**Stížnosti a podněty**

Nestátní zdravotnické zařízení ReFit Clinic s.r.o. klade velký důraz na spokojenost pacientů/klientů. Budeme rádi, pokud nám vyjádříte své poděkování či podněty k poskytované péči, které jsou pro nás podnětem ke stálému zlepšování kvality poskytovaných služeb.

***Své podněty a připomínky nám můžete sdělit:***

* písemně na adresu: ReFit Clinic s.r.o., U Reálky 1076/4, 779 00 Olomouc
* elektronicky na e-mail: [info@refitclinic.cz](mailto:info@refitclinic.cz)
* telefonicky na číslo: +420 774 761 764
* dotazníkovou anketou spokojenosti (anketní lístky v ReFit Clinic)

Záleží nám na Vaší spokojenosti a důvěře, a proto přivítáme všechny Vaše podněty a připomínky. V případě, že nejste spokojeni s naší péčí, máte možnost obrátit se ve dnech pondělí až pátek od 8,00 - 20,00 hod. na kteréhokoliv zaměstnance či přímo na jednatele společnosti.

Příčinou může být mnohdy pouze nedorozumění, nebo nedostatečná komunikace, a proto se neobávejte nás kontaktovat co nejdříve.

Aby bylo možné důsledně Vaše připomínky prošetřit, v případě písemného podnětu můžete využít přiložený dokument, při volné formě podnětu prosím uveďte Vaše jméno a příjmení (pacienta/klienta, zákonného zástupce, osoby blízké nebo zmocněné), okolnosti, které jsou podnětem ke stížnosti, jméno zaměstnance, proti kterému je podnět směrován, Vaši adresu, případně telefon, e-mail a vlastnoruční nebo elektronický podpis.

Vaše připomínky odpovědně prošetříme, pokud budou obsahovat jméno a příjmení, doručovací adresu, případně jiný kontakt. Anonymní stížnosti se stávají pouze podnětem k případnému zlepšení kvality poskytované péče a prošetřovány budou, jen pokud obsahují údaje o nezákonné činnosti.

Lhůta k vyřízení je stanovena do 30 dnů od jejího doručení, kdy budete písemně seznámeni se způsobem prošetření, zjištěnými skutečnosti, závěry šetření, případně přijatými nápravnými opatřeními.

V Olomouci dne 1. 1. 2016

Doc. MUDr. Dalibor Pastucha, Ph.D., MBA Mgr. Eva Pavelková

ředitel, jednatel zástupkyně ředitele, jednatelka