



Dne 25.11.2019

SMĚRNICE Č. 36/2019**Postup pro vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb**

Proti postupu poskytovatele zdravotních služeb Bristol Group s.r.o. při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami je možné podat stížnost podle z.č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), v platném znění, podle ustanovení § 93 - § 97 zákona (dále jen „zákon“). Účelem tohoto dokumentu je upravit způsob přijímání a vyřizování stížností ve zdravotnických zařízeních Bristol Group s.r.o., dále jen „poskytovatel“.

1. Podávání stížností

Stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami (dále jen „stížnost“) může podat osoba oprávněná podle § 93 odst. 1 zákona, zejména pacient, zákonný zástupce pacienta, nebo osoba zmocněná pacientem.

2. Přijímání stížností

Stížnost je povinen přijmout každý zdravotnický pracovník poskytovatele, pracovníci recepce a vedoucí obchodního oddělení. Kontaktní osobou pro vyřizování stížností je Sales Director, dále jen „vedoucí obchodního oddělení“, jehož prostřednictvím je prováděn veškerý písemný styk se stěžovatelem. Příjemce stížnosti odpovídá za předání stížnosti vedoucímu obchodního oddělení ve lhůtě 2 dnů od přijetí stížnosti. Stížnost je možné podat písemně, v elektronické podobě (e-mailem) i ústně. Ústní stížnosti lze po jejich zvážení ihned operativně vyřídit na příslušném pracovišti a stěžovatele obeznámit o stavu věci bez sepsání záznamu o stížnosti. U stížností, které nelze ihned vyřídit, je nutné sepsat o obsahu stížnosti záznam, který stěžovatel podepíše a obdrží jeho kopii. Stížnosti podávané telefonicky se vyřizují podle povahy věci buď vysvětlením nebo se stěžovateli doporučí, aby stížnost podal písemně a doručil na adresu Bristol Group s.r.o., Sadová 19, 36001 Karlovy Vary. Stížnosti podávané prostřednictvím elektronické pošty podepsané ověřeným elektronickým podpisem nebo bez ověřeného elektronického podpisu, ale obsahující všechny potřebné údaje o stěžovateli, se vyřizují tak jako stížnosti písemné. Stížnost bez ověřeného elektronického podpisu neobsahující jméno, příjmení nebo adresu stěžovatele bude považována za anonymní.

Ze stížnosti musí být patrné, že se týká poskytování zdravotnických služeb nebo činností souvisejících se zdravotními službami, a čeho se stěžovatel domáhá. V opačném případě stěžovatele vedoucí obchodního oddělení vyzve k upřesnění stížnosti a stanoví lhůtu k upřesnění s upozorněním, že pokud tak nebude učiněno, bude stížnost odložena. O odložení se učiní záznam do spisu. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího doručení, popř. 30 dnů od doručení upřesňujícího dopisu nebo osobního upřesnění. Stížnost, ze které nebude zřejmé, kdo ji podává, nebo bude zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné, se považuje za stížnost anonymní. Všechny anonymní stížnosti budou předány vedoucímu obchodního oddělení. Anonymní stížnost není stížností a bude odložena, vedoucí obchodního oddělení o tom učiní záznam do spisu. Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří vedoucí obchodního oddělení, zda stížnost obsahuje nové skutečnosti, na základě kterých by bylo nutné ji prověřit. V případě, že stížnost neobsahuje nové skutečnosti, stížnost se bez dalšího



šetření odloží. O odložení bude stěžovatel vyrozuměn pouze po první opakované stížnosti a to do 10 dnů od jejího doručení. Zaslání této informace stěžovateli zajistí vedoucí obchodního oddělení. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

3. Evidence stížností

Evidenci všech stížností obdržených poskytovatelem vede vedoucí obchodního oddělení.

Evidence (spis stížnosti) obsahuje:

- datum podání - doručení stížnosti, popř. datum sepsání záznamu o stížnosti,
- číslo jednací poskytovatele,
- jméno, příjmení a adresa stěžovatele popř. název, sídlo a IČ právnické osoby v případě právnické osoby zmocněné pacientem,
- obsah stížnosti,
- kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení,
- výsledek šetření,
- opatření ke zjednaní nápravy,
- datum vyřízení stížnosti.

