

Informace o vyřizování stížností a ostatních podání

Stížnost, jež směřuje proti postupu ISCARE a.s. (poskytovatele) při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím s poskytováním zdravotních služeb dle § 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), může podat:

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

Stížnosti na postup při poskytování zdravotních služeb nebo činností s tímto související, se dle zákona o zdravotních službách vyřizují do 30 dnů, respektive výjimečně do 60 dnů, ode dne přijetí stížnosti. Půjde-li o stížnost, k jejíž vyřízení není ISCARE a.s. příslušný, bude tato stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení postoupena věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty či o postoupení stížnosti bude stěžovatel informován.

Za stížnost podanou písemně je považována stížnost zaslaná prostřednictvím poštovních služeb na adresu ISCARE a.s., emailem na adresu spokojenost@iscare.cz, popř. datovou zprávou do datové schránky ISCARE a.s. Stížnosti podané v písemné formě jsou předávány na sekretariát ISCARE a.s., který dále předá Customer Care.

Z obsahu stížnosti či podání musí být zřejmé, kdo jej podává (jméno, příjmení, bydliště a datum narození pro plné ztotožnění osoby), případně za koho (jméno a příjmení pacienta, bydliště a datum narození) a jaké věci se stížnost týká. Pokud stížnost nepodává pacient, musí osoba podávající stížnost uvést svůj vztah k pacientovi, případně doložit platné písemné zmocnění k podání stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může podat stížnost k Magistrátu hl. m. Praha na Odbor zdravotní péče, Charvátova 145, 11000 Praha 1. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem (s uvedením důvodu nesouhlasu s vyřízením stížnosti).

Není-li stěžovatelem uvedena poštovní adresa pro doručování, je podání považováno za anonymní. Anonymní stížnosti a stížnosti podané telefonicky se nevyřizují.

Stěžovatel má možnost po předchozí dohodě nahlédnout do stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie.