

## **ZPŮSOB PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V PSYCHIATRICKÉ NEMOCNICI BRNO**

Proti postupu Psychiatrické nemocnice Brno při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost 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 či jiná osoba, které se týká poskytování zdravotních služeb pacientovi.

**Zdůrazňujeme, že podání stížnosti není osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.**

Způsob přijímání a vyřizování těchto stížností je upraveno zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zdravotních službách“) a účinnými vnitřními předpisy Psychiatrické nemocnice Brno.

V souladu se zákonem o zdravotních službách a účinnými vnitřními předpisy Psychiatrické nemocnice Brno jsou stížnosti na postup poskytování zdravotních služeb a na činnosti související se zdravotními službami vyřizovány do 30 dnů ode dne jejich obdržení; v odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. Zákonem stanovenou lhůtu pro vyřízení stížnosti v délce 30 dnů lze překročit pouze se souhlasem ředitele Psychiatrické nemocnice Brno, a to z důvodu, že, nelze v průběhu šetření zajistit podklady potřebné pro její vyřízení. O prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti je vždy stěžovatel informován. V případě, že jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je Psychiatrická nemocnice Brno nepříslušná, postoupí ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti věcně příslušnému subjektu je stěžovatel vždy informován.

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti na postup při poskytování zdravotních služeb, může podat stížnost správnímu orgánu, který Psychiatrické nemocnici Brno udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Ve stížnosti ke správnímu orgánu pak musí být uveden důvod nesouhlasu s vyřízením stížnosti nemocnicí.

Podáním stížnosti nemocnici proti postupu při poskytování zdravotních služeb není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.

Veškeré stížnosti lze podat písemně (listinná či elektronická podoba) nebo ústně. O ústně podaných stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich podání, je vždy sepsán záznam. Stížnosti jsou povinni přijímat vedoucí zaměstnanci pracovišť, na něž předmětná stížnost směřuje (stížnosti v písemné i ústní formě), v pracovních dnech od 7:00 hod. do 15:30 hod. sekretariát ředitele a sekretariát náměstků ředitele Psychiatrické nemocnice Brno – email: sekretariat@pnbrno.cz, datová schránka: z22xiap (stížnosti v písemné formě) a dále organizačně právní odbor Psychiatrické nemocnice Brno, a to v pracovních dnech po předchozí domluvě (stížnosti v písemné i ústní formě).

Co se týče nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, s těmi je ze strany Psychiatrické nemocnice Brno nakládáno v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

V Brně dne 9.4.2021

**Psychiatrická nemocnice Brno**  
Húskova 2, 618 32 Brno  
**MUDr. Pavel MOŠŤÁK**  
ředitel

MUDr. Pavel Mošťák  
ředitel Psychiatrické nemocnice Brno

