



Priessnitz
LÉČEBNÉ LÁZNĚ JESENÍK

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ (poskytování zdravotních služeb)

Priessnitzovy léčebné lázně a.s., Priessnitzova 299, 790 03 Jeseník, IČ: 451 934 52, zapsané v OR KOS v Ostravě, odd. B, vl. 323, (dále jen PLL a.s.) v souladu s Organizačním řádem PLL a.s., obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v platném znění (dále jen zákon o zdravotních službách), vydávají tento

Řád pro vyřizování stížností

Řád pro vyřizování stížností upravuje postup pro vyřizování stížností podaných stěžovatelem podle § 93 zákona o zdravotních službách proti postupu Priessnitzových léčebných lázní a.s., jako poskytovatele zdravotních služeb, **při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami** v případech, kdy se stěžovatel domnívá, že PLL a.s. při poskytování zdravotních služeb nedodržely povinnosti vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

Stěžovatel má právo u PLL a.s. podat stížnost na chování, chybné jednání, na neodborný nebo chybný postup PLL a.s. nebo jeho zaměstnanců při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami v případě, že se domnívá, že byl v důsledku některých z výše uvedených skutečností poškozen na svých právech a žádá od PLL a.s. nápravu, zejména změnu, omluvu, nebo jinou formu zadostiučinění.

I.

Způsob podávání stížnosti

1. Stížnost má právo podat klient, pacient nebo zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, klienta, nebo osoba k takovému úkonu písemně zmocněná, nebo osoba blízká si může stěžovat v případě, že tak sám pacient nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud pacient zemřel (dále jen stěžovatel).
2. Stížnost může být podána buď písemně na adresu sídla společnosti, ústně na provozovně, ve které byla služba poskytnuta, telefonicky na tel. č. 584 491 267 nebo 584 491 111 nebo elektronicky na adresu info@priessnitz.cz. PLL a.s. mají právo si vyžádat od klienta písemné vyjádření, není-li stížnost možné řešit na základě ústního sdělení.
3. PLL a.s. jsou oprávněné provést ověření totožnosti osoby, která stížnost podává a kontrolu skutečnosti, je-li osoba podávající stížnost oprávněna k tomuto úkonu.
4. Stížnost podaná osobně může být vyřešena na místě nebo může být sepsán záznam o jejím podání.
5. Stížnost musí obsahovat údaje, které umožní jednoznačně přiřadit stížnost ke konkrétnímu klientovi, přesný popis služby, které se stížnost týká, zejména datum vzniku nesprávného postupu při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami, případně jiné skutečnosti, důvod podání stížnosti, veškerá související dokumentace týkající se služeb nebo činností, které jsou předmětem stížnosti (např. plná moc, soudní rozhodnutí o svěřeni osoby do opatrovnictví nebo péče, nebo rodný list).

II.

Práva a povinnosti stěžovatele

1. Stěžovatel má právo nahlížet do svého stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie.
2. Klienti jsou povinni při poskytování zdravotních služeb nebo činností souvisejících se zdravotními službami dodržovat pokyny a postupy stanovené zdravotnickým personálem PLL a.s. (lékařem, fyzioterapeutem, zdravotní sestrou), v opačném případě se jedná o porušení léčebného řádu.

3. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost na Krajský úřad Olomouckého kraje, odbor zdravotnictví, na adresu: Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc s odůvodněním nesouhlasu s vyřízením stížnosti, nebo na Českou lékařskou komoru, popřípadě se domáhat svého práva u věcně a místně příslušného soudu.
4. Klienti jsou povinni se seznámit nejpozději v den nástupu na pobyt s tímto Řádem pro vyřizování stížnosti.

III.

Způsob vyřízení stížnosti

1. Přijetí stížnosti PLL a.s. zaznamenají do složky „Stížnosti – Kniha stížností klientů“, která je uložena na společném disku a informují o přijetí stížnosti ředitele společnosti.
2. Každá stížnost je řešena v PLL a.s. bez zbytečného odkladu, přičemž maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení stížnosti PLL a.s. V odůvodněných případech mohou PLL a.s. lhůtu pro vyřízení stížnosti prodloužit o dalších 30 dnů, přičemž jsou PLL a.s. povinny bezodkladně informovat stěžovatele o prodloužení lhůty. Pokud vyřízení stížnosti PLL a.s. nepřísluší, PLL a.s. do 5 dnů ode dne obdržení stížnosti, postoupí stížnost věcně příslušnému subjektu a o postoupení informují stěžovatele.
3. Stížnost vyřizuje pověřený zaměstnanec obchodního úseku PLL a.s. Jde-li o stížnost týkající se léčebného postupu, bude léčebný postup konzultován s léčebným úsekem, vedoucím lékařem. Pro vyřízení stížnosti uplatní PLL a.s. vždy postup vhodný pro danou situaci za podmínky dodržení obecně závazných právních předpisů a interních norem ISO 9001:2015.
4. Stížnost se považuje za vyřízenou písemným sdělením výsledku šetření stížnosti klientovi a v případě nesprávně zvoleného postupu při poskytování zdravotních služeb nebo činností souvisejících se zdravotními službami, omluvu stěžovateli. Sdělení musí obsahovat jednoznačný, správný a objektivní závěr a informaci, zda byla uplatněná stížnost důvodná nebo nedůvodná a zdůvodnění tohoto závěru.
5. Není-li stěžovatel spokojen s navrhovaným postupem řešení stížnosti, může písemně požádat o její nové projednání, které provádí úsek ředitele společnosti.
6. Při vyřizování stížnosti PLL a.s. postupují způsobem určeným pro vyřízení stížností v OS-P-08 Řízení reklamací a stížností.

IV.

Závěrečné ustanovení

1. Tento Řád pro vyřizování stížností je platný a účinný od 1.3.2023.
2. Řád pro vyřizování stížností je přístupný klientům v provozních prostorách PLL a.s., kde se poskytují zdravotní služby, v ubytovacích prostorech a na internetových stránkách PLL a.s.
3. PLL a.s. si vyhrazují právo tento řád kdykoliv změnit bez předchozího upozornění klientů.

V Jeseníku dne 28.2.2023



Ing. Roman Provazník
ředitel společnosti