



Psychiatrická nemocnice Havlíčkův Brod

Rozkošská 2322
58023 Havlíčkův Brod

TEL: +420569478111
FAX: +420569421842

IČO: 00179230
DIČ: CZ00179230

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

/ od 1.1.2024 /

Proti postupu PNHB při poskytování zdravotních služeb může podat stížnost pacient, zákonný zástupce pacienta nebo jeho opatrovník, pacientova osoba blízká (podle občanského zákoníku) nebo osoba zmocněná pacientem (zmocnění doloží plnou mocí).

1. PÍSEMNÉ STÍŽNOSTI lze podat nemocničnímu ombudsmanovi – zaslat:

- poštou (Rozkošská 2322, 580 23 Havlíčkův Brod),
- faxem = +420 569 421 842,
- datovou schránkou = 7jbev4a,
- e-mailem = ombudsman@plhb.cz, nebo podatelna@plhb.cz

Podmínkou kompletního vyřízení stížnosti může být potřeba ověření totožnosti osoby, která stížnost poslala, případně toho, že je oprávněna podat stížnost (plná moc od pacienta, osoba blízká).

Hospitalizovaný pacient může stížnost vložit přímo do schránky důvěry na léčebných odděleních – obsah vybírá 1x týdně vrchní sestra PNHB (stížnost bude předána nemocničnímu ombudsmanovi).

POKUD JE DOPIS ADRESOVÁN NEMOCNIČNÍMU OMBUDSMANOVÍ ČI VEDENÍ NEMOCNICE, NENÍ OTEVŘEN JINÝM ZAMĚSTNANCEM NEMOCNICE

2. ÚSTNÍ STÍŽNOSTI lze podat :

- staniční sestře, lékaři, primáři oddělení
- nemocničnímu ombudsmanovi
- hlavní sestře, řediteli nemocnice

Pokud nejsou vyřízeny ústně, je stěžovatel informován o nutnosti písemného podání stížnosti.

3. VYŘIZOVÁNÍ PÍSEMNÝCH STÍŽNOSTÍ

- **anonymní stížnosti** – nejsou vyřizovány,
- **ostatní** – stížnosti vyřizuje nemocniční ombudsman; vyřízeny budou do 30 dnů, ve složitých případech do 60 dnů

Stěžovatel je vždy vyrozuměn o vyřízení stížnosti.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti ze strany nemocničního ombudsmana, může se písemně obrátit ředitele nemocnice, příp. na příslušný správní orgán (Krajský úřad Kraje Vysočina), na zřizovatele nemocnice (Ministerstvo zdravotnictví České republiky), veřejného ochránce práv, případně na jinou státní instituci podle vlastního uvážení.