

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PACIENTEM/ KLIENTEM ČI ZÁKONNÝM ZÁSTUPCEM

Vážení pacienti/klienti či zákonní zástupci, v případě, že jste nespokojeni během svého pobytu ve SMC, máte právo podat stížnost.

Stížnost můžete podat zejména na:

- a) postup zaměstnanců SMC při výkonu jejich pracovní činnosti
- b) kvalitu poskytované zdravotní, nebo související péče
- c) úroveň komunikace zaměstnanců SMC

Stížnost máte možnost podat touto formou:

- a) ústně (pracovník, který stížnost přijímá, s Vámi vyplní příslušný formulář)
- b) písemně (vyplněním příslušného formuláře a jeho předáním pracovníkovi SMC)
- c) elektronicky (e-mail, telefon, fax)
- d) dle svého přání anonymně (při písemném či elektronickém podání stížnosti)

K přijetí stížnosti je na oddělení oprávněna vrchní sestra popř. vedoucí lékař či primář oddělení, na administrativním oddělení hlavní sestra. SMC má pro tento případ formulář Záznam o přijetí stížnosti, který po vyplnění lze též vhodit do schránky na oddělení nebo v recepci.

Vaše přijatá stížnost bude vyřešena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů ode dne jejího přijetí.

Sdělení (vyrozumění) o řešení přijaté stížnosti Vám bude doručeno buď osobním předáním, či poštou na Vámi sdělenou korespondenční adresu.

**Stížnost jako taková, fakt, že byla podána, její obsah i způsob jejího vyřízení jsou důvěrné a nesmí být sdělovány třetím osobám, které nejsou účastníky stížnostního řízení, vyjma případů, kdy je sdělení třetí osobě uloženo zákonem.**