



## **Postup pro vyřizování stížností proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami**

Poskytovatel zdravotních služeb Oblastní spolek ČČK Mladá Boleslav se sídlem Tovačovského 300, 293 01 Mladá Boleslav stanovuje v souladu s § 93 Zákona č. 372/2011 Zákona o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování tento postup pro vyřizování stížností:

### **1. Podání stížnosti**

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

- klient
- zákonný zástupce klienta
- osoba blízká v případě, že klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná klientem na základě platné plné moci

Stížnost musí být podána písemně a opatřena jménem a podpisem stěžovatele a musí obsahovat konkrétní formulaci, čeho se týká. V případě elektronicky podané stížnosti bude stěžovatel požádán o dodatečnou identifikaci. Podáním stížnosti poskytovateli, proti kterému směřuje, není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů.

Poskytovatel prohlašuje, že podání stížnosti nebude na újmu osobě, která ji podala, nebo klientovi, jehož se stížnost týká.

Stížnost je podána ředitelce úřadu Oblastního spolku ČČK Mladá Boleslav nebo vrchní sestře Domu péče ČČK.

Stížnost, která nebude splňovat výše uvedené náležitosti, bude přešetřena jako podnět. Pokud nebude shledána oprávněnou, bude skartována.

### **2. Vyřizování stížností**

Řádně podaná stížnost je zaevidována do dokumentace „Evidence stížností“ pod svou spisovou značkou a datem přijetí stížnosti.

Poskytovatel navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti možné. Poskytovatel je povinen 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. Za vyřízení stížnosti je považováno písemné vyjádření poskytovatele k obdržené stížnosti. Poskytovatel je dále povinen umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie, jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

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

V Mladé Boleslavi 01.04.2012

Mgr. Michaela Mittnerová  
ředitelka Úřadu OS ČČK