



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Obsah

1	Účel a oblast platnosti dokumentu	2
2	Pojmy a zkratky	2
3	Odpovědnosti a pravomoci	2
4	Postup (popis činností)	2
4.1	Stížnosti mimo rámec zákona o ZS	3
4.2	Stížnosti podle zákona o ZS	3
4.2.1	Evidence stížností podle zákona o ZS	4
4.2.2	Vyřizování stížností podle zákona o ZS	4
5	Závěrečná ustanovení	4
6	Vznikající dokumenty a údaje	5
7	Související dokumenty	5
8	Přílohy	5

Zpracovatel:

Ing. Šárka Nováková, MBA

Garant:

Odbor vnitřního auditu a kontroly

Účinnost dokumentu od:

19. 2. 2020

První vydání dne:

23. 2. 2005

Schválil:

prof. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA

Dne:

18. 2. 2020



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1 Účel a oblast platnosti dokumentu

Směrnice stanovuje v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, postup při přijímání, evidenci a vyřizování stížností v podmínkách VFN.

Dokument je závazný pro všechny zaměstnance VFN.

2 Pojmy a zkratky

Zákon o ZS Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění.

Stížnosti podle zákona o ZS stížnosti proti postupu VFN při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami ve smyslu § 93 zákona o ZS.

Příslušný vedoucí zaměstnanec primář, přednosta, vrchní sestra, člen vedení VFN.

3 Odpovědnosti a pravomoci

Přijímání, evidence a vyřizování stížností mimo rámec zákona o ZS je v kompetenci příslušného vedoucího zaměstnance, jehož pracoviště se stížnost týká. Týká-li se stížnost více pracovišť VFN, je v kompetenci příslušného náměstka ředitele VFN.

Řešení legislativně-právních záležitostí (např. žádostí o odškodnění) je plně v kompetenci Legislativně-právního odboru.

Přijímání, evidence a vyřizování stížností podle zákona o ZS je v kompetenci Odboru vnitřního auditu a kontroly.

Související odpovědnosti a pravomoci jsou podrobně uvedeny v [kapitole č. 4](#).

4 Postup (popis činností)

Cílem všech zaměstnanců VFN je zajistit kvalitu léčby, péče i dalších služeb. Nespokojenost je možné vyjádřit 24 hodin denně, 7 dní v týdnu prostřednictvím:

- přímého kontaktu s vedoucím příslušného pracoviště (viz [bod 4.1](#)),
- nemocničního ombudsmana,
- stížnosti podle zákona o ZS.

K zaznamenání související komunikace slouží intranetová [aplikace Komunikace s pacienty](#), kterou k tomuto účelu využívá zejména Odbor vnitřního auditu a kontroly, nemocniční ombudsman a Oddělení PR a marketingu. Aplikace Komunikace s pacienty neslouží k evidenci a řešení případného odškodňování pacientů, tato oblast je výhradně v gesci LPO.



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

4.1 STÍŽNOSTI MIMO RÁMEC ZÁKONA O ZS

Řešení je plně v kompetenci příslušného vedoucího zaměstnance, který má zároveň povinnost zajistit zaznamenání do [aplikace pro správu nežádoucích událostí](#). Tuto oblast upravuje [SM-VFN-28 Řešení nežádoucích událostí a námětů pro zlepšení](#).

Předávat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřipustné, zúčastnění však mají právo se k obsahu stížnosti vyjádřit. Při řešení a související komunikaci je nezbytné dbát na legislativou stanovenou povinnost ochrany osobních údajů a dobré jméno VFN.

V souvislosti s léčbou a pobytem ve VFN je také možné se obrátit přímo na [nemocničního ombudsmana](#).

