

POSTUP PRO VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PODLE § 93 a násl. zák. č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách

Poskytovatel zdravotních služeb:

MUDr. Pavel Nožička, IČ: 49317610

Místa poskytování zdravotní péče:

Smetanova 1390, 562 01 Ústí nad Orlicí

Za Kopečkem 353, 56401 Žamberk

Náměstí Gen. Knopa 837, 56401 Žamberk

Teslov 204, 56164 Jablonné nad Orlicí

1. Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost 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 jiná osoba zmocněná pacientem.
2. Stížnost se podává poskytovateli, a to v písemné formě. Doručení je možné osobně, na recepci polikliniky Galen (Smetanova 1390, 562 01 Ústí nad Orlicí), poštou, nebo prostřednictvím datové schránky.
3. Poskytovatel navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
4. Poskytovatel vyřídí stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je povinen informovat stěžovatele.
5. Poskytovatel vede evidenci o podaných stížnostech a o způsobu jejich vyřízení ve formě stížnostního spisu. Stěžovatel má právo do stížnostního spisu nahlížet a pořizovat z něj kopie.
6. V případě šetření stížnosti příslušným správním orgánem mu poskytovatel na jeho vyžádání poskytne včasnou a nutnou součinnost.
7. Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb ([Pardubický kraj](#)). Ve stížnosti ke správnímu orgánu musí uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.