

STÍŽNOSTI

Postup pro podávání, přijímání a vyřizování stížností na poskytování zdravotních služeb dle zákona č.372/2011 Sb., o zdravotních službách.

1 Vysvětlení

Za stížnost se považuje písemné podání, kterým se stěžovatel obrací na provozovatele zařízení ve věci ochrany svých zájmů, nebo kterým upozorňuje na nedostatky a závady při poskytování zdravotních služeb.

2 Podání stížnosti

2.1 Stížnost může podat:

- pacient
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem
- zákonný zástupce pacienta

2.2 Náležitosti stížnosti

Stížnost musí být podána písemně a obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele
- vlastnoruční podpis stěžovatele
- vyličení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti (jména osob, název pracoviště kterého se stížnost týká)

2.3 Příjem a doručení stížnosti

- osobně v pracovní dny v kanceláři společnosti
- poštou na adresu: M DESIGN STUDIO PLZEŇ, s.r.o.
Karlovarská 30a, 301 00 Plzeň
- faxem: 377 222 920

3 Evidence stížností

- stížnosti jsou evidovány v kanceláři společnosti a to odděleně od ostatních písemností
- každá stížnost bude zaevidována s přidělením pořadového čísla
- jednatel společnosti určí pracovníka pro prošetření stížnosti

4 Vyřízení stížnosti

- každá stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu a všechny skutečnosti v ní jsou řádně prošetřeny. Vždy je určen pracovník, který je zodpovědný za její vyřízení.
- pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, bude stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti, o kterém je učiněn zápis, ten podepíše pracovník provádějící šetření, stěžovatel, popř. další účastník šetření. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená to s uvedením důvodu
- prošetřování stížností musí být provedeno bez průtahů, přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti

- pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost společně s odůvodněním nesouhlasu správnímu orgánu, který udělil oprávnění pro poskytování zdravotních služeb
- pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zastaveno a uzavřeno

5 Lhůta pro vyřízení stížnosti

- odpověď o prošetření stížnosti je nutné zaslat stěžovateli do 30 dnů ode dne jejího doručení
- v případě, že nelze zajistit podklady pro vyřízení stížnosti v tomto termínu, lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dní, na základě písemného odůvodnění. Stěžovatel musí být o této skutečnosti informován písemnou formou.