

Postup při přijímání a vyřizování stížností

Podání stížnosti je nejběžnějším způsobem vyjádření nespokojenosti s poskytovanou zdravotní službou. Naším cílem je spokojený pacient. Pokud by tomu tak nebylo, je možno proti postupu EUC Laboratoře s.r.o. při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami podat stížnost. Podání stížnosti nesmí být osobě, které se stížnost týká.

Stížnost může podat:

1. pacient
2. zákonný zástupce, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb
3. osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel. *Osobou blízkou je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner dle zákona o registrovaném partnerství. Dále jsou označovány za osoby sobě navzájem blízké ty osoby v rodinném či podobném poměru, které by újmu jedné z nich počítávaly jako újmu vlastní. Platí i domněnka, že osoby blízké jsou osoby sešvagřené a ty, které spolu trvale žijí.*
4. osoba zmocněná pacientem

Stížnost lze podat:

1. **písemně:** EUC Laboratoře s.r.o., Manažer kvality, Českomoravská 2532/19b, Praha 9,
2. **ústně:** na kterékoliv odběrové místnosti <https://www.euclaboratore.cz/odberova-mista/>
3. **elektronicky:**
 - e-mailem: stiznosti@euclaboratore.cz
 - datovou schránkou: f8xqced

V případě ústního podání je stěžovatel povinen, společně se zdravotnickým pracovníkem přijímající stížnost, vyplnit formulář o přijetí stížnosti (**F_EUCLab_013 Záznam o evidenci a řešení stížnosti**).

Stížnost musí obsahovat:

1. v případě stěžovatele fyzické osoby jeho jméno, příjmení, kontakt (kde lze stěžovatele zastihnout)
2. v případě stěžovatele právnické osoby jeho název, sídlo, IČO a označení statutárního orgánu,
3. přesné uvedení čeho se stěžovatel domáhá,
4. v příloze plnou moc zástupce, který podává stížnost jménem jiné osoby.
5. podpis osoby, která stížnost činí.

Pokud stížnost nemá potřebné náležitosti, není srozumitelná, je nečitelná nebo je k jejímu vyřízení nutno doplnit další údaje, které se ve stížnosti neuvádějí, MK vyzve stěžovatele k jejímu doplnění a současně ho poučí, že pokud tak ve stanovené lhůtě neučiní, stížnost bude bez dalšího opatření odložena, o čemž již stěžovatel nebude vyrozuměn.

Stížnost bude vyřízena následovně:

1. Stížnost je vyřizována na základě řádného prošetření. Je-li to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, je stěžovateli navrženo ústní projednání.
2. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne jejího obdržení; v důvodném případě ji lze prodloužit o dalších 30 dnů.
3. S výsledkem šetření stížnosti je stěžovatel seznámen, a to zpravidla písemně.
4. V případě opakovaného podání stížnosti se prověřuje, zda podání obsahuje nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, je stěžovateli oznámeno, že nebyly shledány důvody se stížností znovu zabývat.
5. Pokud osoba, která podala stížnost, s jejím vyřízením nesouhlasí, nebo není-li stížnost vyřízena ve výše uvedené lhůtě, může do šedesáti dnů ode dne doručení jejího vyřízení podat stížnost Magistrátu hlavního města Prahy, přičemž je nutno uvést důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

Zpracoval: Ing. Ivana Vargová, manažer kvality

Datum vydání: 23.03.2026, verze 01