

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Tato pravidla řeší postup při řešení stížností podaných v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb v ISCARE a.s.

1. Osoby oprávněné podat stížnost

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

2. Převzetí stížností

Stížnosti v písemné formě

Stížnosti pacientů (nebo osob oprávněných podat stížnost) v písemné formě jsou předávány na sekretariát ISCARE a.s. Člen představenstva ISCARE a.s. určí řešitele stížnosti.

Zákonná lhůta na vyřešení stížnosti je 30 kalendářních dnů ode dne jejího obdržení. O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze prodloužit jen v odůvodněných případech, a to o dalších 30 dnů. V tomto případě ISCARE a.s. informuje do 5 dnů stěžovatele o prodloužení lhůty k vyřízení včetně odůvodnění. ISCARE a.s. ze zákona umožňuje stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a požít kopie.

V případě, že je stížnost adresována přímo na některá z oddělení ISCARE a.s., je stížnost předána tímto oddělením na sekretariát ISCARE a.s. a je řešena dle předchozího odstavce.

Při osobním převzetí písemné stížnosti je stěžovateli potvrzeno převzetí na kopii stížnosti.

Stížnosti v ústní formě

V případě, že stěžovatel podal stížnost pouze v ústní formě a tato stížnost nebyla uspokojivě vyřešena při ústním jednání, bude stěžovatel vyzván k podání stížnosti v písemné formě. V písemné formě může stěžovatel zaslat stížnost e-mailem na vedeni@iscare.cz nebo poštou na adresu ISCARE a.s. nebo může stížnost sepsat na místě.

3. Šetření a vyřízení stížností

V termínu stanoveném členem představenstva ISCARE a.s. předá řešitel stížnosti své vyjádření na sekretariát ISCARE a.s. Člen představenstva ISCARE a.s. odešle stěžovateli prostřednictvím sekretariátu vyjádření s průvodním dopisem, případně pouze svoje závěrečné hodnocení stížnosti.

Vyžaduje-li prošetřování stížností pro náročnost obsahu delší časový úsek, člen představenstva ISCARE a.s. vyrozumí stěžovatele prostřednictvím sekretariátu, že doba pro vyřízení stížnosti se prodlužuje, nejdéle však do doby stanovené zákonem pro vyřízení stížnosti.

Jestliže je možné vyřešit písemnou stížnost se stěžovatelem ústně na místě, považuje-li stěžovatel stížnost za vyřízenou a netrvá-li na písemné odpovědi, bude o tom osobou, která stížnost vyřídila pořízen protokol.

Anonymní písemné stížnosti nebudou prošetřovány.

4. Stížnost správnímu orgánu

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany ISCARE a.s., může podat stížnost správnímu orgánu příslušnému dle § 93 odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

5. Související legislativa

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

6. Adresa pro podání písemné stížnosti:

Sekretariát
ISCARE a.s.
Českomoravská 2510/19
Libeň, 190 00 Praha 9

e-mail: vedeni@iscare.cz