

	Rehabilitační centrum Čeladná s.r.o. Čeladná 42, 739 12 Čeladná, IČO 25868951	Strana č.: 1 Celkem stran: 1 Platnost od: 1. 1. 2023 Verze č.: 2
	Řízení kvality a bezpečí – Příloha č. 2	

Vážený paciente,

klademe důraz na kvalitu a bezpečnost poskytovaných služeb a z tohoto důvodu jsme přístupni Vašim podnětům a připomínkám. V případě, že nejste spokojeni s naší péčí, projednejte své námítky s vedoucími pracovníky Rehabilitačního centra Čeladná.

Postup při podání stížnosti	
Kdo může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb	a) pacient b) zákonný zástupce c) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel d) osoba zmocněná pacientem
Jakým způsobem může být stížnost podána:	a) ústně - záležitost s Vámi projednají vedoucí pracovníci Rehabilitačního centra Čeladná. V případě, že záležitost nelze vyřešit ihned, budete požádáni o podání stížnosti písemnou formou. b) písemně - v listinné nebo elektronické podobě. Písemná forma musí obsahovat: identifikační údaje odesílajícího jméno, příjmení, adresu, telefonní kontakt. Z textu musí být jasně patrné, co je předmětem stížnosti a koho se týká (určit nejlépe jméno nebo alespoň zařazení pracovníka a oddělení). c) anonymní stížnosti se stávají pouze podnětem k případnému zlepšení kvality poskytované péče. Prošetřovány budou pouze v případě, že obsahují údaje o nezákonné činnosti.
Komu a kdy můžete stížnost podat:	vedoucím pracovníkům Rehabilitačního centra Čeladná tel. 552 533 211 Úřední hodiny vedoucích pracovníků: Po - Pá 7:00 – 14:00 hod. e-mail: info@rccheladna.cz
Jaké jsou lhůty pro vyřízení:	Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je RC Čeladná nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty, o postoupení stížnosti, je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.
Podle kterého právního předpisu se postupuje:	Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).