

## Stížnosti

Stížnost na poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat podle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování

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

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje. Tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost (dále jen „stěžovatel“), s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Stížnost, podaná oprávněným stěžovatelem, musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele
- podpis stěžovatele

Stížnost bude vyřízena do 30 dnů od doručení, v odůvodněných případech do 60 dnů.

Podle charakteru stížnosti může být navrženo ústní projednání.

- stížnosti podaná oprávněnou osobou písemně nebo cestou datové schránky obsahující všechny povinné informace bude řešena standardně
- stížnost podaná oprávněnou osobou elektronicky obsahující všechny povinné informace bude rovněž řešena standardně
- ústní stížnost bude řešena odpovědným pracovníkem nebo jím určenou osobou a bude o ní proveden krátký zápis
- stížnostem podaným jakoukoliv formou, které nebudou odpovídat výše uvedeným požadavkům bude rovněž věnována pozornost a bude na ně reagováno v mezích právních norem
- stížnost anonymní bude prošetřena

Odpověď na stížnost bude podána formou odpovídající formě podání stížnosti.

**Stížnost je možno podat na níže uvedenou adresu:**

Úrazová nemocnice v Brně  
ředitelství  
Ponávka 6