

MUDr. Aleš a Vlasta Jurkovi
praktičtí zubní lékaři
provozovatelé zubních praxí
671 61 Prosiměřice 172
dále jen ZZ

Vyřizování stížností v ZZ.

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: Zubní ordinace, 671 61 Prosiměřice 172
- předáním písemné stížnosti do ZZ.

Písemně podaná stížnost musí obsahovat:

- jméno a příjmení stěžovatele - klienta,
- adresu stěžovatele,
- vlastnoruční podpis stěžovatele,
- vyličení podstatných skutečností, které jsou podnětem ke stížnosti.

Další postup vyřizování stížností

Provozovatel ZZ prošetřuje všechny podané stížnosti mimo stížnosti 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. 4. 2012