

Postup při vyřizování stížností

Tato pravidla řeší postup při řešení stížností směřující proti postupu při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnosti související s poskytováním zdravotních služeb Klinikou CLT, spol. s r.o. (dále jen Klinikou).

Podat stížnost je oprávněn klient, osoba blízká (v případě, že tak nemůže učinit klient s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel), zákonný zástupce klienta nebo osoba zmocněná klientem.

I. Převzetí stížnosti

1. Stížnosti klientů v písemné formě (tj. též stížnosti doručené prostřednictvím elektronické pošty a faxem) jsou předávány asistentce jednatelky, která stížnost označí datem přijetí, provede evidenci a předá jednatelce Kliniky k posouzení obsahu a závažnosti. Jednatelka Kliniky určí řešitele stížnosti. Zákonná lhůta na vyřešení podané stížnosti je 30 kalendářních dnů ode dne jejího obdržení. O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze prodloužit jen v odůvodněných případech, a to o dalších 30 dnů. Klinika ze zákona umožňuje stěžovateli nahlížet do konkrétního spisu stížnosti a pořizovat z něj kopie.
2. Při osobním podání písemné stížnosti je stěžovateli potvrzeno převzetí na kopii stížnosti. Tuto stížnost přebírá asistentka jednatelky nebo jednatelka Kliniky.
3. Stížnosti klientů v ústní formě přijímá a řeší jednatelka Kliniky, ošetřující lékař, asistentka jednatelky. Každá ústní stížnost je zaprotokolována. V protokolu se uvede, kdo je stěžovatelem, stručný obsah stížnosti a skutečnost, zda stížnost byla či nebyla uspokojivě vyřešena při ústním jednání. V případě, že taková stížnost při ústním jednání uspokojivě nebyla vyřešena, bude stěžovatel v protokolu vyzván k podání stížnosti v písemné formě. Protokol podepisuje osoba, která stížnost převzala. Kopii protokolu dostává stěžovatel, převzetí protokolu stěžovatel potvrdí svým podpisem. Podá-li stěžovatel následně stížnost v písemné formě, bude dále postupováno dle ustanovení této směrnice o stížnostech v písemné formě.

II. Šetření stížnosti

1. V termínu stanoveném touto směrnicí v bodě I. předá řešitel stížnosti své vyjádření jednatelce Kliniky, která posoudí obsah a formu vyjádření a po vyhodnocení odešle vyjádření s průvodním dopisem, případně pouze své závěrečné vyhodnocení stížnosti stěžovateli. Kopii vyjádření zakládá asistentka jednatelky do spisu týkajícího se vyřizování stížnosti. Součástí vyhodnocení stížnosti mohou být doporučení a nápravná opatření.
2. Pokud je vyjádření řešitele stížnosti nedostatečné, vrátí jej jednatelka Kliniky řešiteli stížnosti k doplnění se stanovením lhůty k dořešení. Stejný postup řešení je realizován u stížností adresovaných a postoupených ze strany jiného správního orgánu.

3. Pokud je předmětem stížnosti odborný problém vyžadující stanovisko nezávislé odborné osoby, požádá jednatelka Kliniky do 5 dnů ode dne jejího obdržení o stanovisko zástupce odborné společnosti.
4. Vyžaduje-li prošetřování stížnosti pro náročnost obsahu delší časový úsek nebo postoupení příslušnému subjektu, bude o tom stěžovatel vyrozuměn.
5. Jestliže je možné vyřešit písemnou stížnost se stěžovatelem ústně na místě, považuje-li stěžovatel stížnost za vyřízenou a netrvá-li na písemné odpovědi, bude o tom osobou, která stížnost vyřídila, pořízen protokol. V protokolu se uvede, kdo je stěžovatelem a způsob vyřízení stížnosti. Protokol podepíše stěžovatel a osoba, která stížnost vyřídila. Tento protokol bude předán k evidenci asistence jednatelky. K protokolu se vždy přiloží původní stížnost.
6. Z textu stížnosti musí být jasně patrné, co je předmětem stížnosti a koho se týká. Stěžovatel vždy ve stížnosti mj. uvede jméno a příjmení, datum narození, kontaktní adresu pro doručování (poštou) a též připojí svůj podpis (mimo e-mailová podání). Vzhledem k tomu, že v určitých případech může být v rámci vyřizování stížnosti nakládáno s osobními nebo citlivými údaji, je Klinika oprávněna požadovat, aby stěžovatel prokazatelně doložil, že je osobou oprávněnou stížnost podat, popř. osobou oprávněnou nahlížet do spisu stížnosti. Anonymní písemné stížnosti nebudou prošetřeny, pouze ve výjimečném případě může rozhodnout o prošetření jednatelka Kliniky s tím, že v případě zjištění pochybení, budou učiněna nápravná opatření.

III. Vyřízení stížnosti

1. Pokud to povaha projednávané stížnosti vyžaduje a stížnost je řešena příslušným ošetřujícím lékařem iniciací vykonáváním nápravných opatření, je s výsledkem seznámena jednatelka Kliniky.
2. Do spisu týkajícího se vyřizování stížnosti je zaznamenáno, zda je stížnost považována za oprávněnou nebo neoprávněnou. V případě oprávněné nebo částečně oprávněné stížnosti, jsou stěžovateli písemně sdělena opatření, která byla bezodkladně k nápravě stížnosti přijata, jestliže o to požádal.
3. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli písemnou zprávu. Neobsahuje-li jeho další stížnost v téže věci nových skutečností, nebudou takové stížnosti prošetřeny.
4. Evidenci veškerých stížností vede asistentka jednatelky.
5. Asistentka jednatelky uvede na příslušnou složku řešené stížnosti datum řešení stížnosti a vyznačí, zda byla stížnost oprávněná či neoprávněná.

IV. Stížnost správnímu orgánu

1. Vůči stěžovateli ani klientovi, jehož se stížnost týká, nesmí být činěny žádné přímé ani nepřímé kroky proto, že podali stížnost. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany Kliniky, může podat stížnost správnímu orgánu příslušnému dle § 93 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., o