

POSTUP VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vážení klienti,

věříme, že s našimi službami budete spokojeni. Pokud by tomu tak nebylo, jste oprávněni proti postupu kliniky při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat stížnost dle ustanovení § 93 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách. Stížnost můžete podat osobně, případně ji může podat Váš zákonný zástupce nebo opatrovník, osoba Vám blízká (pokud tak s ohledem na svůj zdravotní stav nemůžete učinit) nebo osoba, kterou k tomu zmocníte.

Abychom mohli Vaši stížnost vyřídit dle zákona o zdravotních službách, musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele a případně klienta, jedná-li se o odlišnou osobu,
- kontaktní údaj stěžovatele,
- popis podstatných skutkových okolností.

Podání stížnosti Vám nesmí být na újmu (např. pokud jde o přijetí do péče, ukončení péče apod.). Nechcete-li však přesto uvést své jméno a příjmení nebo svůj kontaktní údaj, nebude možné stížnost vyřídit dle zákona.

Nebude-li stížnost obsahovat popis skutkových okolností, vyzveme Vás k jejich doplnění. Nebude-li možné tyto okolnosti doplnit (např. pokud na výzvu nereagujete), bude stížnost vyřízena jako neformální stížnost, případně odložena (nebude-li obsahovat žádné relevantní skutkové okolnosti).

Stížnost ve smyslu zákona, stejně jako neformální stížnost, podnět nebo pochvalu, můžete podat písemně na adresu sídla kliniky, prostřednictvím datové schránky nebo na email dotazy@movela.cz, případně ústně osobně či telefonicky, nejlépe prostřednictvím recepce nebo klientské linky.

Vyřizování stížností dle zákona koordinuje a řídí vedoucí recepce. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhneme Vám ústní projednání stížnosti, ze kterého bude pořízen zápis.

Stížnost musí být námi vyřízena a vyrozumění Vám odesláno do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu můžeme odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů, o čemž Vás budeme včas informovat. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení nejsme příslušní, postoupíme ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení věcně příslušnému subjektu nebo správnímu orgánu a budeme Vás o tom informovat.

V případě, že nebudete souhlasit s vyřízením stížnosti dle zákona, můžete do 60 dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti podat stížnost na odbor zdravotnictví Krajského úřadu Libereckého kraje. V takové stížnosti je nutné uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany kliniky.

Doufáme, že ke stížnostem nebudete mít důvod. Budeme však rádi za všechny Vaše připomínky a podněty ke zlepšení našich služeb a samozřejmě i za Vaše pochvaly.

Děkujeme.

Vaše Kliniky sítě Movela