

### PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Osobou oprávněnou podat stížnost (dále jen „stěžovatel“) je dle zákona o zdravotních službách § 93:

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

Stížnost může být podána:

a) **písemně**

- prostřednictvím **pošty** nebo **osobním doručením na adresu:**  
**Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace**  
**Sekretariát**  
**Závodní 390/98 C**  
**360 06 Karlovy Vary**
- v **elektronické podobě na e-mail: sekretariat@zzskvk.cz** (pokud stížnost neobsahuje identifikaci stěžovatele, je stěžovatel vyzván k jejímu doplnění, bez doplnění základních údajů je se stížností nakládáno jako s anonymní),

b) **telefonicky** – pokud není stížnost vyřízena/vysvětlena telefonicky, tzn., že stěžovatel na podání stížnosti trvá, je stěžovatel vždy vyzván k písemné variantě stížnosti. Dále je upozorněn na to, že bez sepsání písemné stížnosti nebude stížnost šetřena a bude s ní nakládáno jako s podnětem.

c) **ústně**. I v této variantě je však nutná písemná stížnost. Záznam musí zejména obsahovat:

- jméno, příjmení stěžovatele
- místo trvalého pobytu stěžovatele,
- jméno, příjmení a funkci zaměstnance, který záznam sepisuje,
- obsah stížnosti (vylíčení podstatných skutkových okolností, které jsou podnětem ke stížnosti, včetně uvedení jmen osob, času, názvů pracovišť, kterých se stížnost týká),
- místo a datum sepsání záznamu.

Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec, kteří záznam o ústní stížnosti sepsali. Bez sepsání záznamu ústní stížnosti nebude stížnost šetřena a bude s ní nakládáno jako s podnětem. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel.

**Anonymní stížnost** je taková stížnost, která neobsahuje údaje potřebné k identifikaci stěžovatele. Anonymní podání není považováno za stížnost. O šetření anonymních stížností rozhodne řešitel dle závažnosti sdělení.

Stížnost podaná jinou osobou než oprávněným stěžovatelem se považuje za podnět pro kontrolu dotčené oblasti.

Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala nebo pacientu, kterého se týká, na újmu.

### LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost vyřídíme do 30 dnů ode dne jejího doručení ZZS KVK. O vyřízení stížnosti bude stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn. Pokud nastanou okolnosti, kdy nebude možné dodržet tento termín, budeme stěžovatele o prodloužení termínu a důvodech prodloužení informovat.

### ODVOLÁNÍ PROTI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Pokud stěžovatel nebude souhlasit s vyřízením stížnosti, může podat stížnost Krajskému úřadu Karlovarského kraje, odboru zdravotnictví.

Stěžovatel zároveň do stížnosti krajskému úřadu uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti ZZS Karlovarského kraje.