**Postup při podávání a vyřizování stížností v LDN Praha 6 dle § 93 Zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.**

Stížnost proti postupu LDN Praha 6 při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami je možno podat osobně nebo písemně k rukám ředitele LDN Praha 6.

Stížnost může podat:

* pacient
* zákonný zástupce pacienta
* osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
* osoba zmocněná pacientem

Ve stížnosti fyzická osoba uvede jméno a příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu (popřípadě jinou adresu pro doručování) a svůj podpis.

Osobně podané stížnosti přijímá ředitelka nemocnice v pondělí – pátek mezi 12.00 – 14.00 hod, nejlépe po předchozí telefonické domluvě. Pokud je žádost podána ústně, je o ni pořízen písemný záznam opatřený datem přijetí stížnosti a podpisy příjemce a stěžovatele. Písemnou stížnost je možno podat tamtéž. Na požádání potvrdí asistentka ředitelky na předloženou kopii stížnosti její přijetí. Písemná adresa pro přijímání stížností je: LDN Praha 6, Chittussiho 1108/1a, PSČ 160 00, ředitel.

Neobsahuje-li stížnost výše uvedené náležitosti, je-li nečitelná nebo nesrozumitelná, vyzve LDN stěžovatele k jejich nápravě, případně doplnění. Za přiměřenou se považuje lhůta, kdy je stěžovatel technicky i organizačně schopen nedostatky stížnosti odstranit. Pokud stěžovatel nedostatky neodstraní, bude stížnost vyhodnocena jako anonymní.

Anonymní stížnosti se nevyřizují, slouží jen jako podklad pro kontrolní a dohledovou činnost. Stížnosti, které nenáleží do působnosti LDN, budou postoupeny příslušnému orgánu do 5 dnů ode dne jejího obdržení, o čemž je stěžovatel písemně vyrozuměn.

Při prošetřování stížnosti se vychází z jejího obsahu, bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje. Osoby, kterých se stížnost týká, mají právo se k obsahu stížnosti vyjádřit. Vůči stěžovateli nebo pacientovi, kterého se stížnost týká, nesmí být činěny žádné kroky proto, že podal stížnost. Podání stížnosti nesmí být těmto osobám na újmu.

Za den podání stížnosti se považuje datum převzetí nebo doručení do LDN Praha 6.

Stížnost se vyřizuje do 30 dnů ode dne jejího podání. O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Prodloužení lhůty je stěžovateli oznámeno.

V případě opakované stížnosti vedení LDN posoudí, zda podání obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že nebyly shledány důvody se stížností opakovaně zabývat.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může dle §93 zákona č. 372/2011 o zdravotních službách podat stížnost zřizovateli, Úřadu městské části Prahy 6 (zdravotně sociální odbor), přičemž toto podání musí obsahovat důvod nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany LDN.

Nahlížení do spisu stížnosti zprostředkuje stěžovateli asistentka ředitelky LDN v předem dohodnutém termínu po telefonické domluvě. Tel: 224 322 286.

 ředitelka LDN

 Mgr. Marta Želízková, MBA