



# NEMOCNICE NA BULOVCE

IČ: 000 64 211, Budínova 2, 180 81 Praha 8

## **Postup pro vyřizování stížností v Nemocnici Na Bulovce dle § 93 odst. 4 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování**

Tento metodický pokyn upravuje postup pro přijímání, vyřizování a evidenci přijatých stížností v Nemocnici Na Bulovce (dále jen NNB).

Stížnost proti postupu NNB při poskytování léčebné péče a proti činnostem souvisejícím s poskytovanou léčebnou péčí je možno podat písemně, ústně nebo v elektronické podobě.

Stížnost je oprávněn podat:

- pacient,
- zákonný zástupce,
- osoba blízká u zemřelého nebo nemůže-li sám ze zdravotních důvodů,
- osoba zmocněná pacientem.

Písemnou stížnost je možno zaslat poštou na adresu:

Nemocnice Na Bulovce,  
Budínova 2,  
180 00 Praha 8

nebo podat osobně NNB přímo v kanceláři Oddělení interního auditu a kontroly (dále jen OIAK), budova č. 1 ředitelství, druhé patro, a to na základě potvrzení o převzetí stížnosti.

Kancelář OIAK je také místem pro podání ústní stížnosti. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíšou pracovníci OIAK se stěžovatelem písemný záznam o podání stížnosti. S ústní stížností, o které byl sepsán písemný záznam, se dále nakládá jako s písemnou stížností. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel.

Stížnost lze podat i v elektronické podobě na adresu [stiznosti@bulovka.cz](mailto:stiznosti@bulovka.cz). Stížnost podaná elektronicky musí mít náležitosti písemné stížnosti zejména uvedeného jména a poštovní adresy stěžovatele (nebo jiný údaj zvolený pro způsob komunikace). S takto přijatou stížností se dále nakládá jako s písemnou stížností. Bez doplnění jména stěžovatele nebo poštovní adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní.

Osoba, vůči které stížnost směřuje, nesmí stížnost vyřizovat. Ten, kdo stížnost vyřizuje, je však povinen s jejím obsahem seznámit osobu, proti které směřuje a umožnit jí vyjádřit se



## NEMOCNICE NA BULOVCE

IČ: 000 64 211, Budínova 2, 180 81 Praha 8

k uvedeným skutečnostem, předložit doklady, jiné písemnosti a uvést informace a údaje nezbytné k vyřízení stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo pacientovi na újmu.

Stěžovateli je umožněno nahlížet do konkrétního spisu a pořizovat z něj kopie. Nahlížení do konkrétního stížnostního spisu se uskuteční v předem dohodnutém termínu na OIAK tel. číslo +420 266084627.

Písemná zpráva o prošetření a vyřízení stížnosti je podána stěžovateli ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Za den doručení stížnosti se považuje datum přijetí stížnosti do NNB. Stanovená lhůta k vyřízení stížnosti lze na základě řádného zdůvodnění prodloužit o dalších 30 dnů.

Pokud pacient nebo stěžovatel nesouhlasí se závěry provedení šetření a s vyřízením stížnosti, může podat stížnost na Magistrát hlavního města Prahy, Odbor správních činností ve zdravotnictví a sociální péči.

Tento postup je účinný od 1. dubna 2012

Datum aktualizace 7. dubna 2014

MUDr. Andrea Vrbovská, MBA  
ředitelka Nemocnice Na Bulovce

NEMOCNICE NA BULO VCE  
180 81 Praha 8, Budínov. 2  
ředitelství  
IČZ: 08006000, IČO: 00064211  
(1)