

## Postup pro vyřizování stížností

V souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zdravotních službách“) je zpracován tento postup pro vyřizování stížností.

Proti postupu poskytovatele zdravotních služeb při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami může podat stížnost:

1. pacient (rozumí fyzická osoba, které jsou poskytovány zdravotní služby)
2. zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta
3. osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo
4. osoba zmocněná pacientem – v tomto případě je zmocněnec povinen doložit ke své stížnosti plnou moc osvědčující zmocnění ze strany pacienta (zmocnitele) a její případný rozsah

(dále jen „stěžovatel“).

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Poskytovatelem zdravotních služeb se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která má oprávnění k poskytování zdravotních služeb podle zákona o zdravotních službách:

### poskytovatel zdravotní péče:

#### adresa:

Elphogene, s.r.o  
Carolina Centrum  
Drnovská 1112/60  
161 00, Praha 6 - Ruzyně

**webové stránky:** [www.elphogene.cz](http://www.elphogene.cz)

**e-mail:** [info@elphogene.cz](mailto:info@elphogene.cz)

### Stížnosti jsou poskytovatelem zdravotních služeb přijímány:

1. telefonicky - prostřednictvím pracovníka na lince: +420 226 203 570
2. e-mailem - prostřednictvím e-mailu [info@elphogene.cz](mailto:info@elphogene.cz)  
(Stížnost podanou elektronickou poštou potvrďte zaručeným elektronickým podpisem)
3. poštou na adresu poskytovatele zdravotních služeb:  
Elphogene, s.r.o  
Carolina Centrum  
Drnovská 1112/60  
161 00, Praha 6 - Ruzyně

4. osobně na adrese poskytovatele zdravotních služeb, přičemž o ústním podání stížnosti bude sepsán záznam, který stěžovatel podepíše. Pokud bude stížnost podána osobně bez písemného doložení, bude se stěžovatelem sepsána stížnost na místě, kterou následně stěžovatel potvrdí svým podpisem.

#### **Náležitosti stížnosti:**

1. jméno, příjmení a adresa stěžovatele (případně telefonní kontakt a e-mail)
2. označení poskytovatele zdravotních služeb
3. odůvodnění stížnosti a stručný popis události
4. datum a podpis stěžovatele

Pokud stížnost nebude obsahovat veškeré potřebné údaje, bude stěžovatel vyzván, aby tyto doplnil, neboť v opačném případě hrozí, že stížnost nebude moci být projednána.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

Vedení poskytovatele zdravotních služeb zaeviduje a pokud je k projednání stížnosti příslušný, tak prošetří každou přijatou stížnost. Pokud by se jednalo o stížnost, k jejímuž vyřízení je poskytovatel zdravotních služeb nepříslušný, je povinen tuto stížnost do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu, o čemž bude stěžovatele informovat.

Poskytovatel zdravotních služeb navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Přijaté stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů od data doručení. Není-li možné dodržet termín pro vyřízení stížnosti informuje o této skutečnosti poskytovatel zdravotních služeb stěžovatele s uvedením důvodu a nového termínu, do kdy bude stížnost vyřešena, přičemž lhůta pro vyřízení stížnosti může být prodloužena v odůvodněných případech o 30 dnů.

V průběhu řešení stížnosti má stěžovatel právo nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který tomuto poskytovateli zdravotních služeb udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem zdravotních služeb.

Poskytovatel zdravotnických služeb je povinen poskytnout příslušnému správnímu orgánu na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost; to platí i pro poskytovatele zdravotních služeb, který poskytl související zdravotní služby.

Řešení stížnosti správním orgánem podléhá § 94 zákona o zdravotních službách.