

Ombudsman

Hlavním posláním ombudsmana je poskytnout pomoc pacientům či jejich příbuzným při řešení problémů vzniklých v souvislosti s léčbou v AGEL Diagnostické centrum s.r.o. a hájit jejich práva. Prošetřením stížnosti, zjištěním nedostatků, jejich řešením i kontrolou plnění přijatých opatření k nápravě pak přispět k neustálému zvyšování kvality poskytované zdravotnické péče a ke spokojenosti pacienta se službami AGEL Diagnostické centrum s.r.o.

Kontakt na ombudsmana:

Písemně na adresu:

AGEL Diagnostické centrum s.r.o.
Ombudsman NDC
Dvořákova 2211/27
741 01 Nový Jičín

Elektronickou poštou: ombudsman@ndc.agel.cz

Telefonicky: +420 556 773 550

Osobně: Po předchozí domluvě v budově ředitelství Nemocnice AGEL Nový Jičín a.s., kancelář korporátní referentky, v úředních hodinách v pracovní dny pondělí – pátek 8:00 – 14:00 hodin.

Postup podání stížnosti

Proti postupu nemocnice při poskytování zdravotních služeb anebo na činnosti související se zdravotními službami může podat:

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

Stížnost musí obsahovat:

- identifikaci pacienta (jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště), kterého se stížnost týká; je vhodné uvést také telefonický kontakt,

- případně obdobně identifikaci osoby stěžovatele, je-li odlišná od pacienta, a zároveň v takovém případě doložit vztah mezi pacientem a stěžovatelem (originál čestného prohlášení zákonného zástupce či osoby blízké nebo originál či úředně ověřená kopie plné moci s úředně ověřeným podpisem apod.),
- přesné a srozumitelné vymezení předmětu stížnosti,
- uvedení poštovní doručovací adresy, na kterou má být stěžovateli doručeno vyrozumění o vyřízení stížnosti,
- podpis stížnosti, je-li podána písemně poštou nebo osobně.

Stížnosti, podněty i poděkování je možné podat přímo na oddělení. Ústní podání projednají primář, vrchní nebo staniční sestra. V případě, že záležitost nelze vyřešit ihned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou. Podepsané písemné stížnosti je možno podat na výše uvedené adrese nebo osobně.

Stížnosti, podle významu, podané elektronickou poštou (e-mail) jsou prošetřovány, ale s ohledem na chráněné (citlivé) osobní údaje nemusí být na ně odpovídáno (dle obecně platných předpisů je elektronicky podaná stížnost bez digitálního podpisu považována za anonymní).

Při podávání stížnosti telefonicky je stěžovatel upozorněn na skutečnost, že bez písemného podání stížnosti nebude jeho podání evidováno jako stížnost, ale se sdělenými informacemi bude nakládáno jako s podnětem, který může vést ke zlepšení kvality.

Vyřízení stížnosti:

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 nepřislusný, 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.

Právní předpis:

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).

Opravný prostředek:

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost Krajskému úřadu Moravskoslezského kraje, ve které uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.