

# POSTUP PRO PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ VE FAKULTNÍ NEMOCNICI PLZEŇ



dle § 93 odst. 4 písmeno b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách

Informace pro veřejnost

Červen 2018

Stížnost proti postupu Fakultní nemocnice Plzeň při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami je možno podat osobně nebo písemně k rukám ředitele Fakultní nemocnice Plzeň.

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.

Ve stížnosti fyzická osoba uvede jméno a příjmení, místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování a podpis (v případě elektronicky podané stížnosti zaručený elektronický podpis).

Osobně podané stížnosti se přijímají v pavilonu č. 16 (budova ředitelství) Fakultní nemocnice Plzeň – Bory, Edvarda Beneše 1128/13, Plzeň:

- V pondělí a čtvrtek v době od 7:00 do 15:00 hodin v 1. patře v kanceláři MUDr. Jitky Šlechtové (dveře č. 212, tel. 377 402 019)
- V úterý, středu a pátek v době od 7:00 do 15:00 hodin v 1. patře v kanceláři Evy Bočkové (dveře č. 209, tel. č. 377 402 766) nebo v přízemí v kanceláři Jany Šimůnkové (dveře č. 118, tel. č. 377 402 202).

Písemnou stížnost je možné poslat poštou nebo předat osobně na Oddělení pro komunikaci s veřejností nebo na podatelnu FN Plzeň, Edvarda Beneše 1128/13, Plzeň (pavilon č. 16). Podatelna nebo zaměstnanec Oddělení pro komunikaci s veřejností na požádání potvrdí na jeden stejnopis stížností její přijetí.

Písemnou stížnost lze zaslat také elektronicky na adresu [pomocpacientum@fnplzen.cz](mailto:pomocpacientum@fnplzen.cz)

Anonymní stížnosti slouží jako podklad pro kontrolní, inspekční, dohledovou či dozorovou činnost.

Stížnosti, které nenáleží do působnosti FN Plzeň jsou postoupeny příslušnému orgánu do 5 dnů ode dne jejího obdržení a o tomto je stěžovatel písemně vyrozuměn.

Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena. Všechny skutečnosti v ní uvedené budou řádně prošetřeny. Dle povahy stížnosti je určen zaměstnanec odpovědný za její vyřízení. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, bude stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.

Za den podání stížnosti se považuje datum doručení do FN Plzeň.

Stížnost se vyřizuje do 30 dnů ode dne jejího podání. O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Prodloužení lhůty je stěžovateli oznámeno.

V případě opakované stížnosti FN posoudí, zda podání obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že nebyly shledány důvody opakovaně se stížností zabývat.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může dle § 93 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, v platném znění, podat stížnost Krajskému úřadu Plzeňského kraje, přičemž toto podání musí obsahovat důvod nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany FN Plzeň.

Nahlížení do spisu stížnosti je možné po předchozí domluvě v kanceláři odpovědného zaměstnance Oddělení zdravotnického práva a pracovních právních vztahů Fakultní nemocnice Plzeň, budova ředitelství, pavilon č. 16, Edvarda Beneše 1128/13, Plzeň – Bory, tel: 377 402 493 nebo 377 402 447.

Vypracoval/a: Bc. Libuše Kufnerová  
Schválil/a: JUDr. Jaroslava Nováková  
Dne: 11.6.2018  
Platnost do: revize