

## Vyřizování stížností

### I.

#### Obecná ustanovení

1. Každý pacient nebo jeho rodinný příslušník má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování zdravotní služby, pokud se cítí být poškozen, a musí na takovýto podnět obdržet adekvátní odpověď
2. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.
3. Postup při podání stížnosti a její vyřizování je ve zdravotních službách zpracován v souladu s §93 Zákona 372/2011 Sb. *Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.*

### II.

#### Možnosti způsobu podání stížnosti

1. Ústně (osobně), písemně či elektronickou poštou – vedoucímu pracoviště, vedoucímu lékaři či vrchní sestře, řediteli oblastní Charity.

Vedoucí služby: Mgr. Pavelková Helena MBA, Gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč  
[helena.pavelkova@trebic.charita.cz](mailto:helena.pavelkova@trebic.charita.cz), tel: 776 106 782

Vedoucí lékař: prim. MUDr. Vencálková Dagmar, Gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč  
[dagmar.vencalkova@trebic.charita.cz](mailto:dagmar.vencalkova@trebic.charita.cz), tel: 725 552 143

Vrchní sestra: Fialová Jana, MBA, Gen. Sochora 705, 674 01 Třebíč  
[jana.fialova@trebic.charita.cz](mailto:jana.fialova@trebic.charita.cz), tel: 733 676 676

Ředitel oblastní Charity: Bc. Hanáková Eva, L. Pokorného 15, 674 01 Třebíč  
[eva.hanakova@trebic.charita.cz](mailto:eva.hanakova@trebic.charita.cz); tel: 733 670 166

### III.

#### Vyřízení stížnosti

1. Příjemce stížnosti navrhne ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
2. Stížnosti se vyřizují do 30 dnů ode dne podání v souladu s vnitřním předpisem DCHB.
3. Stěžovatel je vždy v závěru o prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních srozumitelně písemně informován.
4. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat k ředitelce Oblastní charity Třebíč Bc. Evě Hanákové (L. Pokorného 15, Třebíč, [eva.hanakova@trebic.charita.cz](mailto:eva.hanakova@trebic.charita.cz), tel: 733 670 166), která podá stěžovateli písemnou odpověď **do 30 dnů** po převzetí stížnosti
5. Pokud ani poté není stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může předat celou věc řediteli Diecézní charity Brno Ing. Pavlu Kolmačkovi, třída Kpt. Jaroše 9, 60200 Brno, [reditelstvi@dchb.charita.cz](mailto:reditelstvi@dchb.charita.cz), tel: 545 426 610, který podá písemnou odpověď **do 30 dnů** po převzetí stížnosti.
6. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu:

Krajský úřad Kraje Vysočina  
Odbor zdravotnictví  
Žižkova 1882/57  
587 33 Jihlava  
Telefon: 564 602 111  
Email: [posta@kr-vysocina.cz](mailto:posta@kr-vysocina.cz)

anebo

instituci sledující dodržování lidských práv:  
Veřejný ochránce práv (ombudsman)  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Tel: (+420) 541 651 111  
<https://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/>

## IV.

### Evidence stížností

1. Poskytovatel zdravotních služeb vede evidenci o podání stížností a způsobu jejich vyřízení
2. Všechny přijaté stížnosti i dokumenty s nimi související jsou v organizaci uchovávány po dobu 5 let.
3. Stěžovatel má právo nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie
4. Anonymní a telefonické stížnosti jsou řešeny pouze jako podnět ke zlepšení kvality služby