

Vážení pacienti,

velmi nás mrzí každý případ, kdy nejste spokojeni s poskytnutými službami. Naším cílem je poskytovat kvalitní zdravotní služby.

Pokud chcete podat stížnost, vezměte prosím na vědomí, že s ústně předanou stížností nelze kvalitně pracovat. Při podání stížnosti postupujte, prosím, dle níže uvedeného postupu.

Postup při vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb

Právo občana na uplatnění stížnosti při poskytování zdravotních služeb upravuje § 93 odst. 4 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

I. Základní informace pro podání

Stížnost proti postupu Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov (SOL), Procházkova 818, Trutnov při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím může podat:

- *pacient*
- *zákonný zástupce pacienta*
- *osoba blízká pacientovi v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel*
- *osoba zmocněná pacientem*

Stěžovatel může podat stížnost písemně nebo osobně.

a) písemné podání stížnosti

1) dopisem doručeným na adresu Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, podatelna, Procházkova 818, 541 01 Trutnov

2) elektronickou formou prostřednictvím datové schránky ID qb7k7nk nebo e-mailem opatřeným ověřeným elektronickým podpisem na adresu **podatelna@soltrutnov.cz**.

3) předáním písemné stížnosti na podatelnu, Procházkova 818, 541 01 Trutnov v pracovní dny od 8:00 do 10:00 hodin

Písemně podaná stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele (poštovní doručovací adresa, na kterou má být stěžovateli doručeno vyrozumění o vyřízení stížnosti), vhodné je uvést telefonický kontakt
- vlastnoruční podpis stěžovatele
- jméno, příjmení a adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele je nutné stížnost doložit úředně ověřenou plnou mocí pacienta nebo dokladem o zdravotním stavu pacienta, ze kterého je zřejmé, že stížnost nemůže podat sám
- **vyličení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo pracovišť, kterých se stížnost týká.**
- stížnost je nutné podepsat, je-li podána poštou

b) osobní (ústní) podání stížnosti

stížnost lze podat i ústně na podatelně Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, Procházkova 818, Trutnov v době od 8.00 hod. do 10.00 hod. O stížnosti bude proveden písemný záznam, který musí stěžovatel podepsat a jehož jedno vyhotovení mu bude předáno.

c) Anonymní stížnosti, stížnosti podané telefonicky a stížnosti podané ústně bez sepisu příslušného písemného záznamu se nevyřizují.

II. Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich obdržení. Lhůta pro vyřízení stížnosti může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž o jejím prodloužení je stěžovatel informován. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne poskytovatel stěžovateli ústní projednání stížnosti. Stížnost je považována za vyřízenou poskytnutím odpovědi příslušnému stěžovateli.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb: Krajský úřad Královéhradeckého kraje. Ve stížnosti zároveň stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.