



Psychiatrická nemocnice Havlíčkův Brod

Rozkošská 2322
58023 Havlíčkův Brod

TEL: +420569478111
FAX: +420569421842

IČO: 00179230
DIČ: CZ00179230

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

/ od 6.3.2023 /

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

1. PÍSEMNÉ STÍŽNOSTI lze podat :

- **vedení oddělení (primář, staniční sestra):**
 - poslat poštou
 - hospitalizovaný pacient může stížnost vložit přímo do schránky důvěry na léčebných odděleních – obsah vybírá 1x týdně vrchní sestra PNHB (stížnost bude vyřízena přímo na oddělení, nebo bude předána na sekretariát ředitele nemocnice)
 - **vedení nemocnice - zaslat:**
 - poštou
 - faxem = +420 569 421 842
 - datovou schránkou = 7jbev4a,
 - e-mailem = podatelna@plhb.cz
- Podmínkou kompletního vyřízení stížnosti může být potřeba ověření totožnosti osoby, která stížnost poslala.

POKUD JE DOPIS ADRESOVÁN VEDENÍ NEMOCNICE, NENÍ OTEVŘEN JINÝM ZAMĚSTNANCEM NEMOCNICE

2. ÚSTNÍ STÍŽNOSTI lze podat :

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

3. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- **anonymní stížnosti** – nejsou vyřizovány, o případném vyřízení rozhoduje ředitel nemocnice
- **ostatní** – stížnosti budou vyřízeny do 30 dnů, ve složitých případech do 60 dnů

Stěžovatel je vždy vyrozuměn o vyřízení stížnosti.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, může se písemně obrátit 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.