Poskytovatel je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie.

4. Vyřizování stížnosti

Po zaevidování stížnosti vedoucí obchodního oddělení prošetří veškeré skutečnosti uvedené ve stížnosti, případně ji postoupí vedoucímu zaměstnanci příslušného pracoviště k prošetření a písemnému zdůvodnění, příp. doložení důkazů, na které se vedoucí zaměstnanec odvolává. Po shromáždění veškerých dokumentů, případně po vyslechnutí stěžovatele nebo dalších osob, které mohou přispět k objasnění věci, vedoucí obchodního oddělení učiní závěr ze svého šetření a písemně vyrozumí o vyřízení stížnosti stěžovatele. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí obchodního oddělení. Poskytovatel je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Je-li to nezbytné k objektivnímu prošetření stížnosti, provede vedoucí obchodního oddělení místní šetření a vyhotoví o tom zápis. V případě přítomnosti stěžovatele u místního šetření je třeba do závěru uvést jeho stanovisko k výsledkům šetření i ke stanoveným opatřením. Zápis musí být podepsán všemi účastníky šetření, předán všem účastníkům šetření příp. uvedeno odmítnutí jeho podpisu či převzetí. Pokud budou v průběhu šetření získávány nějaké telefonické informace, je nutné vždy o tom sepsat záznam do spisu - tj. kdy, s kým, v jaké záležitosti hovor veden, jméno, příjmení a podpis zaměstnance, který hovor vedl. Stížnost musí být vyřízena ve 30 denní lhůtě od doručení poskytovateli – tzn. odpovědní zásilka stěžovateli předána k odeslání. Tato lhůta může být překročena jen v odůvodněných případech s písemným souhlasem jednatele poskytovatele, který zároveň stanoví konečný termín vyřízení. O prodloužení lhůty žádá vedoucí obchodního oddělení jednatele s uvedením důvodu. Lhůta může být prodloužena maximálně o dalších 30 dnů. O důvodech prodloužení lhůty k vyřízení a konečném termínu vyřízení informuje stěžovatele ještě před uplynutím základní 30 denní lhůty vedoucí obchodního oddělení. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je poskytovatel nepřislušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. Veškeré písemnosti související s vyřizováním stížnosti se zasílají tak, aby byl vždy k dispozici doklad o doručení.

Při vyřízení stížnosti vedoucí obchodního oddělení dbá na to, aby:



- stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech a skutečnostech, bez průtahů, hospodárně,
- bylo zabezpečeno přezkoumání příčin vzniku oprávněných nebo částečně oprávněných stížností za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku,
- ve výsledku šetření byla uvedena odpověď na všechny kritizované jevy, potvrzena či vyvrácena jejich oprávněnost s odvoláním na příp. citaci právních norem, které potvrzují nebo vyvracejí jednotlivé kritizované nedostatky,
- u oprávněných a částečně oprávněných stížností byla stanovena nápravná opatření k řešení a odstranění kritizovaných jevů.

Vedoucí obchodního oddělení zajistí odeslání výsledků šetření stěžovateli. 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 Karlovarského kraje, odbor zdravotnictví).

5. Kontrola stavu vyřizování stížností

Kontrolu stavu vyřizování stížností, věcnou a formální správnost vyřízení stížností a dodržení stanovených lhůt provádí jednatel. Vedoucí pracovníci jednotlivých pracovišť provádí kontroly plnění opatření uložených při vyřizování stížností a v případě jejich neplnění vyvozují příslušné sankce proti osobám, které jsou zodpovědné za jejich nesplnění.

6. Závěrečná ustanovení

Všechny osoby, které prošetřují a vyřizují stížnosti, jsou povinny zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech zjištěných v průběhu vyřizování stížnosti včetně osobních údajů stěžovatele.

Marina Kocherova
jednatelka Bristolgroup s.r.o.