

## Postup při vyřizování stížností

podaných podle § 93 zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

Stížnost proti postupu Nemocnice následné péče VIA, s.r.o., provoz Česká Kamenice při poskytování zdravotních služeb nebo činnostem souvisejícím se zdravotními službami se podává zásadně písemně, na adresu Nemocnice následné péče VIA, s.r.o., provoz 5. května 527, 407 21 Česká Kamenice. Na obálku vhodné napsat „Stížnost“.

Stížnost může podat:

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

(dále jen „stěžovatel“)

Stěžovatel je povinen prokázat skutečnost, že je osobou oprávněnou podat stížnost ve smyslu

§93 odst. 1 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách.

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne Nemocnice následné péče VIA, s.r.o. stěžovateli ústní projednání stížnosti.

Stížnosti jsou vyřizovány do 30 dnů ode dne jejich doručení. Lhůta pro vyřízení stížnosti může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž o jejím prodloužení je stěžovatel informován. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není Nemocnice následné péče VIA, s.r.o. příslušná, prokazatelně ji postoupí věcně příslušnému subjektu do 5 dnů ode dne jejího obdržení. O postoupení stížnosti je stěžovatel informován. Stížnost je považována za vyřízenou poskytnutím odpovědi příslušnému stěžovateli. Nemocnice následné péče VIA, s.r.o. vede evidenci podaných stížností a o způsobu jejich vyřízení. Do konkrétního stížnostního spisu má stěžovatel možnost nahlížet a pořizovat si z něj kopie. Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost Krajskému úřadu Ústeckého kraje. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Nemocnice následné péče VIA, s.r.o.

Provoz: 5. května 527

407 21 Česká Kamenice