



Telefon: (+420) 603 810 240, (+48) 513 928 807 E-mail: info@primed.clinic Web: www.primed.clinic

POSTUP PRO PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vážení klienti,

Cílem naší společnosti a všech našich pracovníků je vycházet vstříc požadavkům pacientů a poskytovat kvalitní služby nejvyšší úrovně. V případě, že byste byli s naší prací nespokojeni, můžete podat stížnost, kterou se budeme důsledně zabývat.

Jak podat stížnost

Pokud se Vám nepodaří vyřešit důvod Vaší nespokojenosti s ošetřujícím personálem, adresujte prosím svou stížnost našim asistentkám na emailovou adresu info@primed.clinic. Ty se Vám budou věnovat a poskytnou Vám nezbytné poučení a součinnost.

Stížnost můžete dále podat písemně na adresu: MUDr. Martin Paciorek s.r.o., Na Nábřeží 1488/8b, 736 01 Havířov.

Upozornění

K podání stížnosti podle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, je třeba, aby Vaše podání splňovalo zákonné náležitosti. Máte-li tedy zájem podat stížnost ohledně poskytování zdravotních služeb nebo činností souvisejících se zdravotními službami, přečtěte si prosím pozorně následující poučení.

Stížnost může podat:

- Pacient;
- Zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta;

- Osoba blízká pacientovi v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel;
- Osoba zmocněná pacientem.
- Stěžovatel má zákonnou povinnost prokázat svou totožnost. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo pacientovi, kterého se stížnost týká, na újmu.

Stížnost by měla obsahovat alespoň:

- Identifikaci stěžovatele (jméno, příjmení, bydliště);
- Identifikaci pacienta ve stejném rozsahu (je-li odlišný od stěžovatele);
- Uvedení osoby, popř. oddělení, proti kterým stížnost směřuje;
- Předmět stížnosti, tedy vylíčení podstatných skutečností;
- Datum a podpis stěžovatele.

Vyřizování stížností

Zákonem stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů. Stěžovatel musí být o tomto prodloužení informován. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení nejsme příslušní, jsme povinni ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu a o postoupení Vás informovat.

Stížnost lze projednat též ústně, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, a pokud s tím stěžovatel souhlasí.

Stížnost je považována za vyřízenou poskytnutím písemné odpovědi stěžovateli.

Naše společnost vede evidenci o podání a o způsobu vyřízení stížností, do které mají oprávněné osoby právo nahlížet v předem dohodnutém termínu.

Pokud nebudete s vyřízením stížnosti souhlasit, můžete podat stížnost ke Krajskému úřadu pro Moravskoslezský kraj, přičemž toto podání musí obsahovat důvod nesouhlasu s vyřízením stížnosti z naší strany.