**Postup při vyřizování stížnosti v Lázeňském sanatoriu Dr. Peták s.r.o.**

**Stížnosti**

1. Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícími se zdravotními službami může podle zákona č. 372/2011 Sb., o poskytování zdravotních služeb podat stížnost:
* pacient
* zákonný zástupce
* osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
* osoba zmocněná pacientem
1. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala nebo pacientovi, jehož se se týká, na újmu.

**Přijímání stížností**

1. Stížnost je možné podat v písemné formě na recepci Lázeňského sanatoria Dr. Peták v době od 7:00 do 19:00 hodin, nebo zaslat na adresu Lázeňské sanatorium Dr. Peták s.r.o., Lesní 111/13, 351 01 Františkovy Lázně.
2. Za stížnost podanou písemně se považuje i stížnost podaná elektronicky na adresu recepce@sanatoriumpetak.cz. Nejsou-li ve stížnosti podané elektronicky uvedena identifikační data stěžovatele, bude na ni odpovězeno pouze v obecné rovině.
3. Ústně je možné podat stížnost pouze v dohodnutém termínu po předchozí domluvě v místě sídla Lázeňského sanatoria Dr. Peták.
4. Poskytovatel zdravotních služeb je povinen:
* 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 stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení předat věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty i o předání stížnosti je povinen informovat stěžovatele.
* Vést evidenci o podání stížnosti a o způsobu jejího vyřízení.

**Evidence stížností**

1. Lázeňské sanatorium Dr. Peták s.r.o. vede evidenci podaných stížností odděleně od evidence ostatních písemností tak, aby poskytovala údaje potřebné pro kontrolu vyřizování stížností. Evidence obsahuje zejména následující údaje:
* Datum doručení stížnosti (při ústní stížnosti datum projednání)
* Jméno, příjmení a kontaktní údaje stěžovatele
* Předmět stížnosti
* Výsledek šetření s uvedením odůvodněnosti stížnosti
* Přijatá opatření
* Datum vyrozumění stěžovatele o výsledku stížnosti
1. Podané stížnosti se do evidence zapisují chronologicky a označují se pořadovými čísly. Spisovou značkou stížnosti je pořadové číslo stížnosti lomené letopočtem.
2. Je-li obsah stížnosti nejasný, vyzve Lázeňské sanatorium Dr. Peták s.r.o. stěžovatele k doplnění či upřesnění stížnosti.
3. Anonymní stížnosti se prošetřují pouze v případě, že obsahují konkrétní údaj o porušení zákona nebo jiných právních a pracovních předpisů a o zneužívání postavení a funkce. Poté se archivují jako ostatní stížnosti. Ostatní anonymní stížnosti se zakládají bez šetření.

**Postup při vyřizování stížností**

1. Spis vyřízené stížnosti musí mimo stížnost obsahovat:
* Materiály dokládající prošetření skutečností uvedených ve stížnosti a závěr o odůvodněnosti stížnosti.
* Stejnopis vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti.
* Je-li stížnost podepsána více stěžovateli, adresuje se vyrozumění o jejím vyřízení prvnímu podepsanému stěžovateli, případně tomu, který byl zmocněn či určen k přijímání písemností.
1. Šetření stížnosti je prováděno příslušnými vedoucími pracovníky nebo pověřenými zaměstnanci. Ke stížnosti podané na konkrétní osobu se vyjádří nadřízený pracovník a příslušná osoba, na kterou byla stížnost podána.
2. Součástí šetření je i posouzení odůvodněnosti stížnosti.
3. O stížnostech a jejich šetření je průběžně informován jednatel Lázeňského sanatoria.

**Vyřízení stížnosti**

1. Vyřízení stížnosti je doručeno stěžovateli prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb či prostřednictvím elektronické pošty (s ohledem na způsob podání stížnosti).
2. Vedoucí pracovníci jsou odpovědní za to, že nedostatky, které vyplynou ze stížnosti, budou ihned řešeny a v konkrétním termínu bude sjednána náprava.
3. Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může zaslat stížnost, ve které uvede důvody nesouhlasu, Krajskému úřadu Karlovarského kraje.