

Vážený paciente,

klademe důraz na kvalitu poskytovaných služeb a z tohoto důvodu jsme přístupni Vaším podnětům a připomínkám. V případě, že nejste spokojeni s nemocniční nebo ambulantní péčí, projednejte své námítky s vedoucími pracovníky oddělení. Lze také oslovit přímo vedení nemocnice, kde s Vámi problém projednají.

Postup při podání stížnosti	
Kdo může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb	a) pacient b) zákonný zástupce, opatrovník c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel d) osoba zmocněná pacientem
Jakým způsobem může být stížnost podána:	a) <i>ústně</i> - záležitost s Vámi projednají zástupci vedení oddělení nebo nemocnice. V případě, že záležitost nelze vyřešit ihned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou. b) <i>písemně</i> - v listinné nebo elektronické podobě (viz formulář ¹). 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 (určit nejlépe jméno nebo alespoň zařazení pracovníka a oddělení). c) anonymní stížnosti se stávají pouze podnětem k případnému zlepšení kvality poskytované péče. Prošetřovány budou pouze v případě, že obsahují údaje o nezákonné činnosti.
Kde, komu a kdy můžete stížnost podat:	Sekretariát Nemocnice AGEL Valašské Meziříčí a.s. – referent pro korporátní záležitosti nebo nemocniční ombudsman U Nemocnice 980, 757 01 Valašské Meziříčí tel. 571 758 103 e-mail: vlasta.sebestova@nvm.agel.cz Úřední hodiny sekretariátu: Po - Pá 8:00 – 14:30 hod. V mimopracovní dobu pouze písemná forma stížnosti na adresu: ombudsman@nvm.agel.cz
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 nepřislušný, 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).
Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují:	Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu (Krajskému úřadu Zlínského kraje, na Českou lékařskou komoru).

¹ Ke stažení na [www. http://nemocnicevalmez.agel.cz](http://nemocnicevalmez.agel.cz) nebo na vyžádání u pracovníků ambulanci/oddělení.