

## **Postup při vyřizování stížnosti**

Vážení klienti,

naším dlouhodobým cílem je spokojenost s našimi službami, vstřícnost personálu a kvalita péče. V případě závažné nespokojenosti s našimi službami máte právo podat stížnost. Především bychom rádi, aby k vyřešení Vaší nespokojenosti či jiných potíží došlo ihned při jejich vzniku. Neváhejte se obrátit na odborného zástupce či na vedení společnosti.

V případě, že nedošlo k uspokojivému řešení Vašeho problému, máte právo podat stížnost formálním způsobem:

### **Kdo může stížnost podat?**

- klient;
- zákonný zástupce nebo opatrovník klienta;
- osoba blízká v případě, že klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel;
- osoba zmocněná klientem při doložení písemné plné moci.

### **Co musí stížnost obsahovat?**

- informaci, kdo ji podává a čeho se týká;
- v případě fyzické osoby jméno, příjmení, datum narození, bydliště a podpis;
- v případě právnické osoby název, sídlo, IČ a označení statutárního orgánu;
- uvedení, čeho se stěžovatel domáhá;
- písemnou plnou moc zástupce, který podává stížnost jménem jiné osoby;

Pokud stížnost nemá tyto náležitosti, není srozumitelná nebo je nečitelná nebo je k jejímu vyřešení třeba doplnit údaje, vyzveme Vás k doplnění.

Anonymními stížnostmi se zabýváme pouze v mimořádně závažných případech.

### **Jak a kde lze stížnost podat?**

- osobně;
- písemně dopisem na adresu QIGONG TUINA s.r.o., Špálava 19, 162 00 Praha 6
- elektronickou poštou ([info@klinikapivonka.cz](mailto:info@klinikapivonka.cz)).

### **Co bude následovat?**

- potvrdíme Vám přijetí stížnosti;
- do 30 dnů Vás budeme informovat o řešení.

V případě, že nebudete spokojeni se způsobem řešení stížnosti, můžete se obrátit na MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY - ODBOR ZDRAVOTNICTVÍ – ODDĚLENÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB.

**Podání stížnosti nemá žádný vliv na další poskytování služeb.**