

## Postup při přijímání a vyřizování stížností

Naším cílem je spokojený pacient. Pokud by tomu tak přes naši maximální snahu nebylo, je možno proti postupu Fakultní nemocnice Motol a Homolka při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat stížnost. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se týká, na újmu.

### Stížnost může podat:

1. pacient
2. zákonný zástupce, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb
3. osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel. Osobou blízkou je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství. Jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.
4. osoba zmocněná pacientem

### Stížnost lze podat:

1. **písemně:** Samostatné oddělení nemocničního ombudsmana, Fakultní nemocnice Motol a Homolka, V Úvalu 84, 150 00 Praha 5
2. **ústně:** sekretariát Samostatného oddělení nemocničního ombudsmana, objekt ředitelství, snížené přízemí, uzel G
3. **elektronicky:**
  - e-mailem: [ombudsman@fnmh.cz](mailto:ombudsman@fnmh.cz)
  - datovou schránkou: **nk8bxj3**

V případě ústního podání je stěžovatel povinen doplnit jej písemnou formou.

### Stížnost musí obsahovat:

1. jméno a příjmení stěžovatele
2. kontaktní adresu stěžovatele
3. předmět stížnosti (vyličení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem k podání stížnosti)
4. podpis stěžovatele (u písemné formy)

---

### Stížnost bude vyřízena následovně:

1. Stížnost je vyřizována na základě **řádného prošetření**. Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo **ústní projednání**.
2. Lhůta pro vyřízení stížnosti je **třicet dnů** ode dne jejího obdržení; v důvodném případě ji lze prodloužit o dalších třicet dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je Fakultní nemocnice Motol a Homolka nepříslušná, je povinna ji do pěti dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu, je-li jí znám; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je stěžovatel informován.
3. S výsledkem šetření stížnosti je stěžovatel **seznámen**, a to zpravidla písemně.
4. V případě opakovaného podání stížnosti se prověřuje, zda podání obsahuje **nové skutečnosti**. Pokud tomu tak není, je stěžovateli oznámeno, že nebyly shledány důvody se stížností znovu zabývat.
5. Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, nebo není-li stížnost vyřízena ve výše uvedené lhůtě, může do šedesáti dnů ode dne doručení jejího vyřízení podat stížnost **Magistrátu hlavního města Prahy**, přičemž je nutno uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.
6. **Evidenci** o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení vede Samostatné oddělení nemocničního ombudsmana.