

## I.

- 1) Stížnost proti postupu Revmatologického ústavu při poskytování zdravotních služeb anebo na činnosti související se zdravotními službami může podat:
  - a) pacient,
  - b) zákonný zástupce pacienta,
  - c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
  - d) osoba zmocněná pacientemdále jen „stěžovatel“.
- 2) Stížnost lze podat vedoucímu příslušného zdravotnického pracoviště anebo sekretariátu ředitele RÚ.
- 3) Stížnost lze podat písemnou formou, elektronickými prostředky, anebo ústně. O ústně podané stížnosti je povinen vedoucí pracoviště anebo sekretariát ředitele sepsat záznam. Každá stížnost musí být předložena neprodleně sekretariátu ředitele, který vede evidenci stížností a způsobu jejich vyřízení. Každou stížnost založí sekretariát ředitele do samostatného spisu (stížnostní spis), do něhož jsou zakládány veškeré další písemnosti se stížností související.
- 4) Ústně podanou stížnost projedná vedoucí pracoviště bez odkladu se stěžovatelem; je-li možné vyřídit stížnost se stěžovatelem v plném rozsahu na místě, a stěžovatel se způsobem vyřízení souhlasí, vedoucí pracoviště do záznamu o podané stížnosti současně uvede, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná anebo neoprávněná, s jakým výsledkem byla stížnost se stěžovatelem projednána a jakým způsobem byla stížnost vyřízena, a výslovně se uvede, že stěžovatel se způsobem vyřízení souhlasí. Záznam o stížnosti se předloží stěžovateli k podpisu. Poté vedoucí pracoviště předloží záznam o stížnosti sekretariátu ředitele k zapsání do evidence stížností a způsobu jejich vyřízení. Nesouhlasí-li stěžovatel se způsobem vyřízení takové stížnosti, poznamená se tato skutečnost v záznamu, a dále se postupuje jako v případě písemně podané stížnosti.
- 5) Sekretariát ředitele písemně podanou stížnost předá podle obsahu odpovědnému vedoucímu k vyřízení.
- 6) Všechny stížnosti musí být objektivně prošetřeny. Zaměstnanec prověřující stížnost zjistí všechny důležité okolnosti pro podání stížnosti a posoudí, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. V případě částečně oprávněné a oprávněné stížnosti navrhne i přijetí nápravných

opatření. O všech zjištěních a navrhovaných opatření sepiše zápis.

- 7) Zaměstnanec vyřizující stížnost je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
- 8) Opatření k odstranění zjištěných nedostatků přijímá příslušný vedoucí zaměstnanec.
- 9) Ve sporných případech a v případech, kdy přijetí opatření k nápravě přesahuje rámec řídicího oprávnění vedoucího zaměstnance, rozhoduje ředitel RÚ.
- 10) O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn a to srozumitelným způsobem. Písemné vyřízení stížnosti podepisuje ředitel RÚ a zaměstnanec vyřizující stížnost. Za vyhotovení a odeslání písemného vyjádření stěžovateli je odpovědný zaměstnanec vyřizující stížnost.
- 11) Stížnost musí být vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů od obdržení stížnosti.
- 12) Tato lhůta může být prodloužena až o dalších 30 dnů, a to tehdy, jde-li o stížnost zvláště složitou, pro jejíž vyřízení je nutné si opatřit další podklady. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel neprodleně písemně vyrozuměn, stejně tak i o důvodech, pro které je lhůta k vyřízení prodloužena.
- 13) Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je RÚ nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele.

## II.

- 1) Stěžovatel má právo nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie; nahlížet do stížnostního spisu lze v sekretariátu ředitele, tel. 234 075 244.

V případě, že stěžovatel není se způsobem vyřízení stížnosti spokojen, má právo obrátit se na **Magistrát hlavního města Prahy, Mariánské nám. 2/2, Praha 1.**