

Strany:

1. Poskytovatel: Pralék s.r.o., IČ: 276 57 175 se sídlem Praha 5 - Zbraslav, Elišky Přemyslovny 398, PSČ 156 00, vedená u Městského soudu v Praze- Spisová značka: C 122074
(dále jen „Poskytovatel“)
2. Stěžovatel

Postup pro podávání a vyřizování stížností

3. Pokud je pacient (případně zákonný zástupce, osoba blízká v zákonem stanovených případech nebo osoba zmocněná) nespokojen s chováním lékaře nebo jeho přístupem, považuje podávané informace za nekvalitní, nebo má dokonce podezření na zanedbání povinné péče, případně pochybení při operacích, může si na dané pochybení stěžovat. Pochopitelně je nejlepší pokusit se vyřešit problém přímo s dotyčným lékařem či jeho nadřízeným. Pokud to nejde nebo to k ničemu nevede, lze podat oficiální stížnost.
4. Stížnost může podat „stěžovatel“, to znamená:
 - Pacient
 - zákonný zástupce pacienta osoba blízká (pokud pacient nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel)
 - osoba zmocněná pacientem
5. Stížnost nesmí být anonymní, měla by obsahovat dostatek informací pro její vyřízení příslušným orgánem. Jedná-li se o složitější situaci, je často vhodné nejprve si vyžádat kopii zdravotnické dokumentace a poradit se s odborníkem.
6. Poskytovatel je nejdříve povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné. Pak má povinnost vyřídit stížnost do 30 dnů od obdržení, lhůtu lze prodloužit, pokud je prodloužení odůvodněné, o dalších 30 dnů. Poskytovatel má povinnost vést o stížnosti evidenci a umožnit stěžovateli nahlédnutí do spisu a také pořizování kopií. Pokud není poskytovatel příslušný k vyřízení stížnosti, v lhůtě do 5 dnů od obdržení musí stížnost postoupit věcně příslušnému subjektu.
7. Stížnost lze podat písemně nebo elektronicky na www.pralek.eu. Ze stížnosti musí být patrné, kdo ji podává, v jaké věci a co navrhuje.