



**Oční ordinace Ottlens s.r.o.**

Langrova 240/7  
787 01 Šumperk  
IČ 27824055  
DIČ CZ27824055

# **S M Ě R N I C E**

## **Postup při podávání a vyřizování stížnosti**

**proti postupu zdravotnického zařízení při poskytování zdravotních služeb podle ustanovení § 91 a násl. zákona o poskytování zdravotních služeb č. 372/2011 Sb.**

Obsah:

1. Pravidla a postup při podávání stížnosti
2. Evidence a lhůta k vyřízení stížnosti
3. Závěrečná ustanovení

Touto směrnici se stanovují pravidla a postup pro podávání, evidenci a vyřízením stížností pacientů, jejich zákonných zástupců, osob pacientům blízkých, pokud pacient tak nemůže činit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel a dále osob, které pacient k podání stížnosti výslovně zmocnil (dále jen pacient). Pokud osoba, která stížnosti podává, není totožná s pacientem, musí prokázat svůj vztah k pacientovi nebo předložit písemně udělenou plnou moc.

### **1. Pravidla a postup při podávání stížnosti**

Podání stížnosti lze učinit následujícím způsobem:

- a. ústně,
- b. elektronickou poštou podepsanou uznávaným elektronickým podpisem,
- c. písemně.

#### a. Ústní podání stížnosti:

Ústní podání stížnosti lze učinit na adrese:

Oční ordinace Ottlens s.r.o., Langrova 240/7, 78701 Šumperk. Při osobní návštěvě je nutné mít s sebou platný občanský průkaz, případně jiný doklad prokazující totožnost stěžovatele.

O ústním podání se sepisuje záznam, který podepíše stěžovatel. Pokud může být záležitost, která je předmětem ústní stížnosti, vyřešena ke spokojenosti pacienta, bude tak neprodleně učiněno zaměstnancem konajícím službu, který následně vyplní

formulář pro zaznamenání stížnosti, a poté ho bez zbytečných odkladů předá řediteli zařízení, který provede záznam v tzv. „Knize stížností“. V případě, že stížnost takto vyřešit ke spokojenosti pacienta nelze, postupuje se následovně:

Zaměstnanec recepce, popřípadě zdravotní sestra konající službu, vyhotoví záznam o stížnosti na předepsaném formuláři se stěžovatelem a to tak, aby plně a pravdivě odpovídal tomu, co jí chtěl stěžovatel vyjádřit. Podepsanou kopii ponechá stěžovateli, dále zajistí, aby originál stížnosti byl nejpozději následující pracovní den předán řediteli zařízení k evidenci a dalšímu vyřízení.

#### b. Písemné podání stížnosti:

Písemnou stížnost lze podat prostřednictvím pošty s vlastnoručním originálním podpisem, nebo elektronickou poštou podepsanou uznávaným elektronickým podpisem na adresu zařízení. V případě podání stížnosti v elektronické podobě, která není podepsána uznávaným elektronickým podpisem, je nutné podání do pěti dnů potvrdit, popřípadě doplnit písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě podepsané uznávaným elektronickým podpisem. Stížnost je třeba napsat co nejvýstižněji, uvést podstatné okolnosti případu. Z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje.

#### **Obecné náležitosti stížnosti:**

- a. adresa zdravotnického zařízení, proti kterému je stížnost směřována,
- b. jméno, příjmení, adresa, datum narození, případně telefonní kontakt, stěžovatele,
- c. jméno, příjmení, adresa, datum narození pacienta, jehož se stížnost týká (pokud si stížnost nepodává přímo pacient, uvedení vztahu stěžovatele a pacienta),
- d. jméno a příjmení lékaře, proti kterému stížnost směřuje,
- e. popis události, která je předmětem stížnosti,
- f. datum,
- g. vlastnoruční podpis.

Podání stížností v elektronické podobě lze prostřednictvím Emailové zprávy podepsané uznávaným elektronickým podpisem odeslané na adresu:

ordinace@ottlens.com,  
nebo prostřednictvím datové schránky (ID: epcs3e).

Anonymní stížnosti nebudou vyřizovány.

V případě, že pacient není spokojen s vyřízením stížnosti má možnost obrátit se na příslušný správní orgán – odbor zdravotnictví, který udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb - Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor zdravotnictví, Jeremenkova 40a. 779 11 Olomouc, přičemž v takovém podání zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti zařízením.

## **2. Evidence, postup a lhůta k vyřízení stížnosti:**

Přijaté a došlé stížnosti jsou evidovány v „Knize stížností“ u ředitele zařízení. Ředitel zařízení vyřizuje stížnost osobně ve lhůtě nejdéle 30 dnů ode dne obdržení stížnosti; 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 a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele.

Šetření stížnosti probíhá za aktivní účasti dotčeného pacienta a zaměstnanců. Stěžovatel je písemně informován o výsledku šetření stížnosti a přijatých nápravných opatřeních nejdéle do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. V případě, že nebude možné, vzhledem ke střetu zájmu, provést šetření stížnosti ředitelem zařízení, lze s přihlédnutím k povaze a závažnosti stížnosti vyhledat „zastupující osobu“ mimo zařízení. V každém případě tato osoba musí vždy konat nezávisle, nestranně a objektivně a musí být vybrána k této funkci tak, aby i v jejím případě byla vyloučena možná podjatost.

Pacientovi nesmí být na újmu to, že si stížnost podal.

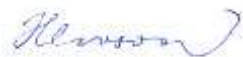
### 3. Závěrečné ustanovení

Ředitel zařízení prokazatelně seznámí zaměstnance se zněním této směrnice a s povinnostmi, které pro ně vyplývají.

Pro klienty a veřejnost je směrnice k dispozici na nástěnce v recepci a na internetových stránkách. Směrnice je účinná dnem jejího vyvěšení na nástěnce v recepci.

Vypracovala:  
Kamila Hlavsová

Schválil jednatel firmy: MUDr. Lenka Ottová



Podpis:

Podpis:

Šumperk: 1. ledna 2015

Vyvěšeno na nástěnce recepce dne: 1.1. 2015  
Formulář pro zaznamenání stížnosti Z Á Z N A M o stížnosti.

Datum podání stížnosti	
Stížnost podává: (jméno, příjmení, datum narození, adresa, telefonní kontakt)	
Věc:	
Stížnost přijal:	
Popis, čeho se stížnost týká:	
Zaevidování do knihy stížností dne:	
Stížnost vyřízena písemnou odpovědí stěžovateli dne:	
Poznámky:	

Knihy stížností obsahuje:

- pořadové číslo stížnosti,
- datum podání stížnosti,
- jméno, příjmení a adresu osoby, která stížnost podala,
- předmět stížnosti,
- kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení,
- výsledek šetření a posouzení oprávněnosti,
- datum vyřízení stížnosti,
- opatření k nápravě, pokud byla uložena.