



**NEMOCNICE
HAVLÍČKŮV
BROD**

Husova 2624, 580 22 Havlíčkův Brod
tel.: 569 472 202, e-mail: nemocnice@onhb.cz
web: www.onhb.cz
datová schránka: **aewk6jc**



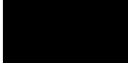
Váš dopis značky/ze dne:
29. 9. 2022

Naše značka:

Vyřizuje / linka:
Klofáčová / 202

Datum:
14. 10. 2022

Odpověď na žádost dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Vážený pane 

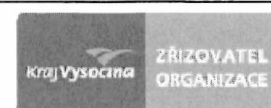
dne 29. 9. 2022 jsme od Vás obdrželi dotaz ohledně činnosti prim. MUDr. Víta Kaňkovského v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb.

K požadovanému bodu 1 a 2 mohu sdělit:

Primář MUDr. Vít Kaňkovský je pověřen ředitelem Nemocnice Havlíčkův Brod, příspěvková organizace Mgr. Davidem Rezničenkem, MHA vyřizováním stížností proti postupu při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejících se zdravotními službami a komunikací s danými stěžovateli. S tímto souvisí i preventivní činnost, tudíž soustavná komunikace s lékaři jednotlivých oddělení v oblasti předcházení stížností, komunikačních pochybení, konzultace stran mimořádných událostí související s průběhem a okolnostmi poskytované zdravotní péče a s možností ohrožení kvality této poskytované péče nebo ohrožení bezpečí pacientů a též etického chování zdravotníků.

V roce 2022 naše nemocnice přijala k dnešnímu datu 4 stížnosti. U všech stížností prim. Kaňkovský byl řešitelem stížnosti, a to ve spolupráci s lékaři a zdravotníky zainteresovaných oddělení či ostatními zaměstnanci nemocnice. Prim. Kaňkovský se osobně věnuje každé stížnosti. Seznámí se s danou problematikou, osobně konzultuje jednotlivé případy s lékaři a primáři oddělení, účastní se osobních jednání se stěžovateli a dále připravuje pro ředitele nemocnice odpovědi zasílané stěžovateli jako písemná odpověď na stížnost (v případě, že není domluveno jinak).

bankovní spojení: KB, a. s., pobočka Havlíčkův Brod, účet č. 17938-521/0100
DIČ: CZ00179540
IČ: 00179540



Příspěvková organizace zapsaná v obchodním rejstříku vedená u Krajského soudu v Hradci Králové pod spisovou značkou Pr 876.

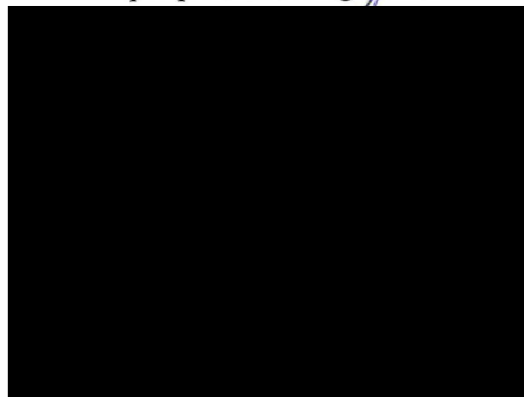
Rádi bychom vyhověli Vašemu požadavku o zaslání kopií stížností, avšak § 51 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů ukládá poskytovateli zdravotních služeb povinnost zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb. Neboť se 3 ze 4 stížností, na které je vznesen dotaz, týkají poskytování zdravotních služeb, nemohou být jejich kopie ani závěry k nim učiněné poskytnuty.

