

Postup při vyřizování stížnosti

Kdo může stížnost podat

- Pacient
- Zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta
- Osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- Osoba zmocněná pacientem při doložení písemné plné moci

Co musí stížnost obsahovat

- Kdo ji podává a čeho se týká
- V případě fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště a podpis
- V případě právnické osoby název, sídlo, IČ a označení statutárního orgánu
- Uvedení, čeho se stěžovatel domáhá
- Písemnou plnou moc zástupce, který podává stížnost jménem jiné osoby

Pokud stížnost nemá tyto náležitosti, není srozumitelná nebo je nečitelná nebo je k jejímu vyřešení třeba doplnit údaje, vyzveme stěžovatele k doplnění.

Anonymními stížnostmi se zabýváme pouze v mimořádně závažných případech.

Jak a kde lze stížnost podat

- Osobně
- Písemně dopisem na adresu: MUDr. Daryna Holečková, Praktická lékařka pro děti a dorost, 16300 Praha 6, Socháňova 1221/25
- Elektronickou poštou: dholeckova@upcmail.cz

Co bude následovat

- Potvrdíme přijetí stížnosti, provedeme zápis do knihy stížností uložené v ordinaci.
- Do 30ti dnů budeme stěžovatele informovat o řešení, které rovněž bude zaneseno ve výše zmíněné knize stížností.

V případě, že nebude stěžující spokojen se způsobem řešení stížnosti, může se obrátit na ČLK, případně Magistrát Hl. města Prahy.

Podání stížnosti nemá žádný vliv na další poskytování služeb.

MUDr. Daryna Holečková

Praktická lékařka pro děti a dorost