



Příjem, vyřizování, evidence a archivace stížností

Osoba oprávněná podat stížnost

Stížnost může podat:

- Pacient
- Zákonný zástupce pacienta
- Osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo zemřel
- Osoba zmocněná pacientem

Způsoby podání stížností:

Stížnost může být podána:

- Písemně k rukám jednatele Lázeňského domu Erika
- Ústně
- V elektronické podobě na elektronickou adresu:
Kurhaus.erika@seznam.cz

Ústní stížnosti jsou přijímány:

- V kanceláři jednatele, v pracovní době po-pá 9:00 – 12:00
- V recepci každý den od 8:00 do 20:00
- V sesterně každý den od 7:00 do 19:00

Telefonické stížnosti se nepřijímají

Náležitosti stížností:

Písemná stížnost obsahuje jméno, příjmení, místo trvalého pobytu stěžovatele, popř. jinou adresu pro doručování korespondence a podpis stěžovatele. Pokud jednatel zjistí, že některé údaje chybí, vyzve stěžovatele k jejich doplnění. Současně poučí stěžovatele, že pokud neodstraní nejasnosti, Lázeňský dům Erika s.r.o. se stížností nebude zabývat.

O ústně podané stížnosti je pořízen písemný záznam. Záznam obsahuje identifikační údaje Lázeňského domu Erika s.r.o. a stěžovatele, je opatřen datem a podepsán příjemcem stížnosti a stěžovatelem.

Tvá-li stěžovatel na svém nesouhlasu s výsledkem šetření stížnosti, je mu doporučeno obrátit se na Krajský úřad Karlovarského kraje, Odbor zdravotnictví, Závodní 353/88, Karlovy Vary-Dvory. Zároveň stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížností ze strany Lázeňského domu Erika s.r.o. Při šetření opakované stížnosti Odborem zdravotní péče Krajského úřadu Karlovarského kraje Lázeňský dům Erika s.r.o. poskytuje na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

Za přípravu a odeslání dokumentace související se stížností v požadovaném termínu je zodpovědný jednatel.

Nahlížení do spisu stížnosti:

Stěžovatel má právo nahlížet do konkrétního spisu stížnosti a pořizovat si z něj kopie. Nahlížení do spisu stížností zprostředkovává stěžovateli jednatel po předchozí telefonické dohodě na telefonním čísle: +420 354 607 222.