

POSTUP VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Naší prioritou v My Clinic je špičková zdravotní péče a maximální spokojenost klienta. Pokud byste však i přes veškerou naši snahu nebyli s poskytováním zdravotních služeb nebo související péče spokojeni, máte možnost podat proti postupu poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím s poskytováním služeb podat podnět nebo stížnost. Vaše názory pro nás představují cenný zdroj informací, který nám pomáhá posuzovat a zlepšovat kvalitu poskytované péče.

Stížnost dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách, v platném znění, může podat klient, jeho zákonný zástupce nebo opatrovník, osoba blízká (v případě, že klient tak s ohledem na svůj zdravotní stav učinit nemůže) nebo osoba zmocněná klientem. V případě, že je podávána stížnost v zastoupení jiné osoby, je třeba tuto skutečnost doložit písemnou plnou mocí zastoupeného.

Stížnosti či podněty lze podat písemně na adresu sídla My Clinic, prostřednictvím datové schránky či na e-mail stiznosti@myclinic.cz, nebo též ústně osobně či telefonicky, nejlépe prostřednictvím recepce či klientské linky. Podání stížnosti nesmí být klientovi na újmu.

Podaná stížnost či záznam o ní musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele a případně klienta, jedná-li se o odlišnou osobu,
- kontaktní údaj stěžovatele,
- podstatné skutkové okolnosti,
- podpis stěžovatele
- v případě záznamu o ústně podané stížnosti identifikace osoby, která záznam sepsala.

Nechcete-li uvádět kontaktní údaje či záznam o stížnosti podepsat, nemůže být stížnost posuzována jako stížnost dle zákona a bude posuzována jako stížnost neformální. Anonymní stížnosti budou rovněž řešeny jako stížnosti neformální. Nebude-li stížnost obsahovat skutkové okolnosti, vyzveme Vás, abyste tyto okolnosti doplnili. Nebude-li to možné (jestliže jste neuvedli kontaktní údaj či na výzvu nereagujete), bude stížnost řešena jako neformální stížnost, případně (neobsahuje-li žádné relevantní skutkové okolnosti) bude odložena.

Stížnost dle zákona musí být ze strany My Clinic vyřízena a vyrozumění stěžovateli odesláno do 30 dnů ode dne obdržení stížnosti. V případě, že nebudete souhlasit s vyřízením stížnosti dle zákona, můžete podat stížnost na odbor zdravotnictví Magistrátu HMP. V takovém případě musíte uvést důvod nesouhlasu s vyřízením stížnosti ze strany My Clinic.

Můžete nám samozřejmě podat i neformální stížnost, podnět či pochvalu. Za tímto účelem prosím využijte dotazník spokojenosti či jakoukoli výše uvedenou formu podání.