Mšené, a.s.
411 19 Mšené-lázně
30, DIČ CZ 44569530
zápis v obch. rejstříku Kraj. soudu
oddíl B, vložka 211

Lázně Mšené, a.s.
Lázeňská 62, 411 19 Mšené-lázně
IČO 44569530

Tel: +420 416 865 108
lazne@msene.cz
www.msene.cz

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování lázeňských služeb

Postup platný od 1.1.2014 byl zpracován v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

Dne:	19.11.2013
Schválil:	Bc. František Och, předseda představenstva
Dne:	2.12.2013
Počet stran	3

Lázně Mšené, a.s.
Lázeňská 62, 411 19 Mšené-lázně
IČO 44569530, DIČ CZ 44569530
zápis v obch. rejstříku Kraj. soudu
v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 211
.....

1. Podání stížnosti a její náležitosti (ústní, telefonické, e-mail)

Přijímání stížností
Stížnost může podat každý pacient Lázní Mšené (dále jen „LM"), zákonný zástupce pacienta, osoba blízká (pokud tak nemůže učinit pacient s ohledem na svůj stav nebo pokud zemřel), či osoba zmocněná pacientem, proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami, poskytovateli, proti kterému směruje.
Stížnosti se mohou podávat ústně nebo písemně, akceptována je elektronická podoba podání.

Písemné podání stížnosti

Písemnou stížnost je možné přijmout:
1) poštou na adresu Lázně Mšené, a.s. sekretariát ředitele, Lázeňská 62, 411 19 Mšené-lázně. V případě přijetí na recepci LM v budově Říp se pracovník recepce se stížností neseznamuje, tuto předává do sekretariátu společnosti LM.
2) elektronickou poštou – příjem přes emailovou adresu lazne@msene.cz, nebo přes datovou schránku ID datové schránky: rwbewti
3) v případě podání písemné stížnosti na jiné místo v LM, na balneo-provozu, ve wellness, ve stravovacím objektu apod., zajistí vedoucí pracovník daného úseku předání stížnosti do sekretariátu ředitele

Písemná stížnost musí minimálně obsahovat:
1) jméno a příjmení stěžovatele
2) adresu stěžovatele, v odůvodněných případech další nutné údaje
3) předmět stížnosti: vylíčení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob nebo názvů pracovišť, kterých se stížnost týká
4) podpis stěžovatele
5) datum podání stížnosti

Osobně lze písemnou stížnost podat v provozní době do sekretariátu ředitele, a to každý pracovní den.

Ústně podané stížnosti

Ústní stížnosti se podávají vedoucímu oddělení úseku či pracoviště LM, vůči jehož organizační součásti stížnost směřuje. V případě jeho nepřítomnosti stížnost přijímá zástupce vedoucího, který pak o stížnosti neprodleně informuje vedoucího pracovníka.
V případě, že stěžovatel odmítne podepsat stížnost nebo uvést některé údaje, je upozorněn, že k jeho stížnosti bude přistoupeno jako k anonymní stížnosti.
Vedoucí pracovník se ke stížnosti vyjádří a předá do sekretariátu společnosti.

Anonymní stížnosti

Anonymní stížnosti se předávají k zaevidování do sekretariátu společnosti LM. Ředitelství LM nechá prověřit pouze ty stížnosti, které obsahují konkrétní důkazy o pochybení zaměstnance, o porušení právních předpisů apod., a anonymní stížnosti, obsahující závažné informace.

Evidence stížností

Je vedena v sekretariátu společnosti LM v lázeňské budově Praděd, Lázeňská 62, 411 19 Mšené-lázně.

Vyřizování stížností

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu mohou LM odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepříslušná, je povinna ji do 10 dnů

ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu. O prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele.

Informace o šetření stížnosti obsahují sdělení, zda stížnost byla shledána oprávněnou nebo neoprávněnou. V odůvodnění je uvedeno vypořádání veškerých bodů stížnosti. V případě neuznání oprávněnosti stížnosti, je nutno uvést důvody.
V případě oprávněné, závažné stížnosti, je řešitel dále povinen ve spolupráci s vedoucím, vůči jehož oddělení, či pracovišti stížnost směřovala, zapsat a realizovat příslušná nápravná a preventivní opatření.

Za evidenci stížností a plnění opatření stanovených touto směrnicí zodpovídá sekretariát LM.

Uzavření stížností

Ředitel LM, nebo jím pověřená osoba o vyřízení stížnosti písemně informuje stěžovatele. Za uzavřenou se považuje stížnost:

- kterou ředitel LM zamítl jako neoprávněnou,
- která byla stěžovatelem vzata zpět,
- jejíž vyšetření proběhlo.

Stížnost je ukončena dnem odeslání odpovědi stěžovateli.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti ze strany LM, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, tedy na Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem a zároveň musí uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Pokud stěžovatel opakuje stížnost, která již byla řádně prošetřena, uzavřena a vyřízena, aniž by uváděl další nové skutečnosti, lze tuto stížnost nepřijmout nebo odložit.

Informace o možnosti podat stížnost

Je zveřejněna v recepci LM a na internetových stránkách www.msene.cz.

Závěrečná ustanovení

Výše uvedený postup byl zpracován v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), v části osmé, §§ 93 – 97.
Údaje o stížnostech jsou chráněny dle zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech, v platném znění.