

# Chcete podat stížnost nebo podnět v rámci poskytování zdravotní péče v Nemocnici Rudolfa a Stefanie Benešov?

**MŮŽETE SE OBRÁTIT NA NEMOCNIČNÍHO OMBUDSMANA – ochránce práv**

NEMOCNICE



**KONTAKT**

Petr Ballek

nemocniční ombudsman

tel.: 725 531 491

email: petr.ballek@hospital-bn.cz

Korespondenční adresa: Máchova 400, 256 01, Benešov

## KDO JE OMBUDSMAN

Ombudsman poskytuje pomoc pacientům, jejich příbuzným a blízkým, jakož i zaměstnancům nemocnice při řešení situací vzniklých v souvislosti s léčbou a pobytem v nemocnici.

Prošetřuje oficiálně podané stížnosti a podněty týkající se kvality poskytované péče, provozně – organizačních problémů a neetického chování zaměstnanců.

Také se podílí na řešení interpersonálních konfliktů.

Ombudsman vystupuje jako mediátor vzniklých konfliktních situací a je prostředníkem, který pomáhá hledat kompromis mezi očekáváním nemocných a možnostmi nemocnice.

Zjišťuje pravý stav věci a snaží se zjednat nápravu.

Zajišťuje komunikaci mezi pacienty, jejich příbuznými a zdravotníky.

Pokouší se nalézt řešení při nedorozumění.

Ombudsman zachovává mlčenlivost.

**Působnost ombudsmana je pouze v rámci  
Nemocnice Rudolfa a Stefanie Benešov, a.s.**

**STÍŽNOST MŮŽE PODAT JEN OSOBA  
OPRÁVNĚNÁ PODLE ZÁKONA Č. 372/2011 Sb.**

Pacient

Zákonný zástupce, opatrovník

Osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit  
s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel

Osoba zmocněná pacientem

## JAK PODAT PODNĚT NEBO STÍŽNOST NEMOCNIČNÍMU OMBUDSMANOVÍ K ŠETŘENÍ

- Kontaktovat ombudsmana je možné e-mailem, písemně nebo telefonicky a v předem domluveném čase také osobně v kanceláři.
- **PODNĚT NEBO STÍŽNOST K OFICIÁLNÍMU ŠETŘENÍ JE PŘIJATA JEN V PÍSEMNÉ FORMĚ.**
- Stížnost musí obsahovat tyto identifikační údaje stěžovatele: jméno a příjmení, korespondenční adresu, případně e-mail, jméno a příjmení pacienta, rodné číslo pacienta.
- Ve stížnosti je nutno popsat konkrétní skutečnosti a časovou chronologii popisovaných událostí.
- Stěžovatel v rámci své stížnosti musí prokázat, že je osobou oprávněnou podat stížnost a jednat v této věci.

## DALŠÍ PODKLADY KE STÍŽNOSTI

K prošetření stížnosti (pokud je to bezpodmínečně nutné a vážnost či rozsah stížnosti to vyžaduje), je nezbytné doložení souhlasu s nahlížením do zdravotnické dokumentace, s pořízením kopie nebo výpisu vedené o pacientovi, a to přímo pacientem nebo v případě, kdy pacient není schopen s ohledem na svůj zdravotní stav projeviti svou vůli, stěžovatelem v rozsahu jeho zmocnění.

Není-li souhlas ke stížnosti doložen, nemocniční ombudsman si ho vyžádá. Pokud nebude souhlas i přesto stěžovatelem doložen, může nemocniční ombudsman šetření stížnosti ukončit. O této skutečnosti informuje pacienta nebo stěžovatele. Nemocniční ombudsman může požadovat ve stanovené lhůtě doplnění potřebných údajů ke stížnosti. Nejsou-li doplněny, brání to řádnému prošetření stížnosti.

**NA STÍŽNOST BUDE ODPOVĚZENO NEJPOZDĚJI DO 30 DNŮ PÍSEMNOU FORMOU,  
DOPORUČENÝM DOPISEM NA KORESPONDENČNÍ ADRESU STĚŽOVATELE NEBO E-MAILEM.**