



**Poliklinika Tachov, příspěvková organizace,**  
Václavská 1560, 347 01 Tachov, IČ: 00868256, tel.: 374/718 111

### Podávání a vyřizování stížností

#### Stížnosti:

1. Proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícími se zdravotními službami může podle zákona č. 372/2011 Sb., o poskytování zdravotních služeb podat stížnost:
  - Pacient -fyzická osoba, která dosáhla věku 18 let
  - Zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta
  - Osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
  - Osoba zmocněná pacientem
2. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala nebo pacientovi, jehož se týká, na újmu

#### Přijímání stížností:

1. Stížnost je možné podat v písemné formě v pracovní den v podatelně Polikliniky Tachov, příspěvkové organizaci, v pracovní dny od 07:00 do 15:00 hodin, nebo zaslat na adresu Poliklinika Tachov, příspěvková organizace, Václavská 1560, 347 01 Tachov.
2. Za stížnost podanou písemně se považuje i stížnost podaná e-mailem na adresu: [asistent@poltc.cz](mailto:asistent@poltc.cz), [reditel@poltc.cz](mailto:reditel@poltc.cz), nebo pomocí datové schránky. Nejsou-li ve stížnosti podané elektronicky uvedena identifikační data stěžovatele, bude na ni odpovězeno pouze v obecné rovině.
3. Ústně je možné podat stížnost pouze v dohodnutém termínu po předchozí domluvě.
4. Poskytovatel zdravotních služeb je povinen:
  - Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty je povinen informovat stěžovatele.
  - Vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejího vyřízení.

#### Evidence stížností:

1. Poliklinika Tachov, příspěvková organizace vede evidenci podaných stížností odděleně od ostatních písemností tak, aby poskytovala údaje potřebné pro kontrolu vyřizování stížností. Evidence obsahuje následující údaje:
  - číslo jednací
  - datum doručení stížnosti (při ústní stížnosti datum projednání)
  - jméno, příjmení a kontaktní údaje stěžovatele (trvalé bydliště stěžovatele nebo adresa pro doručování)
  - kdo stížnost postoupil
  - předmět stížnosti
  - kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení
  - výsledek šetření s uvedeným odůvodněním stížnosti
  - přijatá opatření
  - datum vyrozumění stěžovatele o výsledku stížnosti
2. Podané stížnosti se do evidence zapisují chronologicky.
3. Je-li obsah stížnosti nejasný, vyzve Poliklinika Tachov, příspěvková organizace stěžovatele k doplnění či upřesnění stížnosti.
4. Anonymní oznámení se neprošetřují. Pokud je jejich obsah závažný, nebo obsahuje konkrétní údaje o porušování zákonů a jiných právních předpisů, jsou podkladem pro kontrolní činnost. Vzhledem k anonymitě stěžovatele se výsledek šetření pouze založí do spisu.

### Postup při vyřizování stížností:

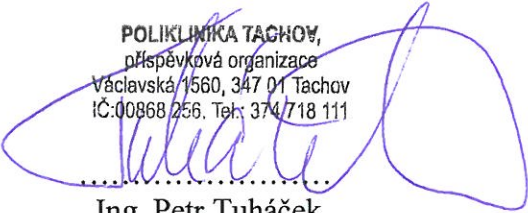
1. Spis vyřízené stížnosti musí mimo stížnosti obsahovat:
  - Materiály dokládající prošetření skutečnosti uvedených ve stížnosti a závěr o odůvodněnosti stížnosti.
  - Stejnopis vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti
  - Je-li stížnost podepsána více stěžovateli, adresuje se vyrozumění o jejím vyřízení prvnímu podepsanému stěžovateli, případně tomu, který byl zmocněn či určen k přijímání písemnosti.
2. Šetření stížností je prováděno příslušnými vedoucími pracovníky nebo pověřenými zaměstnanci polikliniky. Ke stížnosti podané na konkrétní osobu se vyjádří nadřízený pracovník a příslušná osoba, na kterou byla stížnost podána.
3. Součástí šetření je i posouzení odůvodnění stížnosti.
4. O stížnostech a jejich šetření je průběžně informován ředitel polikliniky.

### Podávání a vyřizování stížností:

1. Vyřízení stížnosti je doručeno stěžovateli poštou či v elektronické podobě (s ohledem na způsob podání stížnosti).
2. Vedoucí pracovníci jsou odpovědní za to, že nedostatky, které vyplynou ze stížnosti, budou řešeny ihned a v konkrétním termínu bude sjednána náprava.
3. Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, může zaslat stížnost, ve které uvede důvody nesouhlasu Krajskému úřadu Plzeňského kraje, odbor zdravotnictví, Škroupova 18, 306 13 Plzeň.

V Tachově dne 1.12.2017

POLIKLINIKA TACHOV,  
příspěvková organizace  
Václavská 1560, 347 01 Tachov  
IČ:00868 256. Tel: 374 718 111

  
Ing. Petr Tuháček  
ředitel polikliniky