K bodu č. 3 Vaší žádosti mohu sdělit: Ve dvou případech byla součástí stížnosti též připomínka k údajně neetickému chování personálu. Tyto byly po provedeném vnitřním šetření vyhodnoceny jako nedůvodné. I přesto došlo k následnému osobnímu jednání primáře Kaňkovského s lékaři daného oddělení a byla probána krizová komunikace lékař-pacient. Prim. Kaňkovský ve spolupráci s lékařským náměstkem a náměstkyní pro ošetrovatelskou péči také pravidelně apeluje na poradách středního managementu k práci s personálem k prevenci komunikačních pochybení.

Jako přílohu Vám zasíláme anonymizovanou verzi stížnosti z letošního roku, která se věnuje problematice elektronického objednávacího systému, který využívá naše nemocnice.

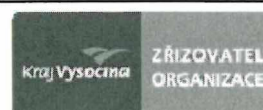
S pozdravem

Za Nemocnici Havlíčkův Brod,
příspěvkovou organizaci



Počet listů dokumentu: 4
Příloha: 1

bankovní spojení: KB, a. s., pobočka Havlíčkův Brod, účet č. 17938-521/0100
DIČ: CZ00179540
IČ: 00179540



Příspěvková organizace zapsaná v obchodním rejstříku vedená u Krajského soudu v Hradci Králové pod spisovou značkou Pr 876.



NEMOCNICE
HAVLÍČKŮV
BROD

sekretariát ředitele, Husova 2624, 580 22, Havlíčkův Brod

tel.: 569 472 202, e-mail: sarka.klofacova@onhb.cz

www.onhb.cz

Vážený pan



Váš dopis značky/ze dne	Naše značka	Vyřizuje / linka	Havlíčkův Brod
	NHB/04056/2022	Klofáčová / 202	2. 2. 2022

Vážený pane



předem Vám chci poděkovat za zasláné připomínky k systému elektronického objednávání do našich ambulancí. Vaši stížnost ze dne 4. 1. 2022, která nám byla doručena elektronickou poštou, jsem nechal důkladně prošetřit a dovoluji si Vám sdělit následující:

Na novou verzi systému jsme byli nuceni přejít zejména z důvodu požadavků na vyšší zabezpečení systému, který nakládá s osobními daty našich pacientů, a též z důvodu vypršení servisní podpory starého systému od dodavatele.

Vámi zmiňované ověřování dokladu / identity je nastavením systému povinné. Snažíme se tak předejít falešným účtům a zneužívání systému samotného. Systém již umožňuje objednání do ambulance ihned po vytvoření účtu - lze se tedy objednat a účet pak ověřit na informačním centru nemocnice při návštěvě některé z našich ambulancí. Platnou identitu požadujeme též z důvodu budoucího využití systému ke sdílení zdravotnických záznamů, tzv. elektronizace zdravotnictví.

Všichni pacienti mají možnost dokončení ověření účtu (převedení účtu přes PIN, nastavení hesla, ověření kontaktních údajů) a objednávání přes internet. Podmínkou je pouze ověření přes kód zasláný do mailu či formou SMS do telefonu. Pracovnice recepce jsou schopné (v případě, že systém nemá výpadek či nehlásí chybu) zaregistrovat či dokončit objednání po telefonu i bez zadání kódu.

Pravdou je, že občas stále dochází k problémům v systému e@mbulance. SMS i emaily odesílají brány systému automaticky ihned. Problém však může nastat, když brána poskytovatele zprávu s kódem doručí se zpožděním, lidé pak klikají znovu na zaslání kódu a tím dojde k jeho zahlcení. Systém navádí zájemce o registraci či objednání i pomocí videí. Nahlášené problémy od pacientů řešíme obratem na emailové adrese eambulance@kr-vysocina.cz.

Vážený pane [REDACTED] stále se snažíme o vylepšení systému tak, aby byl uživatelsky co nejvíce dostupný. Pevně věřím, že naše vysvětlení přijmete a přeji Vám vše dobré.

S pozdravem

za **Nemocnici Havlíčkův Brod**, příspěvkovou organizaci

.....
Mgr. David Rezničenko, MHA
ředitel

(podepsáno elektronicky)