

Vážení klienti, milí pacienti,

maximální snahou a cílem všech zaměstnanců našeho centra je spokojený pacient. Hlavní příčinou stížností je nedorozumění, způsobené nedostatky v komunikaci mezi pacienty a lékařským a ošetřovatelským personálem. Když Vám nebude něco jasné, zeptejte se. Pokud i přesto nejste s naší péčí spokojeni, můžete podávat své stížnosti písemnou formou.

Postup pro podání a vyřizování stížností

1. Přijímání stížností

Stížnost na poskytovatele zdravotních služeb může podat:

- a) pacient,
- b) zákonný zástupce pacienta nebo opatrovník pacienta,
- c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- d) nebo osoba zmocněná pacientem.

V zařízení LCZEP s.r.o. stížnosti přijímá, eviduje a zajišťuje jejich správné a včasné vyřizování ředitel. U stížností podaných telefonicky, elektronicky prostřednictvím e-mailu (*pokud není se zaručeným elektronickým podpisem*), je stěžovatel ředitelem vyzván k podání stížnosti písemnou formou, případně k osobnímu ústnímu podání.

2. Lhůta pro vyřízení

Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 kalendářních dnů od data jejího přijetí. V odůvodněných případech (*např. rozsah šetření*) lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty bude stěžovatel prokazatelně informován. Pokud stěžovatel opakuje stížnost, která již byla řádně prošetřena a vyřízena, aniž by uvedl nové skutečnosti, nebude již tato stížnost znovu šetřena. Stěžovatel bude o tomto postupu písemně vyrozuměn. Je-li to možné, bude přednostně navrženo ústní projednání stížnosti. O vyřízení řádné stížnosti bude stěžovateli podána písemná zpráva, která bude obsahovat zjištěné skutečnosti a závěry, případně opatření přijatá k nápravě. Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti ze strany LCZEP s.r.o. nesouhlasí, může se obrátit na Krajský úřad JmK Brno, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno. V tomto případě je nutné uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany LCZEP s.r.o.