4.2 STÍŽNOSTI PODLE ZÁKONA O ZS

Stížnost proti postupu VFN při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami (ve smyslu § 93 zákona o ZS) lze ve VFN podat:

- písemně na adresu Všeobecná fakultní nemocnice v Praze, U Nemocnice 499/2, 128 08 Praha 2,
- osobním doručením stížnosti do podatelny VFN, U Nemocnice 499/2, Praha 2, budova ředitelství A5, 4. patro (PO – ČT 9 – 15 hod., PÁ 9 – 14 hod.),
- e-mailem na adresu info@vfn.cz.

Stížnost podle zákona o ZS může podat:

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

Osoba, která podala stížnost, má povinnost prokázat svou totožnost a skutečnost, že je stěžovatelem ve smyslu § 93 odst. 1 zákona o ZS.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Stížnost podle zákona o ZS musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele,
- kontaktní adresu stěžovatele, na kterou má být zaslána odpověď,
- jméno, příjmení a adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele (v tom případě je třeba ke stížnosti doložit plnou moc pacienta k vyřízení stížnosti stěžovatelem),
- popis podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob a názvů pracovišť, kterých se stížnost týká.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je VFN nepřislušná, postoupí ji Odbor vnitřního auditu a kontroly do 5 dnů ode dne jejího obdržení VFN věcně příslušnému subjektu a o této skutečnosti informuje stěžovatele.



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Informace pro pacienty o možnosti podat stížnost je umístěna [na webových stránkách VFN](#) a na veřejně přístupném místě (nástěnka u vstupu na ředitelství VFN).

4.2.1 Evidence stížností podle zákona o ZS

[Evidenci o podání a o způsobu vyřízení stížností podle zákona o ZS](#) vede v písemné i elektronické formě Odbor vnitřního auditu a kontroly. Do elektronické aplikace VFN evidence stížností podle zákona o ZS mají náhled členové vedení VFN.

Ke každé stížnosti podle zákona o ZS vede Odbor vnitřního auditu a kontroly spis, přičemž do spisu je stěžovatel oprávněn nahlížet a pořizovat si z něj kopie (za úplaty na základě [ceníku výkonů nehrazených ze zdravotního pojištění](#).)

Žádosti o umožnění nahlédnutí do stížnostního spisu je Odbor vnitřního auditu a kontroly, po předchozí domluvě, povinen vyhovět s výjimkou těch částí spisu, které obsahují utajované skutečnosti nebo skutečnosti, na něž se vztahuje zákonem uložená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti (např. informace o zdravotním stavu jiných osob atp.).

4.2.2 Vyřizování stížností podle zákona o ZS

Zákonem stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dnů ode dne jejího obdržení VFN. Tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž o jejím prodloužení je Odbor vnitřního auditu a kontroly povinen stěžovatele prokazatelně informovat.

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.

Při vyřizování stížností jsou všichni zaměstnanci VFN povinni spolupracovat s Odborem vnitřního auditu a kontroly v požadovaném rozsahu a ve stanoveném termínu poskytnout všechny relevantní informace, podklady a vyžádaná stanoviska.

Stížnost je považována za vyřízenou prokazatelným odesláním odpovědi příslušnému stěžovateli.

Pokud osoba, která podala stížnost podle zákona o ZS s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který VFN udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (Magistrát hl. m. Prahy).

V případě opakované stížnosti neobsahující nové skutečnosti, nebude tato stížnost již znovu šetřena. Stěžovatel bude o tomto postupu písemně vyzooměn.

Stížnosti, u kterých nelze jednoznačně identifikovat autora, budou vyřizovány jako stížnosti anonymní a stěžovatel neobdrží informaci o výsledku šetření.

5 Závěrečná ustanovení



VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

6 Vznikající dokumenty a údaje

Název	Uchovává	Doba uchování

7 Související dokumenty

[SM-VFN-28 Řešení nežádoucích událostí a námětů pro zlepšení](#)

[Aplikace pro správu nežádoucích událostí](#)

[Aplikace Komunikace s pacienty](#)

[Nemocniční ombudsman](#)

[Ceník výkonů nehrazených ze zdravotního pojištění](#)

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

8 Přílohy
