

## Postup při podání stížnosti

<b>Kdo může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb</b>	a) pacient b) zákonný zástupce c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel d) osoba zmocněná pacientem
<b>Jakým způsobem může být stížnost podána:</b>	a) ústně - záležitost s Vámi projednají zástupci vedení oddělení. V případě, že záležitost nelze vyřešit ihned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou.  b) písemně - v listinné nebo elektronické podobě. Písemná forma musí obsahovat: identifikační údaje odesílajícího - jméno, příjmení, adresu, telefonní kontakt. Z textu musí být jasné patrné, co je předmětem stížnosti a koho se týká.  c) anonymní stížnosti se stávají pouze podnětem k případnému zlepšení kvality poskytované péče. Prošetřovány budou pouze v případě, že obsahují údaje o nezákonné činnosti.
<b>Kde, komu a kdy můžete stížnost podat:</b>	<b>Nemocnice AGEL Nový Jičín a.s.</b> sídlo: Purkyňova 2138/16, 741 01 Nový Jičín tel.: 556 773 530, e-mail: sekretariat@nj.agel.cz Úřední hodiny sekretariátu: Po - Pá 8:00 – 15:00 hodin
<b>Jaké jsou lhůty pro vyřízení:</b>	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.
<b>Podle kterého právního předpisu se postupuje:</b>	Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).
<b>Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují:</b>	Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu. Krajský úřad Moravskoslezského kraje.