

## Postup pro vyřizování stížností

---

V souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zdravotních službách“) je zpracován tento postup pro vyřizování stížností.

Proti postupu poskytovatele zdravotních služeb při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

- a) pacient (rozumí fyzická osoba, které jsou poskytovány zdravotní služby),
- b) zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
- d) osoba zmocněná pacientem – v tomto případě je zmocněnec povinen doložit ke své stížnosti plnou moc osvědčující zmocnění ze strany pacienta (zmocnitele) a její případný rozsah.

(dále jen „stěžovatel“).

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Poskytovatelem zdravotních služeb se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona o zdravotních službách:

poskytovatel zdravotní péče	<b>CGOP, s.r.o.</b>
adresa sídla	Vocelova 603/5, 120 00 Praha 2
místa pracoviště poskytovatele zdravotní péče	Vocelova 603/5, 120 00 Praha 2
ID datové schránky	8ppve53
webové stránky	<a href="http://www.cgop.cz">www.cgop.cz</a>
e-mail	<a href="mailto:podatelna@next-clinics.com">podatelna@next-clinics.com</a>

Stížnosti jsou poskytovatelem zdravotních služeb přijímány:

- a) telefonicky,
  - a. prostřednictvím call centra na telefonním čísle 800 44 22 11,
  - b. pracovníkovi společnosti,
- b) e-mailem,
  - a. prostřednictvím centrálních e-mailů přijímaných call centrem, jednotlivé e-maily jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele zdravotních služeb,
  - b. na e-mail konkrétního pracovníka společnosti,
- c) písemně,
  - a. datovou schránkou na ID datové schránky poskytovatele zdravotních služeb,
  - b. poštou na adresu sídla poskytovatele zdravotních služeb či na adresu místa pracoviště poskytovatele zdravotních služeb,
- d) osobně na adrese sídla poskytovatele zdravotních služeb či na adrese místa pracoviště poskytovatele zdravotních služeb, přičemž o ústním podání stížnosti bude sepsán záznam, který stěžovatel podepíše.

Stížnost podanou elektronickou poštou potvrďte zaručeným elektronickým podpisem.  
Pokud bude stížnost podána osobně bez písemného doložení, bude se stěžovatelem sepsána stížnost na místě, kterou následně stěžovatel potvrdí svým podpisem.

Náležitosti stížnosti:

1. jméno, příjmení a adresa stěžovatele (případně telefonní kontakt a e-mail),
2. označení poskytovatele zdravotních služeb – název zdravotnického zařízení nebo jméno a příjmení lékaře, proti kterému stížnost směřuje
3. odůvodnění stížnosti a stručný popis události (uvedení konkrétních komplikací či konkrétní chování či postup a případné uvedení dopadu a následků tohoto postupu...),
4. datum a podpis stěžovatele.

Pokud stížnost nebude obsahovat veškeré potřebné údaje, bude stěžovatel vyzván, aby tyto doplnil, neboť v opačném případě hrozí, že stížnost nebude moci být projednána.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Vedení poskytovatele zdravotních služeb zaeviduje a pokud je k projednání stížnosti příslušný, tak prošetří každou přijatou stížnost. Pokud by se jednalo o stížnost, k jejímuž vyřízení je poskytovatel zdravotních služeb nepřislušný, je povinen tuto stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu, o čemž bude stěžovatele informovat.

Poskytovatel zdravotních služeb navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Přijaté stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů od data doručení. Není-li možné dodržet termín pro vyřízení stížnosti informuje o této skutečnosti poskytovatel zdravotních služeb stěžovatele s uvedením důvodu a nového termínu, do kdy bude stížnost vyřešena, přičemž lhůta pro vyřízení stížnosti může být prodloužena v odůvodněných případech o 30 dnů

V průběhu řešení stížnosti má stěžovatel právo nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

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

Poskytovatel zdravotnických služeb je povinen poskytnout příslušnému správnímu orgánu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele zdravotních služeb, který poskytl související zdravotní služby.

Řešení stížnosti správním orgánem podléhá § 94 zákona o zdravotních službách.