

Vážený paciente,

klademe důraz na kvalitu poskytovaných služeb a z tohoto důvodu jsme přístupni Vaším podnětům a připomínkám. V případě, že nejste spokojeni s nemocniční nebo ambulantní péčí, projednejte své námítky s vedoucími pracovníky oddělení. Lze také oslovit přímo vedení nemocnice, kde s Vámi problém projednají.

Postup při podání stížností	
Kdo může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb	<ul style="list-style-type: none"> a) pacient b) zákonný zástupce c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel d) osoba zmocněná pacientem
Jakým způsobem může být stížnost podána:	<ul style="list-style-type: none"> a) ústně-záležitost s Vámi projednají zástupci vedení oddělení nebo nemocnice. V případě, že záležitost nelze vyřešit ihned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou. b) písemně-v listinné nebo elektronické podobě. Písemná forma musí obsahovat: identifikační údaje odesílajícího-jméno, příjmení, adresu, telefonní kontakt. Z textu musí být jasně patrné, co je předmětem stížnosti a koho se týká. c) anonymní stížnosti se stávají pouze podnětem k případnému zlepšení kvality poskytované péče. Prošetřovány budou pouze v případě, že obsahují údaje o nezákonné činnosti.
Kde, komu a kdy můžete stížnost podat:	<p>Nemocnice AGEL Ostrava-Vítkovice a.s. Zalužanského 1192/15, 703 00 Ostrava-Vítkovice Mgr. Jana Flégrová Manažer kvality budova K-ředitelství, 1. patro tel.: 595 633 026 e-mail: jana.flegrova@vtn.agel.cz Po-Pá 8:00 - 14:00 hod.</p>
Jaké jsou lhůty pro vyřízení:	<p>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 nepřislušný, 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.</p>
Podle kterého právního předpisu se postupuje:	<p>Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).</p>
Jaké jsou opravné prostředky a jak se uplatňují:	<p>Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, tj. Krajský úřad Moravskoslezského kraje.</p>