



Postup pro přijímání a vyřizování stížností na Klinice Podané ruce, s.r.o.

verze 1.0, květen 2024

Schválil dne 16.05.2024 doc. MUDr, Viktor Mravčík, Ph.D., ředitel

Způsob přijímání a vyřizování stížností ve zdravotnických zařízeních upravuje zákon č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách, v platném znění. Způsob přijímání a vyřizování stížností na Klinice Podané ruce, s.r.o. je stanoven touto směrnicí.

Nakládání s osobními údaji stěžovatelů i dalších osob, kterých se stížnost týká, upravuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Pracovníci Kliniky Podané ruce, s.r.o. se řídí Etickým kodexem, který se týká rovněž důvěrnosti a ochrany osobních informací o pacientech a klientech.

Proti postupu Kliniky Podané ruce, s.r.o. při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost pacient, zákonný zástupce pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoba zmocněná pacientem. Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje, tedy Klinice Podané ruce, s.r.o.

Stížnosti na Kliniky podané ruce, s.r.o. je možné podat:

Ústně:

Řediteli Kliniky Podané ruce, s.r.o. nebo jejímu odbornému zástupci.

V tomto případě je pořízen písemný záznam o ústním podání stížnosti.

Písemně na adresu:

Klinika Podané ruce, s.r.o.

Hilleho 1842/5, Černá Pole (Brno-střed), 602 00 Brno

E-mailem: klinika@podaneruce.cz

Do poštovní schránky:

Ta je umístěna v přízemí budovy Hilleho 1842/5, Černá Pole (Brno-střed), 602 00 Brno

Do datové schránky: 27dj2aa

Adresa: Klinika
Podané ruce s.r.o.
Hilleho 5, 602 00 Brno

ID datové schránky: 27dj2aa
E-mail: klinika@podaneruce.cz

Bankovní spojení: 2978804329 / 0800
DIČ: CZ293 69 011
IČO: 293 69 011

O způsobu vyřízení stížnosti rozhoduje ředitel Kliniky Podané ruce, s.r.o. podle charakteru stížnosti. Určí osobu odpovědnou za šetření a vyřízení stížnosti.

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne Klinika Podané ruce, s.r.o. stěžovateli ústní projednání stížnosti, dále umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie.

Jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem poskytne mu Klinika Podané ruce, s.r.o. na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost, to platí i v případě, kdy Klinika Podané ruce, s.r.o. poskytla související zdravotní služby.

Klinika Podané ruce, s.r.o. je povinna vyřídit stížnost do **30 dnů** ode dne jejího obdržení, tato lhůta může být odůvodněně prodloužena **o dalších 30 dnů**. O prodloužení rozhoduje ředitel. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je Klinika Podané ruce, s.r.o. nepřislušná, je povinna ji do **5 dnů** ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu.

O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je Klinika Podané ruce, s.r.o. povinna stěžovatele informovat, a to písemně, do vlastních rukou.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který Klinice Podané ruce, s.r.o. udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb, tedy příslušnému **krajskému úřadu**, a to včetně uvedení důvodů nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.
