**POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Proti postupu poskytovatele zdravotních služeb při poskytování zdravotních

služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

1. Pacient
2. Zákonný zástupce pacienta
3. Osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem

na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel

1. Osoba zmocněná pacientem

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje.

Stížnost je možné podat písemně na adresu:

Dětské centrum Kolín, příspěvková organizace Tylova 129, Kolín IV,

elektronicky na adresu info@dckolin.eu

prostřednictvím datové schránky

nebo osobně ředitelce organizace.

Pokud osoba, která podala poskytovateli stížnost s jejím vyřízením nesouhlasí,

může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli

udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb:

Krajský úřad Středočeského kraje

Zborovská 11, Praha 5

Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Poskytovatel je povinen

1. Navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to

s ohledem na charakter stížnosti vhodné

1. Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení, tuto lhůtu

může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů, jde-li o stížnost

k jejímuž vyřízení je nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne

jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému

subjektu, o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen

informovat stěžovatele

1. Vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení
2. Umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu

a pořizovat z něj kopie

1. Jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytnout

mu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost, to platí i

pro poskytovatele, který poskytl související zdravotní služby

Náležitosti stížnosti

Stížnost musí obsahovat jméno, příjmení a adresu stěžovatele, uvedení

jeho vztahu k pacientovi, dále musí být uveden název a adresa poskytovatele

zdravotních služeb, proti němuž směřuje důvod stížnosti a stručný popis

události, podpis stěžovatele.

Pokud nebude stížnost obsahovat veškeré potřebné náležitosti, vyzve

poskytovatel stěžovatele k jejímu doplnění a poskytne mu k tomu přiměřenou

lhůtu. Stěžovatele zároveň poučí, že pokud nebudou nedostatky odstraněny,

stížnost dále nemůže být řešena.

Vyřízení stížnosti

Po projednání všech skutečností souvisejících s danou stížností vydá

poskytovatel písemné stanovisko, které doručí stěžovateli.

Opakování stížnosti

Podává-li stěžovatel opakovaně v téže věci a neosahuje-li tato opakovaná

stížnost nové skutečnosti, nebude opětovně řešena.

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti, může stěžovatel podat

stížnost příslušnému správnímu orgánu Krajský úřad Středočeského kraje, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních

služeb. Zároveň je nutné uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti

poskytovatelem.

Dětské centrum Kolín, příspěvková organizace

Ředitelka Ing. Hana Hálová

V Kolíně dne 4.3. 2019