

Postup při přijímání a vyřizování stížností

Naším cílem je spokojený pacient. Pokud by tomu tak přes naši maximální snahu nebylo, je možno proti postupu Fakultní nemocnice Motol a Homolka při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat stížnost. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se týká, na újmu.

Stížnost může podat:

1. pacient
2. zákonný zástupce, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb
3. osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel. Osobou blízkou je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství. Jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.
4. osoba zmocněná pacientem

Stížnost lze podat:

1. **písemně:** Samostatné oddělení nemocničního ombudsmana, Fakultní nemocnice Motol a Homolka, V Úvalu 84, 150 00 Praha 5
2. **ústně:** sekretariát Samostatného oddělení nemocničního ombudsmana, objekt ředitelství, snížené přízemí, uzel G
3. **elektronicky:**
 - e-mailem: ombudsman@fnmotol.cz
 - datovou schránkou: **nk8bxj3**

V případě ústního podání je stěžovatel povinen doplnit jej písemnou formou.

Stížnost musí obsahovat:

1. jméno a příjmení stěžovatele
2. kontaktní adresu stěžovatele
3. předmět stížnosti (vyličení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem k podání stížnosti)
4. podpis stěžovatele (u písemné formy)

Stížnost bude vyřízena následovně:

1. Stížnost je vyřizována na základě **řádného prošetření**. Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo **ústní projednání**.
2. Lhůta pro vyřízení stížnosti je **třicet dnů** ode dne jejího obdržení; v důvodném případě ji lze prodloužit o dalších třicet dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je Fakultní nemocnice Motol a Homolka nepříslušná, je povinna ji do pěti dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu, je-li jí znám; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je stěžovatel informován.
3. S výsledkem šetření stížnosti je stěžovatel **seznámen**, a to zpravidla písemně.
4. V případě opakovaného podání stížnosti se prověřuje, zda podání obsahuje **nové skutečnosti**. Pokud tomu tak není, je stěžovateli oznámeno, že nebyly shledány důvody se stížností znovu zabývat.
5. Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, nebo není-li stížnost vyřízena ve výše uvedené lhůtě, může do šedesáti dnů ode dne doručení jejího vyřízení podat stížnost **Magistrátu hlavního města Prahy**, přičemž je nutno uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.
6. **Evidenci** o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení vede Samostatné oddělení nemocničního ombudsmana.