**Dejvická zdravotní s.r.o.**
pracoviště Generála Píky
Generála Píky 430/26, 160 00 Praha 6
IČO: 24307785

# POSTUP VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Naší prioritou v Dejvické zdravotní je špičková zdravotní péče a maximální spokojenost klienta. Pokud byste však i přes veškerou naši snahu nebyli s poskytováním zdravotních služeb nebo související péče spokojeni, máte možnost podat proti postupu poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím s poskytováním služeb podat podnět nebo stížnost. Vaše názory pro nás představují cenný zdroj informací, který nám pomáhá posuzovat a zlepšovat kvalitu poskytované péče.

Stížnost dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, v platném znění, může podat klient, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník, osoba blízká (v případě, že klient tak s ohledem na svůj zdravotní stav učinit nemůže) nebo osoba zmocněná klientem. V případě, že je podávána stížnost v zastoupení jiné osoby, je třeba tuto skutečnost doložit písemnou plnou mocí zastoupeného.

Stížnosti či podněty lze podat písemně na adresu sídla Dejvické zdravotní s.r.o., prostřednictvím datové schránky či poštou na adresu sídla společnosti, nebo též ústně osobně či telefonicky na čísle 222 900 900. Podání stížnosti nesmí být klientovi na újmu.

Podaná stížnost či záznam o ní musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele a případně klienta, jedná-li se o odlišnou osobu,
- kontaktní údaj stěžovatele,
- podstatné skutkové okolnosti,
- podpis stěžovatele
- v případě záznamu o ústně podané stížnosti identifikace osoby, která záznam sepsala.

Nechcete-li uvádět kontaktní údaje či záznam o stížnosti podepsat, nemůže být stížnost posuzována jako stížnost dle zákona a bude posuzována jako stížnost neformální. Anonymní stížnosti budou rovněž řešeny jako stížnosti neformální. Nebude-li stížnost obsahovat skutkové okolnosti, vyzveme Vás, abyste tyto okolnosti doplnili. Nebude-li to možné (jestliže jste neuvedli kontaktní údaj či na výzvu nereagujete), bude stížnost řešena jako neformální stížnost, případně (neobsahuje-li žádné relevantní skutkové okolnosti) bude odložena.

Stížnost dle zákona musí být ze strany Dejvické zdravotní vyřízena a vyrozumění stěžovateli odesláno do 30 dnů ode dne obdržení stížnosti. V případě, že nebudete souhlasit s vyřízením stížnosti dle zákona, můžete podat stížnost na odbor zdravotnictví Magistrátu HMP. V takovém případě musíte uvést důvod nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany Dejvické zdravotní.

Můžete nám samozřejmě podat i neformální stížnost, podnět či pochvalu. Za tímto účelem prosím využijte jakoukoli výše uvedenou formu podání.