

## POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

na postup při poskytování zdravotních služeb ve VLRZ, p. o. dle ustanovení § 93odst. 4  
zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách

### Osoby oprávněné podat stížnost

Stížnost na postup Vojenských lázeňských a rekreačních zařízení, příspěvkové organizace při poskytování zdravotních služeb anebo při činnosti související se zdravotními službami (zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování) **může podat:**

- pacient,
- zákonný zástupce nebo opatrovník pacienta,
- osoba blízká<sup>1</sup> v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- osoba zmocněná pacientem na základě plné moci (dále jen „stěžovatel“).

### Náležitosti stížnosti

Stěžovatel ve stížnosti vedle detailního popsání předmětu stížnosti uvede jméno a příjmení, datum narození, kontaktní adresu pro doručování (poštou) a vše stvrdí podpisem.

### Formy podání stížnosti

#### Písemné:

- zasláním na adresu: Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, příspěvková organizace Magnitogorská 1494/12, 101 00 Praha 10 - Vršovice
- osobním doručením do podatelny ředitelství VLRZ, p. o. na adresu Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, příspěvková organizace, Magnitogorská 1494/12, 101 00 Praha 10 - Vršovice, v pracovní době, tj. Po – Čt od 8.00 do 16.00 Pá od 8.00 do 15.00.
- zasláním elektronicky na adresu: [podatelna@vlrz.cz](mailto:podatelna@vlrz.cz),
- nebo do podatelny (recepce) zařízení, jehož se stížnost týká,
- řediteli zařízení, nebo zdravotnickému pracovníkovi a v mimo pracovní době službu konajícímu zdravotnickému pracovníkovi (lékař, fyzioterapeut nebo sestra) daného zařízení. Zdravotnický pracovník je povinen ji neprodleně předat řediteli zařízení.

Stížnosti řešitelné na místě (stížnost nemá závažný charakter –např. vliv na klinický stav pacienta včetně psychické újmy apod.) podané na zařízení vyřídí ředitel zařízení. O vyřízení stížnosti se provede záznam. Ostatní stížnosti ředitel zařízení okamžitě odešle k šetření na ředitelství VLRZ, p. o.

---

<sup>1</sup>Osobou blízkou je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel, partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství; jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí.

## Ústní:

Ústní stížnosti, které mají povahu faktických připomínek a přání, jimž je zdravotnickým personálem, popř. jinými zaměstnanci vyhověno nebo stížnosti, které nemají závažný charakter (zejména se netýkají zdravotního stavu pacientů), a na jejichž sepsání stěžovatel netrvá, se považují za vyřízené projednáním na místě a nevede se o nich žádný záznam. O ostatních ústně podaných stížnostech je povinen ředitel zařízení sepsat se stěžovatelem, pokud o to požádá záznam, který splňuje náležitosti písemné stížnosti. Sepsaný záznam parafráze stěžovatel a ředitel zařízení jej okamžitě odešle k šetření na ředitelství VLRZ, p. o.

## Prošetření stížnosti

Pokud stížnost prošetřuje ředitelství VLRZ, p. o. činí tak v součinnosti s příslušným zařízením VLRZ, p. o. O způsobu vyřízení stížnosti rozhoduje zástupce ředitele VLRZ, p. o. Zaměstnanec prošetřující stížnost je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Je-li stížnost takto projednána se stěžovatelem, musí být o projednání a jeho výsledcích sepsán zápis. Se souhlasem stěžovatele může být pořízen také zvukový záznam.

## Vyřízení stížnosti

Stížnost musí být vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů od obdržení stížnosti dle platné právní legislativy. Jde-li o stížnost zvláště složitou, pro jejíž vyřízení je nutné opatřit další podklady, může být lhůta prodloužena až o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel neprodleně písemně vyrozuměn, včetně uvedení důvodů prodloužení lhůty k vyřízení. Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení není VLRZ, p. o. příslušná (např. náleží jinému zdravotnickému zařízení či pojišťovně), je povinna ji do 5 dnů ode dne obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o postoupení stížnosti je povinna informovat stěžovatele. O takovém postupu rozhoduje zástupce ředitele VLRZ, p. o. Stěžovatel je vždy o vyřízení stížnosti vyrozuměn písemnou formou parafovanou zástupcem ředitele VLRZ, p. o. Podání stížnosti nesmí být v žádném případě na újmu stěžovatele, kterého se stížnost týká.

## Další práva stěžovatele

- Stěžovatel má právo nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat z něho kopie (poplatek za pořízení kopie se řídí „Sazebníkem úhrad za poskytování informací“, který je k dispozici na [www.volareza.cz](http://www.volareza.cz).); nahlížet do stížnostního spisu lze na ředitelství VLRZ, p. o. po předchozím telefonickém sjednání termínu. U stížností řešených na ředitelství VLRZ, p. o. na tel. 973 201 621. U stížností řešených na jednotlivých zařízeních na telefonických kontaktech uvedených na stránkách [www.volareza.cz](http://www.volareza.cz).
- Pokud stěžovatel není se způsobem vyřízení stížnosti spokojen, má právo se obrátit na Ministerstvo obrany ČR, Tychonova 1, 160 01 Praha 6.
- Právo podat stížnost podle jiných předpisů není těmito pravidly dotčeno.