



## Psychiatrická nemocnice Kosmonosy

Zřizovací listina MZ ČR č.j.: 8870-VIII/2013 IČO: 00068691 DIČ: CZ00068691

Lípy 15, 293 06 Kosmonosy  
tel: 326 715 711, fax: 326 724 119

### **Poučení podávání stížností a jejich vyřizování**

- Stížnost je oprávněn podat: pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba zmocněná pacientem a též osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel.
- Ústně si může pacient a další oprávněné osoby stěžovat zdravotnickému personálu (primáři, ošetřujícímu lékaři, vrchní/staniční sestře) přímo na oddělení.
- Ústní a písemné stížnosti adresované zdravotnickému personálu oddělení jsou vyřizovány přímo na oddělení v pravomoci vedoucího lékaře (primáře). Pokud vedoucí lékař stěžovateli nevyhoví, je povinen stížnost předat na ředitelství Psychiatrické nemocnice Kosmonosy (PNK).
- Dále může pacient a oprávněné osoby podat stížnost přímo ředitelství PNK osobně, poštou, e-mailem či datovou schránkou.
- Je-li to vzhledem k charakteru a stížnosti vhodné, je stěžovateli nabídnuto ústní jednání ve sjednaném termínu.
- Každá stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od doručení.
- O vyřízení ústní stížnosti je stěžovatel zpravidla vyrozuměn ústně, o vyřízení písemné stížnosti zpravidla písemně.
- Přání a stížnosti pacientů lze též anonymně napsat do anketu spokojenosti pacientů, případně anonymně vhodit do uzamčené schránky umístěné při vstupu do budovy ředitelství. Pacienti A16 a S9 mají nadto možnost použít uzamčenou schránku umístěnou přímo na oddělení, kterou 1 x měsíčně vybírá nezávislý auditor PNK.
- Kromě poskytovateli zdravotní péče (tj. Psychiatrické nemocnici Kosmonosy) může pacient a další oprávněné osoby podat stížnost příslušnému správnímu (registrujícímu) orgánu (Krajský úřad Středočeského kraje), České lékařské komoře a zdravotní pojišťovně, jejímž je pacient pojištěncem. Poznámka: Ministerstvo zdravotnictví ČR není ze zákona kompetentním orgánem k příjmu a vyřizování stížností na poskytování zdravotní péče.
- Stížnosti nebo jiné písemné podání adresované mimo PNK odesílá pacient na vlastní náklady. Personál oddělení je povinen poskytnout mu na jeho žádost součinnost týkající se zjištění správné adresy a předání zásilky na podatelnu PNK (zajišťuje zdravotně-sociální pracovník).

#### **Kontakty pro stížnosti na poskytování zdravotní péče:**

- Psychiatrická nemocnice Kosmonosy, Lípy 15, 293 06 Kosmonosy, [podatelna@pnkosmonosy.cz](mailto:podatelna@pnkosmonosy.cz), dat.schr.: yabmrnn
- Středočeský kraj, Krajský úřad, Zborovská 11, 150 21 Praha 5, [podatelna@kr-s](mailto:podatelna@kr-s)
- Česká lékařská komora, okresní sdružení, tř. Václava Klementa 1229, 29301 Mladá Boleslav

#### **V otázce ochrany práv se lze obracet na tyto instituce:**

- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), dat. schr.: jz5adky
- Liga lidských práv, Burešova 6, 602 00 Brno
- Výbor pro lidská práva OSN, United Nations Human Rights Committee, Palais des Nations, 14, avenue de la Paix, Geneva 10, CH-1211
- Komise pro lidská práva OSN, United Nations Commission on Human Rights, Palais des Nations, 14, avenue de la Paix, Geneva 10, CH-1211
- Rada pro lidská práva OSN, United Nations Human Rights Council, Palais des Nations, 14, avenue de la Paix, Geneva 10, CH-1211