



NEMOCNICE NA BULOVCE

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

Stížnosti, podněty a pochvaly

Naším cílem je spokojený pacient a velmi nás mrzí, pokud pacient či rodinný příslušník není s poskytovanými zdravotními službami spokojen. Stížnost proti postupu NNB při poskytování zdravotních služeb a proti činnostem souvisejícím s poskytovanými zdravotními službami je možno podat písemně, ústně nebo v elektronické podobě.

Stížnost je oprávněn podat:

- pacient,
- zákonný zástupce,
- osoba blízká v případě, že pacient nemůže sám ze zdravotních důvodů, nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem.

Z podané stížnosti musí být zřejmé

- jméno a příjmení stěžovatele;
- kontaktní adresa stěžovatele;
- identifikace pacienta, pokud stížnost podala jiná osoba;
- předmět stížnosti, tzn. uvedené skutečnosti, které vedly k podání stížnosti;
- podpis stěžovatele

Písemně - písemnou stížnost je možno zaslat poštou na adresu:

Nemocnice Na Bulovce,
Budínova 2,
180 00 Praha 8

Osobně 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, podnětu či pochvaly. Nelze-li vyřídit ústní stížnost ihned při jejím podání, sepíší 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.

Elektronicky – Stížnost podat i v elektronické podobě na adresu 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.



NEMOCNICE NA BULOVCE

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

Stejným způsobem lze podat také podnět či pochvalu.

Ve všedních dnech mimo pracovní dobu, v sobotu, v neděli a o svátcích je možné se obrátit v případě stížností na vedoucího lékaře konajícího službu, vedoucí zdravotní sestru, vedoucího laboranta ve službě. Při nedohodě a při složitějších případech na odpovědného náměstka NNB, do jehož působnosti případ či nehoda náleží.

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 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.