

## Informace pro pacienty o podávání a vyřizování stížností

Snahou a cílem všech zaměstnanců společnosti Ambulance Penta je spokojený pacient.

Pokud i přesto nejste spokojeni s poskytnutou zdravotní péčí nebo chcete upozornit na konkrétní nedostatky související se zdravotními službami, můžete podat stížnost.

### Kdo může podat stížnost?

- **pacient,**
- **zákonný zástupce** nebo **opatrovník** pacienta,
- **osoba blízká** v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- **osoba zmocněná pacientem** při doložení písemné plné moci.

„**Osoba blízká**“ znamená podle § 22 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, příbuzný v řadě přímé (potomci a předkové), sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.

Osoby jiné než pacient, které jsou oprávněny podat stížnost, **musí svůj vztah k pacientovi a příslušné okolnosti věrohodně prokázat.**

Osoba zmocněná pacientem k podání stížnosti předloží **originál písemné plné moci**, podpis pacienta nemusí být úředně ověřený. Plná moc nesmí být starší než 3 měsíce. Pokud podpis na zmocnění není ověřen, zasílá se zpráva o vyřízení stížnosti z důvodu ochrany citlivých osobních údajů přímo pacientovi, nikoliv osobě zmocněné. Osobě zmocněné bez ověřeného podpisu pacienta nepřísluší ani právo nahlížet do stížnostního spisu.

### Co musí stížnost obsahovat?

Stížnost musí obsahovat následující údaje:

- kdo ji podává a čeho se týká,
- v případě fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště a podpis,
- v případě právnické osoby název, sídlo, IČ a označení a podpis statutárního orgánu,
- uvedení, čeho se stěžovatel domáhá,
- originál písemné plné moci zástupce, který podává stížnost jménem jiné osoby,
- doručovací adresu stěžovatele, a to i v případě elektronicky podané stížnosti, příp. další kontakt na stěžovatele (telefon, elektronická adresa).

**Pokud stížnost nemá tyto náležitosti**, není srozumitelná nebo je nečitelná nebo je k jejímu vyřešení třeba doplnit údaje, bude stěžovatel vyzván k jejímu doplnění s určením přiměřené lhůty. Nebudou-li vady ve stanovené lhůtě odstraněny, nebude stížnost řešena.

### Jak stížnost podat?

Stížnost lze podat na formuláři **F80004 Protokol o podání stížnosti** některým z následujících způsobů:

- a) **písemně** poštou na adresu: Ambulance Penta s.r.o., Železniční 887/1, 360 05 Karlovy Vary
- b) **elektronicky** e-mailem na adresu: [info@ambulancephcz.cz](mailto:info@ambulancephcz.cz)
- c) přes **datovou schránku**: x5ytgwn
- d) **ústně na pracovišti, kterého se stížnost týká** – pokud stížnost nebylo možno uspokojivě vyřešit ústně, vedoucí pracovník daného pracoviště vaši stížnost do Protokolu o podání stížnosti zaznamená.

**Telefonické stížnosti nejsou přijímány.** Stěžovatel bude vyzván k podání stížnosti v písemné formě a upozorněn na skutečnost, že bez podání stížnosti tímto způsobem bude se sdělenými informacemi nakládáno pouze jako s podnětem, který může vést ke zlepšení péče.

|                                                                                   |                                                                                            |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>SP8017</b><br><b>Informace pro pacienty o podávání a</b><br><b>vyřizování stížností</b> | Strana č./Celkem stran: 2/2 |
|                                                                                   |                                                                                            | Verze: 01                   |

### Jak probíhá řešení stížností?

Zdravotnické zařízení je povinno vyřídit stížnost **do 30 dnů** ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně **prodloužit o dalších 30 dnů**. O výsledku šetření stížnosti je stěžovatel vyzooměn písemně.

Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není společnost Ambulance Penta příslušná, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti musí informovat stěžovatele.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu. Stěžovatel zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany zdravotnického zařízení.