



POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vážení klienti, Vážení rodinní příslušníci,

naším dlouhodobým cílem je spokojenost se službami našeho zdravotnického zařízení, vstřícnost personálu a kvalita péče. V případě závažné nespokojenosti s našimi službami máte právo podat stížnost.

1) Proti postupu nemocnice při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem související se zdravotními službami může podat stížnost:

- pacient,
- zákonný zástupce pacienta,
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- osoba zmocněná pacientem.

2) Stížnost lze podat:

- písemně dopisem na adresu sekretariátu ředitelství Nemocnice Český Brod, Žižkova 282, 289 11 Český Brod,
- osobně u vedoucího pracoviště, který s Vámi sepíše Záznam o stížnosti,
- elektronickou poštou (info@nem-cb.cz).

3) Stížnost musí obsahovat:

- jméno, příjmení, datum narození, adresu a podpis podavatele,
- popis podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo názvů pracovišť, kterých se stížnost týká,
- pokud stížnost neobsahuje výše uvedené údaje, nelze jí řešit.

4) Vyřízení stížnosti:

- o vyřízení stížnosti, bude stěžovateli podána písemná zpráva,
- lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 kalendářních dnů od přijetí stížnosti, tato lhůta se může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů,
- pokud stěžovatel opakuje stížnost, která již byla řádně prošetřena a vyřízena, aniž by uvedl nové skutečnosti, nebude tato stížnost již znovu šetřena. Stěžovatel bude o tomto postupu písemně vyrozuměn.

V případě, že nebudete spokojeni se způsobem řešení stížnosti, můžete se obrátit na Krajský úřad Středočeského kraje, Odbor zdravotnictví.