



Vážení 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 k 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:

- pacient
- zákonný zástupce pacienta
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná pacientem

Postup při podání stížnosti

Stěžovatel by měl stížnost podat písemně. Může tak učinit:

- **osobně**, (recepce LH OLGA, vedoucí daného úseku)
- **elektronicky** na emailové adresy
 - jk@laznebechyne.cz
 - pus@laznebechyne.cz
 - info@laznebechyne.cz

Stížnost by měla obsahovat:

- datum podání stížnosti
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele (ev. telefonní číslo)
- předmět stížnosti
- podpis stěžovatele



Termíny vyřízení stížnosti

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.

Za Lázně Bechyně s.r.o.

Ing. Josef Kratky
jednatel společnosti