



Psychiatrická nemocnice Kosmonosy

Zřizovací 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

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, ošetřujícím lékař, 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 PNK.

Dále může pacient a oprávněné osoby podat stížnost přímo ředitelství PNK osobně, poštou nebo e-mailem.

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, případně anonymně vhodit do uzamčené schránky umístěné při vstupu do budovy ředitelství. Pacienti A16 a S9 mají nadto možnost použít uzamčenou schránku umístěnou přímo na oddělení, kterou 1 x měsíčně vybírá nezávislý auditor PNK.

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 PNK 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 PNK (zajišťuje zdravotně-sociální pracovník).