

## Postup při vyřizování stížnosti

Misí společnosti ORTOPEDIE Liberec s.r.o. je nabídnout klientům komplexní péči na profesionální úrovni v léčbě ortopedických onemocnění.

Vážené pacientky, vážení pacienti,  
naším dlouhodobým cílem je spokojenost se službami všech pracovišť, vstřícnost personálu a kvalita péče.

V případě závažné nespokojenosti s našimi službami máte právo podat stížnost. Především bychom rádi, aby k vyřešení Vaší nespokojenosti či jiných potíží došlo ihned při jejich vzniku. Neváhejte se prosím ihned obrátit na jakéhokoli našeho zaměstnance na pracovišti.

V případě, že nedošlo k uspokojivému řešení Vašeho problému, máte právo podat stížnost formálním způsobem:

### Kdo může stížnost podat?

- pacient;
- 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 při doložení písemné plné moci.

### Co musí stížnost obsahovat?

- informaci, kdo ji podává a čeho se týká;
- v případě fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště a podpis;
- v případě právnické osoby název, sídlo, IČ a označení statutárního orgánu;
- uvedení, čeho se stěžovatel domáhá;
- písemnou plnou moc zástupce, který podává stížnost jménem jiné osoby;

Pokud stížnost nemá tyto náležitosti, není srozumitelná nebo je nečitelná nebo je k jejímu vyřešení třeba doplnit údaje, vyzveme Vás k doplnění.

Anonymními stížnostmi se zabýváme pouze v mimořádně závažných případech.

### Jak a kde lze stížnost podat?

- osobně;
- písemně dopisem na adresu: ORTOPEDIE Liberec s.r.o., Továřský Vrch 1358/3, Liberec 1, 46001
- elektronickou poštou: [info@ortopedie-liberec.cz](mailto:info@ortopedie-liberec.cz)

### Co bude následovat?

- potvrdíme Vám přijetí stížnosti;
- do 30ti dnů Vás budeme informovat o řešení.

V případě, že nebudete spokojeni se způsobem řešení stížnosti, můžete se obrátit na Krajský úřad Libereckého kraje, Odbor zdravotnictví.

**Podání stížnosti nemá žádný vliv na další poskytování služeb.**

ORTOPEDIE Liberec s.r.o.

jednatel MUDr. Robert Švígler