

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Návod jak postupovat při podávání stížností, jejich přijímání, evidování a vyřizování.

Veškeré stížnosti, které se týkají Body kliniky plastické chirurgie s.r.o., včetně stížností proti postupu při poskytování zdravotních služeb nebo stížností proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami můžete podat:

- osobně na recepci kliniky
- písemně na adresu Body klinika plastické chirurgie s.r.o., Údolní 8a, 602 00 Brno
- e-mailem na: info@bodyestet.cz
- telefonicky na číslo +420 549 213 660, mobil +420 604 525 035

Stížnosti podávejte pokud možno jmenovitě, nikoli anonymně, jelikož pro další šetření mohou být potřeba doplňující informace. Doporučujeme uvést kontakt, alespoň e-mailovou adresu.

1. Stížnost proti postupu při poskytování zdravotní péče nebo proti činnostem souvisejících se zdravotní péčí může podat:

- a) pacient
- b) zákonný zástupce pacienta
- c) osoba blízká pacientovi
- d) osoba zmocněná pacientem

Stěžovatel je povinen prokázat, že je osobou vyjmenovanou v bodech a) – d) tohoto odstavce.

2. Podání stížnosti není na klinice v žádném případě na újmu pacienta či osoby, která stížnost podala nebo se jí přímo týká.

3. Zaměstnanci recepce Body kliniky stížnost zaevidují, opatří jednacím číslem a postoupí vedoucímu lékaři kliniky k prošetření. Vedoucí lékař rozhodne o dalším postupu a způsobu řešení stížnosti. V případě oprávněnosti stížnosti stanoví následná opatření k nápravě.

4. Šetření je uzavřeno vypracováním písemné zprávy. Stěžovatel je vyrozuměn o způsobu vyřízení stížnosti a je mu umožněno nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

5. Při závažných právních dopadech stížnosti je šetření předáno externímu právníkovi, který vyřizuje i potřebnou korespondenci.

6. Veškeré stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne jejich doručení klinice Body. Tuto lhůtu může Body klinika odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. V případě, že je k jejímu vyřízení nepřislušná, je povinna ji do 5 dnů od obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je klinika povinna informovat stěžovatele.

7. Veškerá dokumentace je následně uložena a evidována u vrchní sestry Body kliniky.

8. Pokud stěžovatel nesouhlasí se závěry provedeného šetření má právo podat stížnost příslušnému správnímu orgánu. Při opakované stížnosti je stěžovatel poučen, že pokud stížnost neobsahuje nové skutečnosti, nebude klinika znovu potvrzovat její přijetí ani ji prošetřovat.

9. Je vhodné a žádoucí každé tvrzení prokazatelně doložit, pokud je to možné, nebo alespoň náležitě objasnit či popsat. Osobní jednání zpravidla zefektivní prošetřování stížnosti. Osobní jednání je vedeno vždy, pokud o ně stěžovatel požádá. Je o něm sepsán záznam, s jehož zněním jsou účastníci jednání seznámeni a který podepisují.

10. Písemné stížnosti bez identifikace stěžovatele (dále jen „anonym“) se řeší jen pokud je jejich obsah závažný.

11. Při stížnosti učiněné telefonicky je stěžovatel vyslechnut zaměstnancem recepce, který vyhotoví písemný záznam o podané stížnosti (stěžovateli je doporučeno, aby stížnost zaslal písemnou formou). Informace o stížnosti učiněné telefonicky klinika písemně nepotvrzuje. O způsobu vyřízení stížnosti je

stěžovatel informován telefonicky, pokud je známo telefonní číslo. V opačném případě se stížnost zaeviduje a je s ní nakládáno jako s „anonymem“.

12. Při stížnosti učiněné e-mailem je stěžovatel informován o obdržení stížnosti elektronickou formou a se stížností je nakládáno stejně jako se stížností písemnou.

V Brně dne 29. 3. 2012