

Společnost Olympic Palace s.r.o., jako zdravotnické zařízení poskytující lázeňskou léčebně rehabilitační zdravotní péči (dále jen „Lázeňské zařízení“) vydává tento

## POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ

Je nám velice líto každého případu, kdy Vy, jako klient, nejste s poskytnutými službami spokojeni. Chceme však udělat maximum pro to, aby každá špatná zkušenost vedla k nápravě a zlepšení původního stavu. Za Vaše připomínky jsme Vám vděční. Pokud chcete podat stížnost, vezměte prosím na vědomí, že s ústně předanou stížností nelze kvalitně pracovat. Stížnost nám proto zašlete v písemné podobě s detailním popisem vzniklé situace. S vaší stížností budeme dále zodpovědně pracovat, předáme ji kompetentním osobám k vyjádření a prošetříme na jejím základě související dokumentaci.

Děkujeme vám za pochopení.

### Jak postupovat při podávání stížnosti

V případech, kdy se domníváte, že Vám nebyla poskytnuta náležitá zdravotní péče nebo došlo k prodlení v poskytnutí kvalitní nezbytné péče, eventuálně Vám byla potřebná zdravotní péče odmítnuta, máte nepopíratelné právo podat stížnost. Stížnost můžete podat, i pokud jste nespokojeni s chováním lékaře nebo jeho přístupem, považujete podávané informace za nedostačující, nebo máte dokonce podezření na zanedbání povinné péče.

### Kdo může podat stížnost

Stížnost proti poskytování služeb lázeňského zařízení může podat:

- klient
- zákonný zástupce klienta
- osoba blízká v případě, že klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná klientem

### Způsob podání stížnosti a kontakty

Stížnost na postup Lázeňského zařízení podávejte vždy písemně. Stížnost můžete doručit osobně nebo poštou na adresu poskytovatele:

Spa Manager Hotelu

Olympic Palace s.r.o.

Zámecký vrch 41

360 01 Karlovy Vary,

případně elektronicky na e-mailovou adresu [stiznosti@olympic-palace.cz](mailto:stiznosti@olympic-palace.cz).

### Písemný záznam z podání stížnosti by měl obsahovat:

Vaše stížnost by měla obsahovat alespoň:

- datum podání stížnosti
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- předmět stížnosti s co nejpodrobnějším popisem události
- podpis stěžovatele

### **Termíny pro vyřízení stížnosti**

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne lázeňské zařízení stěžovateli ústní projednání stížnosti.

Lázeňské zařízení zašle vyjádření ke stížnosti v zákonné lhůtě do 30 dnů ode dne jejího obdržení. V odůvodněných případech může lázeňské zařízení lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. Stěžovatel je o takovém prodloužení informován.

Jde-li o stížnost, jejíž vyřízení lázeňskému zařízení nepřísluší, lázeňské zařízení ji do pěti dnů ode dne jejího obdržení postoupí věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti lázeňské zařízení stěžovatele rovněž informuje.

### **Nesouhlas s vyřízením stížnosti**

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, kterým je v případě Poskytovatele Krajský úřad Karlovarského kraje. V tomto případě stěžovatel nezapomene uvést důvody svého nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Stěžovatel se může také obrátit na Českou lékařskou komoru.

### **Další zásady**

Poskytovatel vede evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.

Stěžovatel má právo (po ověření jeho totožnosti) nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a za úplatu z něj i pořídí kopie.

V případě šetření stížnosti příslušným správním orgánem, zjistí Poskytovatel včasnou a nutnou součinnost tomuto orgánu.