

Vážený klienti,

v zájmu stálého zkvalitňování našich služeb a péče o naše klienty je nutné zohledňovat a řešit i Vaše negativní zkušenosti, připomínky a stížnosti, které ve výsledku mají vést k nápravě nežádoucího stavu.

Pokud chcete podat stížnost, využijte služby recepce LH OLGA či vedoucího daného úseku, který má k předmětu stížnosti věcný vztah. V případě složitějších problémů, či při Vaší nespokojenosti s operativním řešením stížnosti způsobem uvedeným výše, nám stížnost zašlete v písemné podobě s detailním popisem vzniklé situace.

Pokud chcete naopak vyjádřit ocenění za kvalitní práci našich zaměstnanců, využijte prosím anketního lístku, který je k dispozici na pokoji či na recepci LH OLGA.

OPRÁVNĚNÍ PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost proti postupu lázní, jakožto nestátního zdravotnického zařízení při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami dle zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách §93 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

POSTUP PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stěžovatel by měl stížnost podat písemně. Může tak učinit:

1. osobně, (recepce LH OLGA, vedoucí daného úseku)
2. elektronicky na emailové adresy: info@laznevbechyni.cz , reditel@laznevbechyni.cz

STÍŽNOST BY MĚLA OBSAHOVAT

1. Datum podání stížnosti
2. Jméno, příjmení a adresu stěžovatele (ev. telefonní číslo)
3. Předmět stížnosti
4. Podpis stěžovatele

Vyjádření k Vaší stížnosti Vám bude zasláno v zákonné lhůtě do 30 dnů ode dne jejího obdržení. V odůvodněných případech může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, přičemž by byl stěžovatel o takovém prodloužení informován. Jde-li o stížnost, jejíž vyřízení společnosti Lázně Bechyně s.r.o. nepřísluší, postoupí ji společnost, bez zbytečného odkladu, věcně příslušnému subjektu, přičemž by byl stěžovatel o postoupení stížnosti informován.

NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost k příslušnému správnímu orgánu, kterým Krajský úřad Jihočeského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, odd. Zdravotnictví, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice.

Dne 23. 1. 2019 schválil: Ing. Miloslav Kožnar, ředitel