

Postup pro vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb

1. Podat stížnost proti postupu při poskytování zdravotních služeb Láznemi Luhačovice a.s., IČ 46347828, se sídlem v Luhačovicích, Lázeňské náměstí 436, PSČ 763 26, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským úřadem v Brně, oddíl B, vložka 809 (dále jen „poskytovatel“) může:
 - o pacient/klient,
 - o zákonný zástupce pacienta/klienta,
 - o osoba blízká (pokud pacient/klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel),
 - o osoba zmocněná pacientem/klientem

Pacientem se rozumí osoba, jíž zdravotní služby hradí plně či částečně zdravotní pojišťovna, klient si hradí zdravotní službu sám z vlastních prostředků (dále jen „stěžovatel“).

2. Stížnost podává stěžovatel vždy písemně:
 - o doporučenou poštou na adresu poskytovatele - **Lázně Luhačovice, a.s., Lázeňské nám. 436, 763 26 Luhačovice**
 - o prostřednictvím datové schránky - **g42ewtq**
3. Obsah stížnosti:
 - a. jméno a adresa stěžovatele,
 - b. název a adresa poskytovatele (Lázně Luhačovice, a.s., Lázeňské nám. 436, 763 26 Luhačovice)
 - c. důvod stížnosti a stručný popis události,
 - d. podpis stěžovatele nebo úředně ověřený podpis v případě zmocněné osoby
4. Postup vyřizování stížnosti při poskytování zdravotních služeb.
 - a. Poskytovatel navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
 - b. Poskytovatel vyřídí stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Není-li poskytovatel příslušný k vyřízení stížnosti, postoupí ji příslušnému subjektu do 5 dnů od obdržení stížnosti. O prodloužení stížnosti a jejím postoupení je povinen stěžovatele neprodleně informovat.
 - c. Poskytovatel vede evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.
 - d. Poskytovatel umožní stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
 - e. Jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, bude mu poskytnuta na jeho vyžádání včasná a nutná součinnost.
5. Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti poskytovatelem nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, a to:

Krajskému úřadu Zlínského kraje, odbor zdravotnictví,
třída Tomáše Bati 21
761 90 Zlín

- e-mail: podatelna@kr-zlinsky.cz
- telefon: 577 043 111

Stěžovatel zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem a souhlas s nahlížením Krajského úřadu Zlínského kraje do jeho zdravotnické dokumentace.