

Postup při podání stížnosti

Stížnost je vyjádření nespokojenosti s kvalitou poskytované služby. Lze se vyjádřit ke kvalitě služby, k průběhu služby, k přístupu pracovníků, apod. Vedle stížnosti lze vyjádřit také **podnět, připomínku**, které mohou vést ke zlepšení kvality služby.

Stížnost může být podána:

- **Písemně** - dopisem zaslaným poštou na adresu sídla organizace - Konská 63, Třinec, 739 61
- **Osobně** - kterékoliv pracovníci zdravotní péče, ředitelce organizace
- **Telefonicky** - kterékoliv pracovníci hospicové péče, na dispečinku, ředitelce organizace
- **Elektronicky** - prostřednictvím e-mailu na medica@medica3nec.cz

Stížnosti může být podána také anonymně.

Stížnost bude zaevidovaná pracovnící, která stížnost přijala. Za řešení stížností je odpovědná ředitelka organizace.

Dojde k vyslechnutí obou stran. Přejete-li si, budete přizváni k jednání o **stížnosti**, může být jednání vedeno odděleně od pracovníka, na něhož byla **stížnost** podána. Chráníme osobní a citlivé údaje. Je-li to možné, budou provedena opatření, aby se situace neopakovala. Projednání **stížnosti** se dokumentuje a obě strany jsou informovány o výsledku šetření a opatřeních. Vyřízení **stížnosti** probíhá písemnou formou v termínu do 30 dnů a způsob jejich vyřizování je evidován.

V případě, že je **stížnost** podána anonymně, může být odpověď zveřejněna na webových stránkách www.medica3nec.cz. Jestliže je stížnost oprávněná, budete informováni o způsobu nápravy.

V případě nespokojenosti s řešením stížnosti se lze obrátit na:

- **Praktický lékař**, který Vás léčí
- **Ředitelka organizace**: Ing. Andrea Szymeczek, Konská 63, 739 61 Třinec, tel: 602 617 321, e-mail: andrea.szymeczek@medica3nec.cz
- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**: 28. října 117, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, tel: 595 622 222, e-mail: posta@msk.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv**: Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 777, email: podatelna@ochrance.cz

