

Proti postupu lékařů a jiných zdravotnických pracovníků Polikliniky Dům zdraví při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může pacient, zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoba zmocněná pacientem, podat stížnost.

Stížnost se podává buď písemně k rukám ředitele, elektronicky na e-mailovou adresu [info@dumzdravi.cz](mailto:info@dumzdravi.cz) nebo osobně v kanceláři ředitele, v nepřítomnosti na informacích / ústředně.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

Kompetentní osoba, která má šetření stížnosti na starosti, je povinna navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů, jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je osoba šetřící stížnost nepříslušná, je povinna ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je tato osoba povinna informovat stěžovatele.