

Postup při podání a vyřízení stížností

Snahou našeho zdravotního centra je, aby byl klient se všemi našimi službami spokojen. Pokud však máte pocit, že se tak nějakého důvodu nestalo, máte právo podat stížnost.

Podání stížnost je naší společností chápáno jako prostor pro zlepšení, zkvalitnění našich služeb, tudíž se všemi podanými stížnostmi vážně a do detailů zabýváme. Avšak oficiální stížnost bývá většinou až poslední možností řešení problémů. Občas se může stát pouze malé nedorozumění, které by bylo lepší řešit okamžitou konzultací.

Podat stížnost může:

- pacient/klient,
- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta/klienta,
- osoba blízká v případě, že pacient/klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- osoba zmocněná pacientem/klientem.

Způsoby podání stížnosti:

- osobně,
- telefonicky,
- elektronicky přes formulář na webových stránkách gynem.cz,
- elektronicky e-mailem na adresu: vedeni@gynem.cz,
- dopisem zaslaným na adresu zdravotnického zařízení.

Stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele,
- kontaktní údaje,
- podpis,
- jméno, příjmení a adresu pacienta/klienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele - plnou moc pacienta k vyřízení stížnosti stěžovatelem,
- dostatek informací nezbytných k jejímu vyřízení, včetně označení pracovníků a pracovišť, kterých se stížnost týká.

Stížnost nesmí být anonymní. Anonymní stížnost slouží pouze jako případný podnět ke zlepšení zdravotní péče.

Naše zdravotní centrum je povinno:

- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů,
- navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení,
- umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany GYNEM, s.r.o. může podat stížnost správnímu orgánu příslušnému dle § 93 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování. Pokud máte podezření na odborně nesprávné nebo neetické jednání lékaře, můžete podat stížnost také na Českou lékařskou komoru.