Postup při podání stížnosti

Naším cílem v **GYNEM, s.r.o.** je poskytovat zdravotní péči na vysoké odborné i lidské úrovni. Pokud dojde k situaci, se kterou nejste spokojeni, budeme rádi, pokud nám o ni dáte vědět. Stížnosti jsou pro nás důležitou **zpětnou vazbu a příležitostí ke zlepšení našich služeb**. Každou stížností se zabýváme individuálně.

I. Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat:

- pacient,
- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,
- osoba blízká (pokud pacient nemůže stížnost podat ze zdravotních důvodů nebo zemřel),
- osoba zmocněná pacientem na základě plné moci.

II. Jak lze stížnost podat

Pokud je to možné, **doporučujeme nejprve osobní konzultaci** – některé situace lze vyřešit rychle a bez zbytečných formalit. Při osobním setkání si vše lépe vyjasníme.

Stížnost můžete podat:

- Osobně – na pobočce Gynem, kterou jste navštívili
- Telefonicky na telefonním čísle: +420 225 391 721
- prostřednictvím kontaktního formuláře (Napište nám) na webových stránkách gynem.cz,
- e-mailem na adresu **vedeni@gynem.cz**,
- písemně poštou na adresu zdravotnického zařízení.

Ať už zvolíte jakýkoliv způsob podání, **vaši stížnost řádně zaevidujeme a budeme se jí dále zabývat**.

III. Co má stížnost obsahovat

Aby mohla být stížnost řádně posouzena, měla by obsahovat (při podání můžete využít vzoru v příloze):

- jméno a příjmení stěžovatele,
- kontaktní údaje,
- jméno pacienta (pokud je odlišné od stěžovatele),
- popis situace, které se stížnost týká,
- kdy situace, které se stížnost týká, nastala,
- případně označení pracovníků nebo pracovišť, jichž se stížnost týká.

Stížnosti nemohou být anonymní. Anonymní podání mohou sloužit pouze jako podnět ke zlepšení péče.

IV. Jak stížnost vyřizujeme

- Stížnost vyřizujeme **do 30 dnů** od jejího obdržení.
- Ve složitějších případech může být tato lhůta odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů.
- Každou stížnost posuzujeme individuálně a s náležitou pozorností.
- Po posouzení stížnosti vás budeme informovat o způsobu jejího vyřízení.

V. Další možnosti řešení stížnosti

Pokud nebudete se způsobem vyřízení stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na příslušný správní orgán dle zákona o zdravotních službách. V případě podezření na neetické nebo odborně nesprávné jednání lékaře je možné podat stížnost také České lékařské komoře.

Vzor podání stížnosti

Jméno a příjmení stěžovatele:
E-mail:
Telefonní číslo:
Jméno pacienta: (pokud je odlišné od stěžovatele)
Zařízení:

- Gynem IVF Ledčická 1
- Gynekologie Praha 8, Pod náměstím
- Gynekologie Praha 6

Den / období, kdy situace nastala:
Popis situace, které se stížnost týká:

Pracovníci, jichž se stížnost týká:

Stížnost podána dne:

Podpis: