



LÁZNĚ BĚLOHRAD
KLÍČ KE ZDRAVÍ

POCHVALY A STÍŽNOSTI

Zde naleznete návod, jak předat zpětnou vazbu.

Cílem společnosti Lázně Bělohrad a.s. je spokojený pacient. Může se však stát, že i přes naši maximální snahu, budete mít výhrady k našim službám či postupům a poté můžete podat podnět nebo stížnost. Vaše informace jsou pro nás cenným zdrojem, díky kterému můžeme posuzovat a zvyšovat kvalitu poskytované péče.

Kdo může stížnost podat:

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

V případě, že je podávána stížnost v zastoupení jiné osoby, je třeba tuto skutečnost doložit písemnou plnou mocí zastoupeného.

Z podané stížnosti musí být patrné:

- jméno a příjmení stěžovatele
- kontaktní adresa stěžovatele
- identifikace pacienta v případě, že stížnost podala jiná osoba
- předmět stížnosti, tzn. podstatné skutkové okolnosti, které vedly k podání stížnosti
- podpis stěžovatele (u písemné formy stížnosti)

Anonymní stížnosti a podněty nebudou šetřeny ani vyhodnocovány.

K podání stížnosti, připomínek, ale také pro sdělení pochvaly můžete zvolit některý z následujících způsobů:

- osobně - u lékaře, odpovědného vedoucího pracovníka, vedení společnosti
- písemně - zaslat poštou na adresu:

Lázně Bělohrad a.s.
Lázeňská 165
507 81 Lázně Bělohrad

- elektronicky - na adresu kvalita@belohrad.cz
- telefonicky na tel. č. +420 493 767 369

Podání stížnosti v žádném případě nezpůsobí újmu pacientovi, kterého se týká.

Po předchozí domluvě máte právo nahlížet do konkrétního spisu stížnosti a pořizovat z něj kopie.

V případech, kdy to bude s ohledem na povahu stížnosti vhodné, bude vám navrženo ústní projednání stížnosti.

Vaše stížnost bude vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení. Tato lhůta může být odůvodněně prodloužena o dalších 30 dnů. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení nemá společnost Lázně Bělohrad a.s. příslušnou pravomoc, bude tato postoupena do příslušných rukou.