

# Podávání a vyřizování stížností v Městské nemocnici Čáslav

## I. Stížnosti

1. Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícími se zdravotními službami může podle zákona č. 372/2011Sb. o poskytování zdravotních služeb podat stížnost:
  - a. pacient
  - b. zákonný zástupce
  - c. osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
  - d. osoba zmocněná pacientem
2. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala nebo pacientovi, jehož se týká, na újmu.

## II. Přijímání stížností

1. Stížnost je možné podat v písemné formě na sekretariátu MN Čáslav v pracovní dny od 8 do 15 hodin, nebo zaslat na adresu: sekretariát ředitele, Městská nemocnice Čáslav, Jeníkovská 348, 286 01 Čáslav.
2. Za stížnost podanou písemně se považuje i stížnost podaná elektronicky na adresu sekretariát.ředitele@nemcaslav.cz. Nejsou-li ve stížnosti podané elektronicky uvedena identifikační data stěžovatele, bude na ni odpovězeno pouze v obecné rovině.
3. Ústně je možné podat stížnost pouze v dohodnutém termínu po předchozí domluvě na sekretariátu MN Čáslav.

## III. Vyřízení stížnosti

1. Poskytovatel zdravotních služeb je povinen 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 nepřislušný, je povinen stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení předat věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty i o předání stížnosti je povinen informovat stěžovatele.
2. Vyřízení stížnosti je doručeno stěžovateli prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.
3. Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může zaslat stížnost, ve které uvede důvody nesouhlasu, zřizovateli nemocnice Městskému úřadu Čáslav.