

OMBUDSMAN

Vážený klienti,

klademe důraz na kvalitu poskytovaných služeb a z tohoto důvodu jsme přístupni Vaším stížnostem, podnětům a připomínkám. V případě, že nejste spokojeni s nemocniční nebo ambulantní péčí, projednejte své námítky s Vedoucími zaměstnanci oddělení. Lze také oslovit přímo Sekretariát nemocnice, který Vás bude kontaktovat na Ombudsmana Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s. ten s Vámi problém projedná.

Hlavním posláním ombudsmana je poskytnout pomoc pacientům nebo jejich rodinám, příbuzným a blízkým osobám při řešení problémů vzniklých v souvislosti s léčbou v Nemocnici AGEL Třinec-Podlesí a.s. a hájit práva pacientů. Prošetřením stížnosti, zjištěním nedostatků, jejich řešením a kontrolou plnění přijatých opatření k nápravě, pak přispět ke zvyšování kvality poskytované zdravotnické péče a ke spokojenosti pacienta se službami Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s. Ombudsman prošetřuje stížnosti a podněty týkající se kvality poskytované péče. Jeho činnost je nezávislá, ale velmi úzce spolupracuje s vedením nemocnice i jednotlivými odděleními.

POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

JAKÝM ZPŮSOBEM SE MŮŽETE NA NEMOCNIČNÍHO OMBUDSMANA OBRACET SE SVÝMI POŽADAVKY:

PÍSEMNĚ NA ADRESU:

MUDr. Jitka Matlochová
Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s.
Konská 453 • 739 61 Třinec

ELEKTRONICKOU POŠTOU: ombudsman@npo.agel.cz

OSOBNĚ: Po předchozí domluvě v budově ředitelství Nemocnice AGEL Třinec-Podlesí a.s. kancelář asistentky ředitele, v úředních hodinách v pracovní dny pondělí – pátek 8:00 – 14:00 hodin.

TELEFONICKY: +420 724 351 037

Jakým způsobem může být stížnost podána:

Ústně: záležitost s Vámi projednají zástupci vedení oddělení nebo nemocnice. V případě, že záležitost nelze vyřešit ihned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou.

Písemně: v listinné nebo elektronické podobě. Písemná forma musí obsahovat: identifikační údaje odesílajícího - jméno, příjmení, adresu, telefonní kontakt. Z textu musí být jasně patrné, co je předmětem stížnosti a koho se týká.

Anonymní stížnosti: se stávají pouze podnětem k případnému zlepšení kvality poskytované péče. Prošetřovány budou pouze v případě, že obsahují údaje o nezákonné činnosti.

Kdo může 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

Jaké jsou lhůty pro vyřízení

Poskytovatel 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 nepřislusný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty, o postoupení stížnosti, je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.

Podle kterého právního předpisu se postupuje:

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) ve znění pozdějších předpisů.

Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují:

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu - Krajský úřad Moravskoslezského kraje.