

Postup pri podávaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických alebo právnických osôb

Stážnosťou je:

- podanie fyzickej alebo právnickej osoby, ktorá sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou Nemocnice,
- poukázanie na konkrétne nedostatky, najmä porušenie právnych predpisov.

Podávanie sťažnosti:

- sťažnosť musí byť písomná;
- sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu pobytu sťažovateľa a vlastnoručný podpis sťažovateľa. V prípade právnickej osoby musí sťažnosť obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať;
- sťažnosť musí byť čitateľná, zrozumiteľná a musí z nej byť jednoznačné, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.

Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo sú na jej náležité vybavenie potrebné údaje, ktoré sa v sťažnosti neuvádzajú, je Nemocnica povinná zabezpečiť ich doplnenie.

Pokiaľ sťažovateľ na vyzvanie nepredloží písomné znenie sťažnosti, alebo nedoplní požadované údaje v stanovenom termíne (do 10 dní od vyzvania), vybavenie sťažností sa odloží. Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ neuvedie svoje meno a adresu je anonymnou sťažnosťou a Nemocnica ju vybavuje len vtedy, keď obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú, že bol porušený právny predpis.

V prípade podania sťažnosti telefonicky alebo e-mailom, ktorý nie je vybavený elektronickým podpisom, je prijímateľ bezodkladne povinný vyžiadať aj jej písomné znenie, ktoré bude doručené Nemocnici do 5 pracovných dní od obdržania výzvy sťažovateľom.

Sťažnosť je možné podať:

- písomne poštou na adresu:
Nemocničná a.s.
Duklianskych hrdinov 34
901 22 Malacky
- osobne do záznamu na sekretariáte nemocnice, I.poschodie budovy riaditeľstva,
- telefonicky: +421 34 28 29 123,
- e-mailom: info@nemocnicna.sk



Lehota na vybavenie sťažnosti:

Nemocnica je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní, pričom lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia.

Oznámenie o výsledku sťažnosti:

- sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi;
- v oznámení sa uvedie, či sťažnosť je opodstatnená, alebo neopodstatnená. Ak má sťažnosť viacero častí, oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti obsahuje výsledok prešetrenia každej z nich. Sťažnosť zložená z viacerých častí je vyhodnotená ako opodstatnená, ak aspoň jedna z jej častí je opodstatnená;
- ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení Nemocnici sa uvedie, že Nemocnica odstráni nedostatky vo forme:
 - prijatia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku;
 - určenie osoby zodpovednú za zistené nedostatky;
 - predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť, ak takýto orgán je určený;
 - predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti, ak takýto orgán je určený;
 - ak nie je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia; ak je totožnosť sťažovateľa utajená, oznámiť mu prijaté opatrenia prostredníctvom orgánu verejnej správy príslušného na vybavenie sťažnosti, ak takýto orgán je určený, popripráde priamo Nemocnicou.