PŘÍJEM, VYŘIZOVÁNÍ, EVIDENCE A ARCHIVACE STÍŽNOSTÍ

Osoba oprávněná podat stížnost

Stížnost může podat:

- ✓ Pacient
- ✓ Zákonný zástupce pacienta
- ✓ Osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo zemřel
- ✓ Osoba zmocněná pacientem

Způsoby podání stížností:

Stížnost může být podána:

- ✓ písemně k rukám ředitele FNKV
- ✓ ústně
- ✓ elektronické podobě na elektronickou adresu fnkvred@fnkv.cz

Ústní stížnosti jsou přijímány:

- ✓ v kanceláři č. 19, pavilon L – ředitelství, přízemí vpravo, v pracovní době po-čt 8.00 – 11.00hod, 13.00 – 15.00 hod a v pátek 8.00 – 11.00 hod
- ✓ na zdravotnických pracovištích - nepřetržitě.

Telefonické stížnosti se nepřijímají

V případě nepřítomnosti zaměstnance odpovědného za vedení agendy stížností (čerpání dovolené nebo nemoc) ústní stížnosti přijímá, a s ohledem na dodržení lhůty pro jejich vyřízení prošetřuje Oddělení právní.

Náležitosti stížností:

Písemná stížnost obsahuje jméno, příjmení, místo trvalého pobytu stěžovatele, popř. jinou adresu pro doručování korespondence a podpis stěžovatele.

Pokud zaměstnanec pověřený Oddělením právním vedením agendy zjistí, že některé údaje chybí, vyzve stěžovatele k jejich doplnění. Současně poučí stěžovatele, že pokud neodstraní nejasnosti, FNKV se nebude stížností zabývat.

O ústně podané stížnosti je pořízen písemný záznam. Záznam obsahuje identifikační údaje FNKV a stěžovatele, je opatřen datem a podepsán příjemcem stížnosti a stěžovatelem.

S tímto záznamem FNKV nakládá jako s písemnou stížností. Jedno vyhotovení záznamu je předáno stěžovateli.

Stížnost podaná elektronicky musí mít náležitosti písemné stížnosti, tzn., musí obsahovat jméno a příjmení stěžovatele, místo trvalého pobytu stěžovatele nebo jiný údaj zvolený pro způsob komunikace. S takto přijatou stížností se nakládá jako s písemnou stížností. Bez doplnění osobních údajů stěžovatele je se stížností nakládáno jako s anonymní stížností.

Postup pro šetření stížností:

Zaměstnanec pověřený vedením agendy stížností posoudí, zda stížnost podává oprávněná osoba a zda stížnost náleží do působnosti FNKV.
V případě, že stížnost nepodává oprávněná osoba, je stěžovatel vyrozuměn a současně je požádán o zajištění a doložení souhlasu oprávněné osoby s šetřením stížnosti.
Stížnosti, které nenáleží do působnosti FNKV, jsou ve lhůtě do pěti dnů ode dne jejich obdržení postoupeny příslušnému správnímu orgánu. O postoupení stížnosti a o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován.
Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu. Všechny skutečnosti v ní uvedené jsou řádně prošetřeny.
Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo pacientovi na újmu.
Při prošetřování stížnosti a zpracování odpovědi stěžovateli zaměstnanec odpovědný za její prošetření vždy dodržuje zákonnou lhůtu pro odeslání odpovědi stěžovateli.

Lhůty pro vyřízení stížností:

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.
Stížnost je vyřízena do 30-ti dnů od jejího doručení do FNKV. Dnem podání stížnosti je datum doručení do FNKV dle centrálního podacího deníku. Stanovenou lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je stěžovatel vyrozuměn.

Prošetření opakovaných stížností:

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření stížnosti a zašle do FNKV svůj nesouhlas s výsledkem šetření stížnosti, zaměstnanec pověřený vedením agendy posoudí, zda opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti. Pokud nejsou shledány nové skutečnosti pro opakované šetření stížnosti, je stěžovateli, že nebyly shledány důvody pro opakované šetření stížnosti.

Trvá-li stěžovatel na svém nesouhlasu s výsledkem šetření stížnosti, je mu doporučeno obrátit se na Magistrát hlavního města Prahy, Odbor zdravotní péče, Charvátova 145, 110 00 Praha 1. Zároveň stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížností ze strany FNKV.

Při šetření opakované stížnosti Odborem zdravotní péče Magistrátu hlavního města Prahy FNKV poskytuje na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost Za přípravu a odeslání dokumentace související se stížností v požadovaném termínu je zodpovědný zaměstnanec pověřený vedením agendy stížností.

Nahlížení do spisů stížnosti:

Stěžovateli má právo nahlížet do konkrétního spisu stížnosti a pořizovat si z něj kopie. Nahlížení do spisu stížností zprostředkovává stěžovateli odpovědný zaměstnanec za vedení agendy stížností po předchozí telefonické dohodě na telefonním čísle: +420 267 163 330.