

Prosdent s.r.o.
Zastoupený jednatelem MUDr. Lenkou Ivánkovou
671 61 Prosiměřice 172
dále jen ZZ

Vyřizování stížností ve zdravotnickém zařízení

právní úprava: § 93 odst. 3 písm. c) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování: *Poskytovatel je povinen vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.*

Vážení klienti,
maximální snahou a cílem našeho ZZ je spokojený klient.
Ze zkušenosti se stížnostmi vyplývá, že hlavní příčinou stížností je nedorozumění, způsobené nedostatky v komunikaci mezi klienty a zdravotnickým personálem. Když Vám nebude něco jasné, zeptejte se. Pokud i přesto nejste s péčí poskytovanou naším ZZ spokojeni, můžete podávat své stížnosti písemnou formou. Veškeré písemné stížnosti jsou evidovány a vyřizovány na základě řádného prošetření jejich předmětu, zejména vyjádření odpovědného zaměstnance nebo provozovatele, vůči němuž stížnost směřuje.

Pacient, jeho rodinný příslušník a občan může uplatnit písemnou stížnost:
- dopisem doručeným na adresu: Prosdent s.r.o., 671 61 Prosiměřice 172
- předáním písemné stížnosti do ZZ

Písemně podaná stížnost musí obsahovat:
- jméno a příjmení stěžovatele - klienta,
- adresu stěžovatele,
- vlastnoruční podpis stěžovatele,
- vylíčení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti.

Další postup vyřizování stížností

Provozovatel ZZ prošetřuje všechny podané stížnosti mimo stížností anonymních.
O vyřízení řádné stížnosti bude stěžovateli podána písemná zpráva, která bude obsahovat zjištěné skutečnosti a závěry, případně opatření přijatá k nápravě. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na 30 kalendářních dnů od data přijetí stížnosti.
Při opakování stížnosti, která již byla řádně prošetřena a vyřízena, bez uvedení nových a zásadních skutečností majících vliv na výsledek šetření, nebude tato stížnost již znovu šetřena. Stěžovatel bude o tomto postupu písemně vyrozuměn.

V Prosiměřicích dne 1. 1. 2026