

Postup při vyřizování stížností, dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování

Proti postupu poskytovatele (Centrum rehabilitační péče s.r.o.) při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

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

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje, tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se týká, na újmu.

Údaje o stížnostech jsou ochraňovány podle zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění, o ochraně osobních údajů v informačních systémech.

2. Podání stížnosti:

- a. ústně u vedení Centra rehabilitační péče s.r.o.,
- b. písemně na adrese Centrum rehabilitační péče s.r.o., Alešova 632, 735 81 Bohumín,
- c. e-mailem na adrese rehabilitace@cmail.cz.

O ústních stížnostech se sepíše zápis a po jeho přečtení se předloží stěžovateli k podpisu. Telefonicky stížnost podat nelze, neboť o ní nelze provést autorizovaný písemný záznam.

3. Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

4. Stížnost se považuje za vyřízenou, pokud byla učiněna opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

5. Poskytovatel je povinen:

- a. navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- b. vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení, tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu, o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- c. vést evidenci o podání stížnosti a o způsobu jejich vyřízení,
- d. umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie,
- e. jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost, to platí i pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby.

V Bohumíně dne 1. 1. 2016

Schválil: Jadwiga Paličková
ředitelka