

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Podávání stížností

Podle zákona 372/2011, část osmá, § 93 může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami:

- 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. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

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.

Postup podání stížnosti

Podání stížnosti je možné:

a) písemně na adresu:

Psychiatrická léčebna Lnáře, ředitelství, Lnáře 16, p. Lnáře 387 42

Stížnost musí být opatřena celým jménem stěžovatele, adresou trvalého pobytu a vlastnoručním podpisem.

b) osobně na sekretariátu ředitelství (I. patro správní budovy) odevzdat písemnou stížnost, která musí být opatřena celým jménem stěžovatele, adresou trvalého pobytu a vlastnoručním podpisem.

Stížnosti zasláné emailem nelze akceptovat z důvodu absence vlastnoručního podpisu. Při podání stížnosti touto formou bude stěžovatel kontaktován a vyzván k podání stížnosti formou písemnou.

Vyřizování stížností

Stížnost vyřizuje písemně ředitel PLL nebo jím pověřený pracovník a to ve lhůtě do 30 dnů od data podání.

Podávání návrhů a podnětů

Podávat návrhy a podněty lze též písemně na adresu: Psychiatrická léčebna Lnáře, 387 42 Lnáře 16, nebo emailem na adresu sekretariat@pllnare.cz