




POSTUP PRO PŘÍJEM A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

1. Stížností se, dle zákona č. 372/2011 Sb. v platném znění (zákon o zdravotních službách), rozumí: podnět pacienta, jeho zákonného zástupce nebo osoby blízké (v případě, že pacient nemůže podnět podat sám s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel) nebo podnět podaný osobou zmocněnou pacientem, který směřuje proti postupu HLKS při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejících se zdravotními službami.
2. Stížnosti vyřizuje manažer kvality a kontroly. Stížnost se vždy posuzuje dle obsahu a vyřizuje ve lhůtě do třiceti kalendářních dnů od doručení. V případě nutnosti vyžádání podkladů z jiných útvarů lze lhůtu prodloužit na šedesát dnů. Stěžovatel je v tomto případě vyrozuměn nejpozději do deseti kalendářních dnů od obdržení stížnosti. V případě stížnosti, k jejímuž vyřízení jsou HLKS nepřislušné, bude stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupena věcně příslušnému subjektu; o postoupení stížnosti HLKS informují stěžovatele.
3. Pokud stížnost podává osoba blízká pacienta nebo zmocněnec, je nutné připojit písemné zmocnění pacienta s jeho úředně ověřeným podpisem nebo, v případě osoby blízké, doklad o zdravotním stavu pacienta, ze kterého je zřejmé, že stížnost nemůže podat sám. Při sepisování a přijímání stížností je každý zaměstnanec HLKS oprávněn, dle ust. § 41 odst. 3 zákona č. 372/2011 Sb. v platném znění, požadovat po pacientovi nebo osobě blízké, či zmocněné k podání stížnosti předložení občanského průkazu k prokázání totožnosti. Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou nepravdivé), se považuje za anonymní. Tato se ve spolupráci s útvarem, kterého se týká, prověří, ale písemně se neodpovídá.
4. Pokud stížnost podává více oprávněných stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.
5. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří manažer kvality a kontroly, zda stížnost obsahuje nové skutečnosti. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena žádná nová fakta, stížnost se bez dalšího prošetření odloží. Informaci o odložení stížnosti zašle manažer kvality a kontroly stěžovateli pouze po první opakované stížnosti, a to do deseti dnů od doručení. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá.
6. Pokud v podání chybí doklad opravňující stěžovatele k provedení šetření stížnosti, vyzve manažer kvality a kontroly stěžovatele k doložení potřebných dokladů v přiměřené lhůtě s poučením, že nebudou-li doklady dodány, nebude stížnost vyřízena. V případě elektronického podání bez autorizovaného elektronického podpisu vyzve manažer kvality a kontroly stěžovatele k zaslání písemného podání nebo osobního sepsání stížnosti v HLKS.
7. Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, tj. Krajskému úřadu Moravskoslezského kraje.
8. Je-li z podání zřejmé, že se nejedná o stížnost ve smyslu výše uvedeného zákona, tj. stížnost, která by měla prověřit postup HLKS při poskytování zdravotních služeb nebo činnostech souvisejících s poskytováním zdravotních služeb, projedná manažer kvality a kontroly obsah podání s vedením příslušného útvaru a stěžovateli písemně sdělí, jak byl podnět prošetřen. Takto projednané podněty jsou evidovány samostatně.
9. Stížnost je nutno zaslat k rukám ředitele HLKS, písemně v papírové podobě na adresu:
Horské lázně Karlova Studánka, státní podnik
Čp. 6
793 24 Karlova Studánka,
nebo písemně elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem, pro zajištění jednoznačného přiřazení e-mailu k osobě stěžovatele, na adresu:
podatelna@horskelazne.cz

V Karlově Studánce 2017-07-01



Ing. Jan Poštulka, ředitel podniku, v. r.
Horské lázně Karlova Studánka, státní podnik