

INFORMACE O POSTUPU PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Snahou a cílem naší kliniky **Psyon s.r.o.** IČO: 08291080, se sídlem Čistovická 249/11, 163 00 Praha 6 (dále jen „**klinika**“) je spokojený pacient a poskytování péče na nejvyšší úrovni. Účelem této informace je poučit Vás o Vašich právech podat stížnost na postup kliniky či jejích zaměstnanců při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami, která máte dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů.

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST?

Stížnost může podat:

- pacient,
- zákonný zástupce, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat,
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- osoba zmocněná pacientem na základě plné moci.

Kdo je „osoba blízká“: Podle občanského zákoníku jde především o příbuzné v řadě přímé, sourozence a manžela/partnera. Jiné osoby se pokládají za osoby blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní (např. osoby, které spolu trvale žijí). Osoby jiné než pacient musí svůj vztah k pacientovi prokázat.

CO BY MĚLA STÍŽNOST OBSAHOVAT?

- Jméno, příjmení a doručovací adresu stěžovatele, případně telefonní kontakt či e-mail,
- popis události, které se stížnost týká,
- v případě zastupování plnou moc nebo jiný doklad, který opravňuje stěžovatele pacienta zastupovat.

Pokud stížnost nebude obsahovat potřebné údaje nebo bude nesrozumitelná, vyzveme Vás k doplnění v přiměřené lhůtě. Pokud k doplnění nedojde, stížnost bude odložena bez dalšího šetření.

JAK STÍŽNOST PODAT?

Za podání a vyřízení stížnosti se neplatí žádný poplatek. Stížnost můžete podat následujícími způsoby:

- **písemně poštou nebo osobně na adresu:** Čistovická 249/11, 163 00 Praha 6 – Řepy.
- **elektronicky e-mailem na:** info@psyon.cz
- **přes datovou schránku:** ydm8bvww
- **ústně:** přímo ve zdravotnickém zařízení kliniky

JAK PROBÍHÁ ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ?

- Stížnost vyřídíme bez zbytečných průtahů, nejdéle **do 30 dnů** ode dne jejího obdržení. V odůvodněných a složitých případech může být tato lhůta prodloužena o dalších **30 dnů**, o čemž Vás budeme informovat.
- O výsledku šetření budete vyrozuměni.
- Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, navrhneme Vám její ústní projednání.
- Pokud půjde o stížnost, k jejímuž vyřízení nejsme příslušní, do 5 dnů ji postoupíme věcně příslušnému subjektu nebo správnímu orgánu a budeme Vás o tom informovat.
- Máte právo nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat si z něj kopie.

CO KDYŽ SE POTVRDÍ, ŽE JSME UDĚLALI CHYBU?

Pokud z šetření vyplyne, že jsme pochybili, provedeme bezodkladně nápravu. Pokud již situaci přímo napravit nelze, přijmeme taková interní opatření a procesní změny, aby se podobná chyba v budoucnu nemohla opakovat.

DALŠÍ PRÁVA STĚŽOVATELE

Pokud nebudete souhlasit s tím, jak jsme Vaši stížnost vyřídili, máte právo obrátit se na příslušný správní orgán. Tuto stížnost můžete podat ve lhůtě do **60 dnů** ode dne doručení zprávy o vyřízení stížnosti (nebo i v případě, že bychom Vaši stížnost nevyřídili v zákonné lhůtě).

Příslušným orgánem je: **Magistrát hlavního města Prahy**, Odbor zdravotnictví. Při podání stížnosti správnímu orgánu je nutné uvést důvody nesouhlasu s tím, jak klinika stížnost vyřídila.

Stížnosti týkající se výhradně odborného nebo etického pochybení konkrétního lékaře řeší také Česká lékařská komora, případně další profesní komory prostřednictvím svých revizních orgánů.

Kontaktní údaje na osobu pověřenou vyřizováním stížností jsou:

Jméno: Ing. Šárka Drozdová, MPA

Funkce: CEO

E-mail: info@psyon.cz

Adresa: Čistovická 249/11, Řepy, 163 00 Praha 6

V Praze dne 1.1.2026

MUDr. Filip Tylš, PhD.

MUDr. Filip Tylš, Ph.D.

Psyon s.r.o., jednatel