



Psychiatrická nemocnice Kosmonosy

Zřiz. listina MZ ČR č.j.: 8870-VIII/2013, IČO: 00068691, DIČ: CZ00068691

Lípy 15, 293 06 Kosmonosy, tel: 326 715 711, fax: 326 724 119

www.plkosmonosy.cz

Stížnosti a přání pacientů

Stížnost může podat: pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba zmocněná pacientem a též osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel.

Ústně si může pacient a další oprávněné osoby stěžovat zdravotnickému personálu (primáři, ošetřujícímu lékaři, vrchní/staniční sestře) přímo na oddělení.

Ústní a písemné stížnosti adresované zdravotnickému personálu oddělení jsou vyřizovány přímo na oddělení v pravomoci vedoucího lékaře (primáře). Pokud vedoucí lékař stěžovateli nevyhoví, je povinen stížnost předat na ředitelství nemocnice.

Dále může pacient a oprávněné osoby podat stížnost přímo ředitelství nemocnice.

Je-li to vzhledem k charakteru a stížnosti vhodné, je stěžovateli nabídnuto ústní jednání ve sjednaném termínu.

Každá stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od doručení.

O vyřízení ústní stížnosti je stěžovatel zpravidla vyrozuměn ústně, o vyřízení písemné stížnosti zpravidla písemně.

Přání a stížnosti pacientů lze též anonymně napsat do ankety spokojenosti pacientů.

Kromě poskytovateli zdravotní péče (tj. Psychiatrické nemocnici Kosmonosy) může pacient a další oprávněné osoby podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, zdravotní pojišťovně, jejímž je pacient pojištěncem, a České lékařské komoře.

Stížnosti nebo jiné písemné podání adresované mimo léčebnu odesílá pacient na vlastní náklady. Personál oddělení je povinen poskytnout mu na jeho žádost součinnost týkající se zjištění správné adresy a předání zásilky na podatelnu PN (zajišťuje zdravotně-sociální pracovník).