

Vážený pacienti,

velmi nás mrzí každý případ, kdy nejste spokojeni s poskytnutými službami. Naším cílem je poskytovat kvalitní zdravotní služby.

Pokud chcete podat stížnost, vezměte prosím na vědomí, že s ústně předanou stížností nelze kvalitně pracovat. Při podání stížnosti postupujte, prosím, dle níže uvedeného postupu.

### **Postup při vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb**

Právo občana na uplatnění stížnosti při poskytování zdravotních služeb upravuje § 93 odst. 4 písm. b) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

#### **I. Základní informace pro podání**

Stížnost proti postupu Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov (SOL), Procházkova 818, Trutnov při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím může podat:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta
- osoba blízká pacientovi v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem

Stěžovatel může podat stížnost písemně nebo osobně.

#### **a) písemné podání stížnosti**

- 1) dopisem doručeným na adresu Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, podatelna, Procházkova 818, 541 01 Trutnov
- 2) elektronickou formou prostřednictvím datové schránky ID qb7k7nk nebo e-mailem opatřeným ověřeným elektronickým podpisem na adresu podatelna@soltrutnov.cz .
- 3) předáním písemné stížnosti na podatelnu, Procházkova 818, 541 01 Trutnov v pracovní dny od 8:00 do 10:00 hodin

Písemně podaná stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele
- adresu stěžovatele (poštovní doručovací adresa, na kterou má být stěžovateli doručeno vyznění o vyřízení stížnosti), vhodné je uvést telefonický kontakt
- vlastnoruční podpis stěžovatele
- jméno, příjmení a adresu pacienta, pokud je pacient odlišný od stěžovatele je nutné stížnost doložit úředně ověřenou plnou mocí pacienta nebo dokladem o zdravotním stavu pacienta, z kterého je zřejmé, že stížnost nemůže podat sám
- **vyličení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo pracovišť, kterých se stížnost týká.**
- stížnost je nutné podepsat, je-li podána poštou

#### **b) osobní (ústní) podání stížnosti**

stížnost lze podat i ústně na podatelně Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, Procházkova 818, Trutnov v době od 8.00 hod. do 10.00 hod. O stížnosti bude proveden písemný záznam, který musí stěžovatel podepsat a jehož jedno vyhotovení mu bude předáno.

**c) Anonymní stížnosti**, stížnosti podané telefonicky a stížnosti podané ústně bez sepisu příslušného písemného záznamu se nevyřizují.

### **II. Lhůta pro vyřízení stížnosti**

Stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich obdržení. Lhůta pro vyřízení stížnosti může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž o jejím prodloužení je stěžovatel informován. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne poskytovatel stěžovateli ústní projednání stížnosti. Stížnost je považována za vyřízenou poskytnutím odpovědi příslušnému stěžovateli.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb: Krajský úřad Královéhradeckého kraje. Ve stížnosti zároveň stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.