

STÍŽNOSTI

V Psychiatrické nemocnici má každý pacient (klient) právo na svůj vlastní názor a rozhodnutí. Pokud se vám něco nelíbí, zajímá nás to. Nejradyji budeme, když o tom budeme přímo mluvit a budeme se společně snažit hledat řešení. Pokud se cítíte poškozeni, máte možnost napsat stížnost.

Kdo může podat stížnost:	<ul style="list-style-type: none"> • pacient (klient), • zákonný zástupce pacienta (klienta), • osoba blízká v případě, že pacient (klient) či uživatel tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, • osoba zmocněná pacientem (klientem)
Způsob podání stížnosti:	<ul style="list-style-type: none"> • písemně (osobním předáním, poštou) na adresu: Psychiatrická nemocnice Marianny Oranžské, sekretariát ředitele, Ves Bílá Voda 1, 790 69 Bílá Voda, • ústně (osobně či telefonicky) č.tel. 588 517 555 • elektronickou poštou na e-mailovou adresu zařízení – kontakt@olu.cz • faxem na č. 588 517 599 • anonymně zaslané stížnosti – vyšetřují se jen závažné stížnosti, jinak jsou pouze zaevidovány
Komu se stížnost podává:	<ul style="list-style-type: none"> • nespokojenost se zdravotní péčí mohou hospitalizovaní pacienti (klienti) ústně řešit se zdravotnickým personálem svého oddělení (např. staniční sestra, lékař a pod..) a to každý den (7 dní v týdnu, 24 hod./den), • v případě trvání nespokojenosti se stížnost podává poskytovateli zdravotních služeb (v tomto případě Psychiatrická nemocnice Marianny Oranžské), v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti se stížnost podává zřizovateli Psychiatrické nemocnice Marianny Oranžské, a to MZ ČR v Praze
Lhůta pro vyřízení stížnosti:	<ul style="list-style-type: none"> • nejdéle do 30 dnů ode dne jejího obdržení, lhůtu lze prodloužit o dalších 30 dnů, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je Psychiatrická nemocnice nepřislušná
Rozhodnutí o vyřízení stížnosti:	<ul style="list-style-type: none"> • za vyřízení stížnosti v rámci Psychiatrické nemocnice Marianny Oranžské zodpovídá ředitel nemocnice nebo jeho zástupce
Psychiatrická nemocnice umožní stěžovateli:	<ul style="list-style-type: none"> • nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
Odvolání:	<ul style="list-style-type: none"> • není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti poskytovatelem (Psychiatrická nemocnice Marianny Oranžské), má možnost se odvolat k zřizovateli PN Marianny Oranžské a to je: Ministerstvo zdravotnictví České republiky, Palackého nám. 4, 128 01 Praha 2
Podle jakého právního předpisu postupujeme:	<ul style="list-style-type: none"> • zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, v platném znění • zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů

MUDr. Pavlína Danielová
ředitelka PN Marianny Oranžské