

## Postup pro vyřizování stížností

1. Stížnost je oprávněn podat pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká (v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo zemřel) nebo osoba zmocněná pacientem.
2. Stížnosti v běžné pracovní době přijímá sekretariát představenstva KKN. Stěžovatel podává stížnost písemně.
3. Mimo běžnou pracovní dobu je stížnost možné podat v písemné podobě na recepci KKN.
4. Dále je možné zaslat stížnost na e-mail na adresu: [stiznosti@kkn.cz](mailto:stiznosti@kkn.cz). Vzhledem k nové směrnici EU na ochranu osobních údajů (GDPR) budou přijímány v elektronické podobě pouze stížnosti, kde bude ověřená totožnost odesílatele např. elektronickým podpisem od certifikační autority nebo sken úředně ověřeného podpisu. Na stížnosti, které nebudou splňovat tyto podmínky nebude reagováno.
5. Stížnost musí obsahovat jméno, příjmení a adresu stěžovatele, případně další nutné identifikační údaje, předmět stížnosti, - uvedení, proti komu či čemu stížnost směřuje, podpis stěžovatele.
6. Anonymní podání stížnosti se prošetřují pouze v těch případech, obsahují-li konkrétní údaje o porušování zákonů a jiných právních předpisů, zneužívání postavení nebo dalších nedostatků v činnosti zaměstnanců. O výsledku šetření se vyhotovuje zápis. Žádosti stěžovatelů, aby při šetření nebylo uváděno jejich jméno, je nutné respektovat.
7. Stížnosti jsou vyřizovány do 30 dnů ode dne jejich obdržení. Lhůta pro vyřízení stížnosti může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů.
8. Stěžovatel je oprávněn nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie. Sekretariát představenstva KKN je povinen dohodnout se stěžovatelem termín nahlížení a zajistit samotné nahlížení do stížnostního spisu.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost ke krajskému úřadu Karlovarského kraje, musí však uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

Tento postup byl zpracován dle Zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách) a vnitřního předpisu – Směrnice „Vyřizování stížností, žalob, oznámení a podnětů“.

