**Podávání a vyřizování stížností**

MSCare s. r. o. nestátní zdravotnické zařízení, ičo: 285 09 480

Stížnost proti postupu MSCare s. r. o. při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami je možnost podat osobně nebo písemně k rukám ředitelky.

Stížnost může podat:  
1) pacient  
2) zákonný zástupce pacienta  
3) osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel  
4) osoba zmocněná pacientem

Ve stížnosti fyzická osoba uvede jméno a příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručování a podpis.

Písemnou stížnost je možné zaslat poštou na adresu: MSCare s. r. o., Tesaříkova 4/1028, 102 00 Praha 10 – Hostivař, nebo lze předat osobně do kanceláře kliniky. Písemnou stížnost lze také zaslat elektronicky na e-mail: [info@klinikanakosiku.cz](mailto:info@klinikanakosiku.cz).

Osobně podané stížnosti se přijímají v kanceláři Kliniky a to pondělí – pátek 8.30 – 16.30 hodin. O takto přijaté stížnosti je pořízen písemný záznam opatřený datem přijetí stížnosti a podpisy příjemce a stěžovatele.

Stížnosti, které nenáleží do působnosti MSCare s. r. o. jsou postoupeny příslušnému orgánu do 5 dnů ode dne obdržení a o tomto je stěžovatel písemně vyrozuměn.

Každá stížnost se posuzuje podle skutečného obsahu. Všechny skutečnosti v ní uvedené budou řádně prošetřeny.

Předávat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje, je nepřípustné. Jmenovaní se však mají právo k obsahu stížnosti vyjádřit. Vůči stěžovateli nebo pacientovi, kterého se stížnost týká, nesmí být činěný žádné kroky proto, že podal stížnost. Podání stížnosti nesmí být těmto osobám na újmu.

Stížnost se vyřizuje do 30 dnů ode dne jejího podání. Za den podání stížnosti se považuje datum doručení. O vyřízení stížnosti je stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Stanovenou lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Prodloužení lhůty je stěžovateli oznámeno.

Nahlížení do spisu stížnosti zprostředkovává stěžovateli odpovědný zaměstnanec. Nahlížení do spisové dokumentace se uskuteční v předem dohodnutém termínu.