel se však může také obrátit přímo na příslušný správní orgán:
 - Krajský úřad Kraje Vysočina
Odbor zdravotnictví

Žižkova 1882/57
587 33 Jihlava
Telefon: 564 602 111
Email: posta@kr-vysocina.cz

EVIDENCE STÍŽNOSTI

- Poskytovatel zdravotních služeb vede evidenci o podání stížností a způsobu jejich vyřízení
- Protokol o stížnostech na poskytování služby obsahuje:
 - datum a formu podání stížnosti
 - kdo stížnost podal
 - předmět stížnosti
 - kdo stížnost zapsal
 - kdo stížnost vyřizuje
 - lhůtu pro vyřízení stížnosti
 - způsob a závěr vyřízené stížnosti a stanovená opatření
 - datum a formu vyrozumění stěžovatele.
- Všechny přijaté stížnosti i dokumenty s nimi související jsou v organizaci uchovávány po dobu 5 let.
- Stěžovatel má právo nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
- Anonymní a telefonické stížnosti jsou řešeny pouze jako podnět ke zlepšení kvality služby