

## **Postup při vyřizování stížností**

Tato pravidla řeší postup při řešení stížností směřujících proti postupu při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnosti související s poskytováním zdravotních služeb Lázněmi Teplice v Čechách a.s., IČO 44569491, Mlýnská 253, 415 38 Teplice, zapsaná v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 207 (dále jen Lázně).

Podat stížnost je oprávněn klient; osoba blízká v případě, že tak nemůže učinit klient s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel; zákonný zástupce klienta nebo osoba zmocněná klientem.

### **I. Převzetí stížnosti**

1. Stížnosti klientů v písemné formě (tj. též stížnosti doručené prostřednictvím elektronické pošty a faxem) jsou předávány obchodnímu oddělení, které provede evidenci, stížnost označí datem přijetí a předá obchodnímu řediteli nebo řediteli lázeňské péče k posouzení obsahu a závažnosti. Obchodní ředitel nebo ředitel lázeňské péče 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. Lázně ze zákona umožňují stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.
2. Při osobním podání písemné stížnosti je stěžovateli potvrzeno převzetí na kopii stížnosti. Tuto stížnost přebírá kterýkoliv vedoucí zaměstnanec společnosti, který ji neprodleně postoupí obchodnímu řediteli nebo řediteli lázeňské péče.
3. Stížnosti klientů v ústní formě přijímá a řeší mimo osob uvedených v odstavci I/1 též obchodní oddělení, ředitel či primář lázeňského domu a je-li to vzhledem k povaze stížnosti vhodné a ku prospěchu efektivního vyřízení stížnosti, též ošetřující lékař popř. též zaměstnanci tím těmito osobami pověřeni. Každá ústní stížnost je zaprotokolována. V protokolu se uvede, kdo je stěžovatelem, stručný obsah stížnosti a skutečnost, zda stížnost byla či nebyla uspokojivě vyřešena při ústním jednání. V případě, že taková stížnost při ústním jednání uspokojivě nebyla vyřešena, bude stěžovatel v protokolu vyzván k podání stížnosti v písemné formě. Protokol podepisuje osoba, která stížnost převzala. Kopii protokolu osobně ústně přednesené stížnosti si může stěžovatel vyžádat. Podá-li stěžovatel následně stížnost v písemné formě, bude dále postupováno dle ustanovení této směrnice o stížnostech v písemné formě.

### **II. Šetření stížnosti**

1. V termínu stanoveném obchodním ředitelem nebo ředitelem lázeňské péče předá řešitel stížnosti své vyjádření zadavateli řešení stížnosti, který posoudí obsah a formu vyjádření a po vyhodnocení odešle vyjádření s průvodním dopisem, případně pouze svoje závěrečné hodnocení stížnosti, stěžovateli. Kopie vyjádření je vždy postoupena obchodnímu oddělení, které ji zakládá do spisu týkajícího se vyřizování stížnosti. Součástí vyhodnocení stížnosti mohou být doporučení a nápravná opatření.
2. Pokud je vyjádření řešitele stížnosti nedostatečné, vrátí jej obchodní ředitel nebo ředitel lázeňské péče řešiteli stížnosti k doplnění se stanovením lhůty pro dořešení. Stejný postup řešení je realizován u stížností adresovaných a postoupených ze strany jiného správního orgánu.
3. Pokud je předmětem stížnosti odborný problém vyžadující stanovisko nezávislé odborné osoby, požádá obchodní ředitel nebo ředitel lázeňské péče bez zbytečného odkladu ode dne jejího obdržení o stanovisko zástupce odborné společnosti nebo znalce.
4. Vyžaduje-li prošetřování stížnosti pro náročnost obsahu delší časový úsek nebo postoupení příslušnému subjektu, bude o tom stěžovatel vyrozuměn.

5. 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. V protokolu se uvede, kdo je stěžovatelem a způsob vyřízení stížnosti. Protokol podepíše stěžovatel a osoba, která stížnost vyřídila. Tento protokol bude předán k evidenci obchodnímu oddělení k archivaci. K protokolu se vždy přiloží původní stížnost.
6. Z textu stížnosti musí být jasně patrné, co je předmětem stížnosti a koho se týká. Stěžovatel vždy ve stížnosti mj. uvede jméno a příjmení, datum narození, kontaktní adresu pro doručování (poštou) a v případě písemné (mimo e-mailová podání) stížnosti též podpis. Vzhledem k tomu, že v určitých případech může být v rámci vyřizování stížnosti nakládáno s osobními nebo citlivými údaji, jsou Lázně oprávněny požadovat, aby stěžovatel prokazatelně doložil, že je osobou oprávněnou stížnost podat popř. nastane-li taková skutečnost, osobou oprávněnou nahlížet do stížnostního spisu. Anonymní písemné stížnosti nebudou prošetřeny, pouze ve výjimečném případě může rozhodnout o šetření obchodní ředitel, ředitel lázeňské péče popř. ředitel nebo primář dotčeného lázeňského domu s tím, že v případě zjištění chyb budou učiněna nápravná opatření.

### **III. Vyřízení stížnosti**

1. Pokud to povaha projednávané stížnosti vyžaduje, je příslušným řešitelem stížnost řešena a je iniciováno vykonání nápravných opatření, s jejichž výsledkem je seznámen obchodní ředitel a ředitel lázeňské péče.
2. Do spisu týkajícího se vyřizování stížnosti je zaznamenáno, zda je stížnost považována za oprávněnou, nebo neoprávněnou. V případě oprávněné, nebo částečně oprávněné stížnosti jsou stěžovateli písemně sdělena opatření, která byla bezodkladně k nápravě stížnosti přijata, jestliže o to požádal.
3. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli písemnou zprávu. Neobsahuje-li jeho další stížnost v téže věci nových skutečností, nebudou takové stížnosti prošetřeny.
4. Evidenci veškerých stížností vede obchodní oddělení Lázní
5. Osoba obchodního oddělení odpovědná za spisy týkající se stížností uvede na příslušnou složku řešené stížnosti datum řešení stížnosti a vyznačí, zda byla stížnost oprávněná, či neoprávněná.

### **IV. Stížnost správnímu orgánu**

1. Vůči stěžovateli ani klientovi, jehož se stížnost týká, nesmí být činěny žádné přímé ani nepřímé kroky proto, že podali stížnost. Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany Lázní, může podat stížnost správnímu orgánu příslušnému dle § 93 odst. 2 zákona č. 372/2011 S., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování. Tímto správním orgánem je Krajský úřad Ústeckého kraje.

### **V. Související legislativa a kontakty**

1. Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování. Právo podat stížnost podle jiných předpisů není těmito pravidly dotčeno.
2. Kontakty pro podání stížnosti:  
a/ adresa Lázně Teplice v Čechách a.s., Mlýnská 253, 415 38 Teplice  
b/ e-mail: [info@lazneteplice.cz](mailto:info@lazneteplice.cz)  
c/ tel.: +420 417 977 444.