

Městská nemocnice Čáslav	Vyřizování stížností	SM 107
-----------------------------	----------------------	--------

## 8. Přílohy

Příloha č. 1: Postup pro vyřizování stížností v Městské nemocnici Čáslav

### Postup pro vyřizování stížností v Městské nemocnici Čáslav

#### I.

- 4) Tento postup se vztahuje na vyřizování stížností, které směřují proti postupu Městské nemocnice Čáslav při poskytování zdravotních služeb anebo při činnosti související se zdravotními službami (**zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování**).

#### II.

- 1) Stížnost proti postupu MNČ při poskytování zdravotních služeb anebo na činnosti související se zdravotními službami může podat:
- a) **pacient,**
  - b) **zákonný zástupce pacienta,**
  - c) **osoba blízká** <sup>1</sup> v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
  - d) **osoba zmocněná pacientem** (plná moc),  
dále jen „stěžovatel“.
- 2) Stěžovatel ve stížnosti mj. uvede jméno a příjmení, datum narození, kontaktní adresu pro doručování (poštou) a podpis.
- 3) Stížnost lze podat:
- a) **písemnou formou a zaslat poštou** na adresu:  
Městská nemocnice Čáslav, Jeníkovská 348, 286 01 Čáslav
  - b) **osobně doručit** do recepce MNČ (provozní doba po-pá od 06.30 do 14.45 hod. nebo přímo na sekretariát ředitele nemocnice MNČ).
  - c) **zaslat elektronickými prostředky** na adresu: sekretariat.reditele@nemcaslav.cz nebo datová schránka 7z5xnzv
  - d) stížnost lze podat také **ústně po předchozí domluvě** na SŘ nebo oddělení MNČ. O ústně podané stížnosti je povinen zaměstnanec nemocnice sepsat se stěžovatelem záznam, který společně podepíše zaměstnanec projednávající stížnost a stěžovatel.

<sup>1</sup> Osobou blízkou je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel, partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby, které spolu trvale žijí.