

## Reklamační řád Oční kliniky NeoVize

Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatňování nároků pacienta vyplývajících z odpovědnosti společnosti Neovize s.r.o., Neovize SL s.r.o. a Duovize s.r.o., se sídlem Na Truhlářce 2067/6, Praha 8 (dále jen "Oční klinika NeoVize") za vady poskytnutých služeb nebo prodaného zboží (dále jen „Reklamacce“) a jejich vyřízení v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele, v platném znění. Reklamacce poskytování zdravotních služeb je upravena níže v Postupu při vyřizování stížností při poskytování zdravotních služeb.

### 1) Podat stížnost na zdravotní služby poskytnuté NeoVizí může:

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

a to písemně primáři nebo řediteli pracoviště, kterého se stížnost týká.

### 2) Postup při vyřizování stížnosti při poskytování zdravotních služeb:

- primář nebo ředitel pracoviště je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- primář nebo ředitel pracoviště vyřídí stížnost do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu může odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů; jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je nepříslušný, je povinen ji do 5 dnů ode dne jejího obdržení prokazatelně postoupit věcně příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti je povinen informovat stěžovatele,
- primář nebo ředitel pracoviště vede evidenci o podání stížnosti a o způsobu jejich vyřízení,
- jde-li o šetření stížnosti příslušným správním orgánem, poskytne mu primář nebo ředitel pracoviště na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

Pokud stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu zasláním písemné stížnosti, a to na adresu magistrátu odboru zdravotnictví daného kraje.

### 3) Postup při vyřizování stížnosti při poskytování zdravotních služeb:

- adresa a jméno stěžovatele,
- adresa a jméno poskytovatele zdravotních služeb, proti kterému stížnost směřuje,
- důvod stížnosti a stručný popis události,
- souhlas pacienta, jehož se stížnost týká, s nahlížením odboru zdravotnictví daného magistrátu do zdravotnické dokumentace,
- podpis stěžovatele (pacienta, zákonného zástupce pacienta, osoby blízké pacientovi v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo pokud zemřel, nebo osoby pacientem zmocněné a notářsky ověřené).

4) Opakuje-li stěžovatel stížnost ve stejné věci a neobsahuje-li tato opakovaná stížnost nové skutečnosti, nebude již opětovně šetřena.

5) V případě podání stížnosti na příslušný správní orgán, vydá správní orgán zhodnocení, zda došlo či nedošlo k pochybení při poskytování zdravotní péče poskytovatelem. V případě pochybení bude navrženo opatření směřující k nápravě.

V Praze dne

1.1.2021



Petr Kocian, jednatel