

**CRISTAL PALACE a.s.**

**Hlavní 61/66**

**353 01 Mariánské Lázně**

**IČO: 45359172**

**HOTEL CRISTAL PALACE**



**ETODIKA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ**

CRISTAL PALACE a.s., Hlavní 61/66, 353 01 Mariánské Lázně, IČO: 45359172, jakožto zdravotnické zařízením poskytující lázeňskou léčebně rehabilitační zdravotní péči vydává tent

## POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ

Je nám velice líto každého případu, kdy Vy, jako klient, nejste s poskytovanými službami spokojen. Chceme však udělat maximum pro to, aby každá špatná zkušenost vedla k nápravě a zlepšení původního stavu. Za Vaše připomínky jsme Vám vděční. Pokud chcete podat stížnost, vezměte prosím na vědomí, že s ústně předanou stížností nelze kvalitně pracovat. Stížnost nám proto zašlete v písemné podobě s detailním popisem vzniklé situace. S vaší stížností budeme dále pracovat, předáme ji kompetentním osobám k vyjádření a prošetříme vzniklou situaci.

Děkujeme vám za pochopení.

### Jak postupovat při podávání stížnosti

V případech, kdy se domníváte, že Vám nebyla poskytnuta náležitá zdravotní péče nebo došlo k prodlení v poskytnutí kvalitní nezbytné péče, eventuálně Vám byla potřebná péče odmítnuta, máte právo podat stížnost, Stížnost můžete podat, i pokud jste nespokojeni s chováním lékaře nebo jeho přístupem, považujete podávané informace za nedostačující, nebo máte podezření na zanedbání povinné péče.

### Kdo může podat stížnost

Stížnost proti poskytování služeb lázeňského zařízení může podat:

- a. klient
- b. zákonný zástupce klienta
- c. osoba blízká v případě, že klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- d. osoba zmocněná klientem

### Způsob podání stížnosti a kontakty

Stížnost na postup Lázeňského zařízení podávejte prosím **vždy** písemně, Stížnost můžete doručit osobně nebo poštou na adresu poskytovatele:

Spa Manager

CRISTAL PALACE a.s.

Hlavní 61/66

353 01 Mariánské Lázně,

popřípadě elektronicky na e-mailovou adresu [spamanager@crystalpalace.cz](mailto:spamanager@crystalpalace.cz)

**Písemný záznam z podání stížnosti by měl obsahovat:**

Vaše stížnost by měla obsahovat:

- a. datum podání stížnosti
- b. jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- c. předmět stížnosti s podrobným popisem události
- d. podpis stěžovatele

**Termín pro vyřízení stížnosti:**

Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhne lázeňské zařízení CRISTAL PALACE a.s. stěžovateli ústní projednání stížnosti.

CRISTAL PALACE a.s. zašle vyjádření ke stížnosti v zákonné lhůtě do 30 dnů ode dne jejího obdržení. V odůvodněných případech může CRISTAL PALACE a.s. lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. Stěžovatel je o takovém prodloužení písemně informován. Jde-li o stížnost, jejíž vyřízení lázeňskému zařízení nepřísluší, lázeňské zařízení ji do pěti pracovních dnů ode dne jejího obdržení postoupí věcně příslušnému subjektu. O postoupení stížnosti CRISTAL PALACE a.s. stěžovatele písemně informuje.

**Nesouhlas s vyřízením stížnosti:**

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, kterým je v případě Poskytovatele Krajský úřad Karlovarského kraje.. V tomto případě stěžovatel nezapomene uvést důvod svého nesouladu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Stěžovatel se může také obrátit na Českou lékařskou komoru.

**Další zásady:**

Poskytovatel vede evidenci o podávání stížností a o způsobu jejich vyřízení. Stěžovatel má právo po ověření jeho totožnosti nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a za úplaty pořizovat kopie. V případě šetření stížnosti příslušným správním orgánem, zjistí CRISTAL PALACE a.s. včasnou a nutnou součinnost tomuto orgánu.