

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Tato pravidla řeší postup při řešení stížností podaných v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb v klinickém centru ISCARE a.s.

1. Osoby oprávněné podat stížnost

- pacient
- zákonný zástupce pacienta
- osoba blízká v případě, že tak nemůže učinit pacient s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem

2. Převzetí stížností

2.1. Stížnosti v písemné formě

Stížnosti pacientů (nebo osob oprávněných podat stížnost) v písemné formě jsou předávány na sekretariát ISCARE a.s. Člen představenstva ISCARE a.s. určí řešitele stížnosti.

Zákonná lhůta na vyřešení stížnosti je 30 kalendářních dnů ode dne jejího obdržení. O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě vyzván. Stanovenou lhůtu lze prodloužit jen v odůvodněných případech, a to o dalších 30 dnů. V tomto případě ISCARE a.s. informuje do 5 dnů stěžovatele o prodloužení lhůty k vyřízení včetně odůvodnění. ISCARE a.s. ze zákona umožňuje stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie (pořizování výpisů a kopií zdravotnické dokumentace ošetřuje směrnice: S 8 – *Směrnice o poskytování informací a vydávání zdravotnické dokumentace*).

V případě, že je stížnost adresována přímo na některá z oddělení ISCARE a.s., je stížnost předána tímto oddělením na sekretariát ISCARE a.s. a je řešena dle předchozího odstavce.

Osobní převzetí stížnosti

Při osobním převzetí písemné stížnosti je stěžovateli potvrzeno převzetí na kopii stížnosti.

2.2. Stížnosti v ústní formě

V případě, že stěžovatel podal stížnost pouze v ústní formě a tato stížnost nebyla uspokojivě vyřešena při ústním jednání, bude stěžovatel vyzván k podání stížnosti v písemné formě. V písemné formě může stěžovatel zaslat stížnost emailem na vedeni@iscare.cz nebo poštou na adresu kliniky nebo může stížnost sepsat na místě. Formulář protokolu stížnosti tvoří přílohu této směrnice (příloha č. 1 – Protokol o převzetí / řešení stížnosti). Ústní stížnost bude zaprotokolována osobou, která stížnost přebírá. V protokolu se uvede, kdo je stěžovatelem, stručný obsah stížnosti a skutečnost, zda stížnost

byla či nebyla uspokojivě vyřešena při ústním jednání. Protokol podepisuje osoba, která stížnost převzala. Kopii protokolu dostává stěžovatel. Dále je postupováno dle ustanovení této směrnice o stížnostech v písemné formě. Protokol o převzetí / řešení stížnosti předá zaměstnanec, který protokol se stěžovatelem sepsal, na sekretariát ISCARE a.s., kde bude stížnost dále řešena.

3. Šetření a vyřízení stížností

V termínu stanoveném členem představenstva ISCARE a.s. předá řešitel stížnosti své vyjádření na sekretariát ISCARE a.s. Člen představenstva ISCARE a.s. odešle stěžovateli prostřednictvím sekretariátu vyjádření s průvodním dopisem, případně pouze svoje závěrečné hodnocení stížnosti.

Vyžaduje-li prošetřování stížností pro náročnost obsahu delší časový úsek, člen představenstva ISCARE a.s. vyrozumí stěžovatele prostřednictvím sekretariátu, že doba pro vyřízení stížnosti se prodlužuje, nejdéle však do doby stanovené zákonem pro vyřízení stížnosti.

Pokud je předmětem stížnosti odborný problém vyžadující stanovisko nezávislé odborné osoby, určí člen představenstva ISCARE a.s. zástupce odborné společnosti nebo příslušnou územní znaleckou komisi, která stanovisko vydá.

Jestliže je možné vyřešit písemnou stížnost se stěžovatelem ústně na místě, považuje-li stěžovatel stížnost za vyřízenou a netrvá-li na písemné odpovědi, bude o tom osobou, která stížnost vyřídila pořízen protokol (příloha č. 1 – Protokol o převzetí / řešení stížnosti). V protokolu se uvede, kdo je stěžovatelem, a způsob vyřízení stížnosti. Protokol podepíše stěžovatel a osoba, která stížnost vyřídila. Tento protokol bude předán k evidenci na sekretariát ISCARE a.s. a, je-li to možné, bude založen do zdravotnické dokumentace stěžovatele. K protokolu se vždy přiloží původní stížnost.

Anonymní písemné stížnosti nebudou prošetřovány, pouze ve výjimečném případě může rozhodnout o šetření člen představenstva ISCARE a.s. s tím, že v případě zjištění chyb budou učiněna nápravná opatření.

4. Nápravná opatření

Pokud to povaha projednávané stížnosti vyžaduje, je s příslušným vedoucím oddělení stížnost řešena a je iniciováno vykonání nápravných opatření, s jejichž výsledkem je seznámen člen představenstva ISCARE a.s.

Do spisu týkajícího se vyřizování stížnosti je zaznamenáno, zda je stížnost považována za oprávněnou, částečně oprávněnou, nebo neoprávněnou. V případě oprávněné, nebo částečně oprávněné stížnosti jsou stěžovateli písemně sdělena opatření, která byla bezodkladně k nápravě stížnosti přijata, jestliže o to požádal.

Opakuje-li stěžovatel stížnost, rozhodne člen představenstva ISCARE a.s. o dalším postupu.

S 06	VÝŇATEK ZE SMĚRNICE POSTUPY ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A NESHOD	Strana:	2/ 4
		Vydání:	6
		Počet příloh:	1
		Účinnost od:	01. 01. 2020

5. Evidence stížností

Evidenci veškerých stížností vede sekretariát ISCARE a.s.

6. Stížnost správnímu orgánu

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany ISCARE a.s., může podat stížnost správnímu orgánu příslušnému dle § 93 odst. 2 zákona č.372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

7. Související legislativa

Zákon č.372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

8. Adresa pro podání písemné stížnosti:

Sekretariát
ISCARE a.s.
Českomoravská 2510/19
Libeň, 190 00 Praha 9

email: vedeni@iscare.cz

S 06	VÝŇATEK ZE SMĚRNICE POSTUPY ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A NESHOD	Strana:	3/ 4
		Vydání:	6
		Počet příloh:	1
		Účinnost od:	01. 01. 2020

PROTOKOL O PŘEVZETÍ / ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

Zaměstnanec, který stížnost převzal:	Datum:	Podpis zaměstnance:
Oddělení:		
Popis stížnosti: (vyplní stěžovatel)		
Datum a podpis stěžovatele:		
Stížnost byla vyřešena při ústním jednání: <input type="checkbox"/> ano x <input type="checkbox"/> ne		
Způsob řešení:		
Datum a podpis zaměstnance a stěžovatele:		
Datum a podpis vedoucího oddělení:		