

# Ombudsman

## Nemocnice AGEL Ostrava-Vítkovice a.s.

Hlavním posláním ombudsmana je poskytnout pomoc pacientům nebo jejich příbuzným při řešení problémů vzniklých v souvislosti s léčbou v Nemocnici AGEL Ostrava-Vítkovice a.s. a hájit práva pacientů. Prošetřením stížnosti, zjištěním nedostatků, jejich řešením a kontrolou plnění přijatých opatření k nápravě, pak přispět ke zvyšování kvality poskytované zdravotnické péče a ke spokojenosti pacienta se službami Nemocnice AGEL Ostrava-Vítkovice a.s. Jeho činnost je nezávislá, ale velmi úzce spolupracuje s vedením nemocnice i jednotlivými odděleními.

### Jakým způsobem se můžete na nemocničního ombudsmana obracet se svými požadavky?

Písemně na adresu:	Ombudsman Nemocnice AGEL Ostrava-Vítkovice a.s. Zalužanského 1192/15 • 703 84 Ostrava-Vítkovice
Elektronickou poštou:	ombudsman@vtn.agel.cz
Osobně:	po předchozí domluvě v kanceláři v úředních hodinách v úterý a čtvrtek 10:00 - 12:00 hod.
Telefonicky:	+420 595 633 026

### Postup podání stížnosti:

Proti postupu nemocnice při poskytování zdravotních služeb anebo na činnosti související se zdravotními službami může podat:

- pacient,
- zákonný zástupce pacienta,
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- osoba zmocněná pacientem.

### Stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele,
- kontaktní adresu stěžovatele, na kterou má být zaslána odpověď,
- jméno, příjmení a adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele,
- popis podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob a názvů pracovišť, kterých se stížnost týká.

Stížnosti, podněty i poděkování je možné podat přímo na oddělení. Ústní podání projednají primář, vrchní nebo staniční sestra. V případě, že záležitost nelze vyřešit ihned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou. Podepsané písemné stížnosti je možno podat na výše uvedené adrese nebo osobně.

Stížnosti, podle významu, podané elektronickou poštou (e-mail) jsou prošetřovány, ale s ohledem na chráněné (citlivé) osobní údaje nemusí být na ně odpovídáno (dle obecně platných předpisů je elektronicky podaná stížnost bez digitálního podpisu považována za anonymní).

Při podávání stížnosti telefonicky je stěžovatel upozorněn na skutečnost, že bez písemného podání stížnosti nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem, který může vést ke zlepšení kvality.

### Vyřízení stížnosti:

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 nepřislusný, 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.

### Právní předpis:

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).

### Opravný prostředek:

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost Krajskému úřadu Moravskoslezského kraje, ve které uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.