



Klinika plastické chirurgie German Med Clinic, s.r.o.
Bělehradská 1042/14, 360 01 Karlovy Vary
Tel.: +420 732 191 692

Tato pravidla řeší postup při řešení stížností, dle Zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, podaných v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb klinikou German Med Clinic, s.r.o. (dále jen klinika).

Podat stížnost je oprávněn:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta
- osoba blízká v případě, že tak nemůže učinit pacient s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem

Stížnost se podává písemně, elektronicky (info@germanmedclinic.cz) či ústní formou na adresu kliniky. Na recepci kliniky je stížnost zaevidována, je o ní sepsán protokol a následně je předána jednateli kliniky k posouzení. Ten určí řešitele dané stížnosti. Stížnosti jsou vyřizovány do 30 dnů ode dne jejich obdržení. Lhůta pro vyřízení stížnosti může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů, o čemž je stěžovatel informován.

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání stížnosti. Pokud při tomto ústním jednání nebyla stížnost uspokojivě vyřešena, bude stěžovatel vyzván k jejímu podání v písemné formě. Stížnost je považována za vyřízenou poskytnutím odpovědi příslušnému stěžovateli.

Dle zavedeného systému kvality ISO 9001:2015 upravuje vyřizování stížností příslušná vnitřní směrnice.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany kliniky, může podat stížnost správním orgánu příslušnému dle § 93 odst. 2 zákona č.372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.