

Povinný subjekt:

Revmatologický ústav
Na Slupi 450/4
128 00 Praha 2
IČ: 00023728

Žadatel:

[Xx xX]
trvale bytem: [Xx xX]
datum narození: [Xx xX]
el. adresa (doručovací): [Xx xX]

č.j.000314/REVUS-165975
vyřizuje: [Xx xX]

Praha, 23.1.2023

Odpověď na žádost o informace podle zákona č. 106/1999 sb., o svobodném přístupu k informacím

Revmatologický ústav, státní příspěvková organizace, zřizovací listina č.j. 17268 – I/2012 ze dne 29. 5. 2012 v platném znění, se sídlem Na Slupi 450/4, 128 00 Praha 2, IČO: 00023728 obdržel dne 9.1.2023 Vaši žádost podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění (dále jen „InfZ“), o poskytnutí informací, kdy žádáte v rámci sběru dat pro závěrečnou práci o poskytnutí níže specifikovaných informací (téma závěrečné práce je “Využití ADR při řešení sporů z poskytování zdravotních služeb a zodpovězení dotazů a vyplnění přiložené tabulky:

Dotazy:

1. Využíváte institut nemocničního ombudsmana?
 - a) Pokud ano - Od kdy?
 - Je u Vás zaměstnán?
 - Pracuje výhradně pro Vás, nebo jej sdílíte s jinými poskytovateli zdravotních služeb?
 - b) Pokud ne - Chystáte se tento institut zřídit?
2. Pokud nevyužíváte institut nemocničního ombudsmana, kdo je u Vás příslušný řešit stížnosti a podněty pacientů? (pracovní pozice, zařazení v organizační struktuře)

3. Má pověřená osoba (zaměstnanec, ombudsman, ..), která řeší spory a podněty pacientů, speciální vzdělání zaměřené na řešení sporů a konfliktní situace? Pokud ano, tak jaké?

4. Využíváte při řešení sporů s pacienty mediaci (služby mediátora)?

Pokud ano - V kolika případech?

- Napomohla mediace vyřešení sporu?

5. Využíváte při řešení sporu jinou formu mimosoudního řešení sporu (např. etické poradenství)?

6. Využíváte možnost projednávání stížností ústně? Pokud ano, v kolika procentech (za rok) a v jakých případech?

Tabulka (přiložená samostatně):

STÍŽNOSTI

1. Kolik stížností bylo podáno v roce 2017 / 2018 / 2019/ 2020 / 2021?

2. Jaká je průměrná délka řešení stížností v uvedených letech?

3. Vyhodnocení stížností - oprávněné / částečně oprávněné / neoprávněné.

4. Obsah stížnosti - jsou uvedeny 3 hlavní (komunikace, poskytování zdravotních služeb - újma na zdraví, majetková újma), dále pak možnost ostatní (např. stížnosti na studené obědy) - vzhledem k tomu, že se často v jednom podání vyskytuje stížnost jak na komunikaci tak např. na poskytování zdravotní péče, je při zadávání dat do tabulky možné vybrat buď jedno téma, nebo klidně jednu stížnost zapsat do více kolonek, jen pak prosím uveďte, jakou metodu jste vybrali.

SPORY A POJISTNÉ UDÁLOSTI

1. Kolik pojistných událostí z pojištění odpovědnosti poskytovatele zdravotních služeb (stížnosti / žaloby / trestní oznámení) týkajících se sporů z poskytování zdravotní péče bylo nahlášeno pojistiteli v 2017 / 2018 / 2019/ 2020 / 2021?

2. Kolik civilních žalob (v daných letech) se překlopilo ze stížností a kolik žalob je bez předchozí stížnosti.

3. Kolik žalob – soudních sporů civilních (v daných letech) se podařilo vyřešit smírem, kolik bylo rozhodnuto soudem (pravomocným rozsudkem) a jaká byla průměrná délka řešení soudních sporů.

4. Trestní oznámení (týkající se poskytování zdravotní péče) - kolik jich bylo v daném roce podáno - s předchozí stížností nebo bez předchozí stížnosti.

Na základě Vaší žádosti v příloze zasíláme vyplněnou tabulku a poskytujeme požadované informace v souladu s InfZ a k uvedeným dotazům poskytujeme následující informace:

K dotazu č. 1 :

Revmatologický ústav nevyužívá institut nemocničního ombudsmana.

K dotazu č. 2:

Stížnosti jsou řešeny na základě jejího obsahu kompetentními zaměstnanci, kteří jsou k vyřízení stížnosti ad hoc určeni ředitelem v souladu s interním předpisem.

K dotazu č. 3

K vyřízení stížnosti jsou určeny vždy kompetentní osoby, často vedoucí právního oddělení (VŠ, obor právo).

K dotazu č. 4

Služeb mediátora nevyužíváme.

K dotazu č. 5

Nevyužíváme institut mimosoudního poradenství.

K dotazu č. 6

V případě, že je to vhodné, možnosti projednání stížnosti ústně využíváme. S ohledem na náš počet stížností, je procentuální určení irelevantní.

Přílohy: dle textu

S pozdravem

.....
prof. MUDr. Karel Pavelka, DrSc.
ředitel