**Postup pro podání a vyřizování stížností**

**v Nemocnici TGM Hodonín, příspěvková organizace**

**Přijímání stížností**

Proti postupu Nemocnice TGM Hodonín, příspěvková organizace (dále jen nemocnice) při poskytování zdravotních služeb nebo činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

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

(dále jen stěžovatel).

Pokud je stěžovatelem osoba blízká pacienta nebo zmocněnec, je nutné připojit písemné zmocnění pacienta s jeho podpisem nebo, v případě osoby blízké, doklad o zdravotním stavu pacienta, ze kterého je zřejmé, že stížnost nemůže podat pacient sám. Při sepisování a přijímání stížností je každý zaměstnanec nemocnice oprávněn, dle ust. § 41 odst. 3 zákona č. 372/2011 Sb. ve znění pozdějších předpisů, požadovat po pacientovi nebo osobě blízké, či zmocněné k podání stížnosti předložení dokladu k prokázání totožnosti.

Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé), se považuje za anonymní. Tato se prověří, ale písemně se neodpovídá. V nemocnici stížnosti přijímá, eviduje a zajišťuje jejich vyřízení právní oddělení.

U stížností podaných telefonicky, elektronicky prostřednictvím e-mailu (pokud není se zaručeným elektronickým podpisem), je právním oddělením stěžovatel vyzván k podání stížnosti písemnou formou, případně k osobnímu ústnímu podání. Stížnosti doručené do datové schránky Nemocnice TGM Hodonín, p.o., jsou po jejich ověření evidovány jako písemné stížnosti.

Stížnosti jsou přijímány každý pracovní den v obvyklé pracovní době 7.00 – 15.30 hod.

**Lhůta pro vyřízení**

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne jejího obdržení. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je stěžovatel prokazatelně informován.

Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě písemně vyrozuměn.

O vyřízení  stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva ve výše uvedené lhůtě a to i v případě, bylo-li  zjištěno, že stížnost není oprávněná.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nemocnice nepříslušná, je tato  ve lhůtě do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupena věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti je stěžovatel prokazatelně informován.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu: Krajský úřad JmK Brno, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno.