

V souladu s částí osmou „Stížnosti“ zákona č.372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách, na základě § 93 odst. 4 téhož zákona vypracoval a uveřejňuje LILA Domov pro postižené děti Otnice, p.o., B.Němcové 151, 683 54 Otnice

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

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

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost Krajskému úřadu JMK. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Poskytovatel je povinen

- navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislusný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,
- umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
- jde-li o šetření stížnosti Krajským úřadem JMK, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

Krajský úřad JMK ustanoví nezávislého odborníka nebo nezávislou odbornou komisi, kteří případ posoudí na základě zdravotnické dokumentace vedené o pacientovi a dalších skutečností zjištěných pro účely posouzení případu a vypracují zápis, který je bezodkladně předán příslušnému pracovišti Krajského úřadu JMK. Zápis obsahuje souhrn podstatných údajů ze zdravotnické dokumentace, závěr projednání případu a návrh opatření směřujících k nápravě.

Jestliže Krajský úřad JMK při šetření stížnosti zjistí porušení práv nebo povinností při poskytování zdravotních služeb nebo činnostech s tím souvisejících stanovených zákonem nebo jinými právními předpisy anebo jiná pochybení dotýkající se práv a zájmů pacientů, uloží poskytovateli nápravná opatření s uvedením lhůty pro jejich splnění.

V Otnicích duben 2012

Mgr.Ludmila Pšenáková

Evidenc o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení

Datum