



Postup pri podaní sťažnosti pacienta/klienta na činnosť FNsP F. D. Roosevelta Banská Bystrica

Vo Fakultnej nemocnici s poliklinikou F. D. Roosevelta Banská Bystrica (ďalej FNsP FDR) sa pacientom poskytuje zdravotná starostlivosť v desiatkach medicínskych odborov. Pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti môže tak z objektívnych ako aj zo subjektívnych dôvodov vzniknúť situácia, kedy pacient/klient nie je spokojný. V takom prípade má právo dať najavo svoju nespokojnosť okrem iného aj podaním sťažnosti.

Sťažnosti vo FNsP FDR vybavuje oddelenie kontroly a sťažností (budova riaditeľstva, 5. poschodie, č. dverí 521 a 522), telefón: 048/441 2379, 441 2380.

- 1. Podávanie sťažností** na činnosť organizačných zložiek a zamestnancov a postup pri ich vybavovaní **sa riadi zákonom NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach** v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon) a **postupom uvedeným v internom predpise – proces 2.STAZ Riešenie sťažností** (ďalej len interný predpis).
- 2. Sťažnosť je možné podať výhradne v listinnej podobe (písomne)** na adrese:

Fakultná nemocnica s poliklinikou F. D. Roosevelta
Námestie L. Svobodu 1
975 17 Banská Bystrica
- 3. Ak sa sťažovateľ dostaví do FNsP FDR osobne** podať sťažnosť, ktorú nemá vyhotovenú písomne, zamestnanec FNsP FDR sťažovateľa prijme a umožní mu, aby si sťažnosť v listinnej (písomnej) forme vyhotovil. Ak sa dostaví do FNsP FDR osoba, ktorej zdravotný stav bráni, aby si sťažnosť v listinnej podobe vyhotovila sama, za túto osobu ju vyhotoví zamestnanec FNsP FDR.
- 4. Sťažnosť podaná elektronickou poštou sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa sťažnosť odloží.**
- 5. Sťažnosť adresovaná FNsP FDR musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu a podpis sťažovateľa.** Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno, priezvisko a podpis osoby oprávnenej za ňu konať.
- 6. Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná.** Musí z nej byť jednoznačné, **proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha.**
- 7. Sťažnosť môže podať len osoba, ktorej sa sťažnosť týka. Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne**

osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti.

8. V prípade, že sťažnosť nie je zrozumiteľná alebo neobsahuje zákonom stanovené náležitosti, **FNsP FDR je oprávnená písomne vyzvať sťažovateľa na spoluprácu.** Lehota na poskytnutie spolupráce je 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy sťažovateľovi. Pokiaľ sťažovateľ spoluprácu neposkytne, FNsP FDR sťažnosť odloží bez prešetrenia.
9. **Sťažnosti sa vybavujú** v súlade so zákonom a pravidlami uvedenými v internom predpise **v lehote 60 pracovných dní odo dňa doručenia sťažnosti alebo odo dňa odstránenia nedostatkov sťažnosti.** V odôvodnených prípadoch je možné lehotu predĺžiť o ďalších 30 pracovných dní. Predĺženie lehoty FNsP FDR oznámi sťažovateľovi bezodkladne, písomne, s uvedením dôvodu.
10. **Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti je sťažovateľovi zaslané písomne.**
11. **FNsP FDR sťažnosť odloží bez prešetrenia, ak:**
 - a/ neobsahuje zákonom stanovené náležitosti (meno, priezvisko, adresa, podpis sťažovateľa),
 - b/ je nečitateľná, nezrozumiteľná, resp. z nej nie je zrejmé, proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje a čoho sa sťažovateľ domáha,
 - c/ zistí, že v danej veci konal alebo koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní alebo koná iný orgán verejnej správy,
 - d/ sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie,
 - e/ od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než 5 rokov,
 - f/ ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 6 zákona,
 - g/ ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona,
 - h/ ide o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti podľa § 22 ods. 5 zákona,
 - i/ sťažnosť bola FNsP FDR zaslaná len na vedomie,
 - i/ sťažovateľ neposkytol spoluprácu v zákonom stanovenej lehote,
 - j/ sťažovateľ neudelil súhlas podľa § 8 ods. 2 zákona,
 - k/ sťažovateľ vezme sťažnosť späť pred jej vybavením alebo písomne oznámi, že na jej vybavení netrvá.