

Tento reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků pacienta vyplývajících z odpovědnosti společnosti DuoVize s.r.o., se sídlem Na Truhlářce 2067/6, Praha 8 (dále jen DuoVize) za vady poskytnutých služeb nebo prodaného zboží (dále jen „reklamace“) a jich vyřizování v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Reklamace poskytování zdravotních služeb je upravena v Postupu při vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb.

1. Podat stížnost na zdravotní služby poskytnuté DuoVizí může:
  - pacient,
  - zákonný zástupce pacienta,
  - osoba blízká (pokud pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdrav. stav nebo pokud zemřel),
  - osoba zmocněná pacientem,

a to písemně primáři nebo managerovi pracoviště, kterého se stížnost týká.

2. Postup vyřizování stížnosti při poskytování zdravotních služeb.
  - Primář nebo manager pracoviště je povinen navrhnout stěžovateli projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
  - Primář nebo manager pracoviště vyřídí stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů. Není-li poskytovatel příslušný k vyřízení stížnosti, postoupí ji příslušnému subjektu do 5 dnů od obdržení stížnosti. O prodloužení stížnosti a jejím postoupení je povinen stěžovatele neprodleně informovat.
  - Primář nebo manager pracoviště vede evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení.
  - Jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytne mu primář nebo manager pracoviště na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.
  - Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu zasláním písemné stížnosti, a to:

Magistrát hl. m. Praha, oddělení zdravotnictví,  
Mariánské nám. 2/2, Praha 1, 110 01

[posta@praha.eu](mailto:posta@praha.eu)

DS 48ia97h

osobně v úředních hodinách:

Po: 8.00 – 17.00

Út, Čt: 8.00 – 16.00

St: 8.00 – 18.00

Pá: 8.00 – 15.00

3. Obsah stížnosti:
  - adresa a jméno stěžovatele
  - adresa a jméno poskytovatele zdravotních služeb, proti kterému stížnost směřuje
  - důvod stížnosti a stručný popis události,
  - souhlas pacienta, jehož se stížnost týká, s nahlížením KÚKK do zdravotnické dokumentace,
  - podpis stěžovatele (pacienta, zákonného zástupce pacienta, osoby blízké pacientovi v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, nebo osoby pacientem zmocněné (notářsky ověřené).
4. Opakuje-li stěžovatel stížnost ve stejné věci a neobsahuje-li tato opakovaná stížnost nové skutečnosti, nebude již opětovně šetřena.
5. Magistrát hl. m. Praha vydá zhodnocení, zda došlo či nedošlo k pochybení zdravotní péče poskytovatelem zdrav. služeb. V případě pochybení bude navrženo opatření směřující k nápravě.

Vypracoval a schválil dne: 1.1.2016



Bc. Petr Kocian, jednatel