

**Postup při podání stížnosti na poskytování zdravotních služeb  
dle zákona č. 372/2011 Sb.**

Vážená paní, vážený pane,

v našem zařízení – Hospic CITADELA, klademe důraz na kvalitu poskytovaných služeb a z tohoto důvodu jsme přístupni Vaším podnětům a připomínkám. V případě, že nejste spokojeni s poskytovanou péčí, projednejte své námítky s vedoucími pracovníky našeho zařízení nebo přímo vedením organizace.

<b>Kdo může stížnost podat:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pacient</li> <li>2) Zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta</li> <li>3) Osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo</li> <li>4) Osoba zmocněná pacientem</li> </ol>
<b>Jak můžete stížnost podat:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ústně - u zdravotnického pracovníka, vedoucího zařízení nebo přímo ředitele organizace</li> <li>2) Písemně – poštou na adresu ředitelství – Diakonie Valašské Meziříčí, Žerotínova 1421, 757 01 Valašské Meziříčí</li> <li>3) Elektronicky na adresu: <a href="mailto:info@diakoniev.m.cz">info@diakoniev.m.cz</a></li> <li>4) Písemná forma musí obsahovat: identifikační údaje odesílajícího - jméno příjmení, adresu a telefonní kontakt. Z textu musí být jasně patrné, co je předmětem stížnosti a koho se týká</li> <li>5) anonymní stížnosti se stávají pouze podnětem k případnému zlepšení kvality poskytované péče. Prošetřovány budou pouze v případě, že obsahují údaje o nezákonné činnosti.</li> </ol>
<b>Postup vyřízení stížnosti:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) S ohledem na charakter stížnosti Vám navrhujeme osobní projednání stížnosti</li> <li>2) Do 30 dnů po obdržení stížnosti od nás obdržíte písemnou odpověď o vyřízení stížnosti. V odůvodněných případech máme právo lhůtu prodloužit a jsme povinni Vás o prodloužení informovat</li> <li>3) O stížnostech a jejich vyřízení vedeme evidenci</li> <li>4) Máte možnost nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie</li> </ol>
<b>Opravné prostředky:</b>	<p>V případě nesouhlasu nebo nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na některý z nadřízených nebo správních orgánů:</p> <p>Diakonie ČCE, dozorní rada Belgická 22, 120 00 Praha 2, tel.: 242 487 812, e-mail: <a href="mailto:info@diakonie.cz">info@diakonie.cz</a>,</p> <p>Krajský úřad Zlínského kraje Odbor zdravotnictví T5. Tomáše Bati 21 761 90 Zlín</p>