

ZPŮSOB PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V PSYCHIATRICKÉ NEMOCNICI BRNO

Způsob přijímání a vyřizování stížností proti postupu nemocnice při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami předaných osobně nebo adresovaných Psychiatrické nemocnici Brno upravuje zákon č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách, v platném znění a platné směrnice ředitele Psychiatrické nemocnice Brno. Stížnost může podat pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel a osoba zmocněná pacientem. Obecně pak podávání a vyřizování stížností upravuje zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

V souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. a na základě platné směrnice ředitele Psychiatrické nemocnice Brno, se stížnosti na postup poskytování zdravotních služeb vyřizují do 30 dnů ode dne jejich obdržení, v odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. Stanovenou 30-ti denní lhůtu lze překročit pouze se souhlasem ředitele Psychiatrické nemocnice Brno jen tehdy, nelze-li v průběhu šetření zajistit podklady potřebné pro jejich vyřízení. Podáním stížnosti nemocnici proti postupu při poskytování zdravotních služeb není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Veškeré stížnosti lze podat písemně, ústně i elektronicky. O ústně podaných stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, musí být sepsán záznam.

Stížnosti přijímá v pracovních dnech od 7.00 do 15.30 hod. sekretariát ředitele Psychiatrické nemocnice Brno a sekretariát náměstků ředitele Psychiatrické nemocnice Brno. V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti na postup při poskytování zdravotních služeb, může podat stížnost správnímu orgánu, který nemocnici udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Ve stížnosti ke správnímu orgánu pak musí být uveden důvod nesouhlasu s vyřízením stížnosti nemocnicí.

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká upravuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění.

V Brně dne 12. srpna 2014

MUDr. Marek Radimský
ředitel Psychiatrické nemocnice Brno