

VORGEHENSWEISE BEI DER EINREICHUNG DER BESCHWERDEN

Die Anleitung zum Vorgehen bei der Einreichung der Beschwerden, ihrer Aufnahme, Evidenz und Erledigung.

Sämtliche Beschwerden, die die Gesellschaft Body klinika plastické chirurgie s.r.o. betreffen, inklusive Beschwerden gegen die Vorgehensweise bei der Erbringung von medizinischen Leistungen zusammenhängen, können Sie einreichen:

- persönlich an der Rezeption der Klinik
- schriftlich auf der Adresse Body klinika plastické chirurgie s.r.o., Údolní 8a, 602 00 Brunn
- per E-Mail: info@bodyestet.cz
- per Telefon unter der Nummer +420 549 213 660, Handy +420 604 525 035

Die Beschwerden reichen Sie falls möglich unter der Angabe Ihres Namens, keineswegs anonym ein, weil ergänzende Informationen für weitere Untersuchungen nötig sein können. Wir empfehlen, den Kontakt, wenigstens die E-Mail-Adresse anzuführen.

1. Die Beschwerde gegen die Vorgehensweise bei der Gewährung der Gesundheitspflege oder gegen Tätigkeiten, die mit der Gesundheitspflege zusammenhängen, können eingereicht von:

- a) dem Patienten
- b) dem gesetzlichen Vertreter des Patienten
- c) der dem Patienten nahestehenden Person
- d) der vom Patienten bevollmächtigten Person

Der Beschwerdeführer ist verpflichtet, nachzuweisen, dass er eine der unter Punkten a) – d) angeführten Personen ist.

2. Durch die Einreichung der Beschwerde wird der Patient oder die Person, die die Beschwerde eingereicht hat oder die die Beschwerde direkt betrifft, in der Klinik keinesfalls benachteiligt.

3. Die Mitarbeiter der Rezeption der Body-Klinik tragen die Beschwerde in die Evidenz ein, teilen der Beschwerde die Geschäftszahl zu und leiten sie an den leitenden Arzt der Klinik zur weiteren Überprüfung. Der leitende Arzt entscheidet über die weitere Vorgehensweise und die Art der Lösung der Beschwerden. Im Falle der Berechtigung der Beschwerde setzt er folgende Besserungsmaßnahmen fest.

4. Die Überprüfung wird mit der Erstellung eines schriftlichen Berichtes abgeschlossen. Der Beschwerdeführer wurde von der Art der Erledigung der Beschwerde verständigt und es wird ihm ermöglicht, in die Beschwerdeakte Einsicht zu nehmen und davon Kopien anzufertigen.

5. Bei schwerwiegenden Rechtsauswirkungen der Beschwerde wird die Überprüfung dem externen Rechtsanwalt übergeben, der auch den nötigen Schriftverkehr erledigt.

6. Sämtliche Beschwerden müssen innerhalb von 30 Tagen ab Eingang in der Body-Klinik erledigt werden. Diese Frist kann die Body-Klinik um weitere 30 Tage begründet verlängern. Falls sie für ihre Erledigung nicht zuständig ist, ist sie verpflichtet, die Beschwerde innerhalb von 5 Tagen ab Eingang an ein sachlich zuständiges Subjekt weiterzuleiten. Die Klinik ist verpflichtet, den Beschwerdeführer über die Verlängerung der Frist und die Weiterleitung der Beschwerde zu informieren.

7. Sämtliche Dokumentation wird nachfolgend aufbewahrt und in der Evidenz bei der Oberschwester der Body-Klinik erfasst.

8. Falls der Beschwerdeführer mit den Resultaten der durchgeführten Überprüfung nicht einverstanden ist, hat er das Recht, die Beschwerden bei der zuständigen Verwaltungsbehörde einzureichen. Bei der wiederholten Beschwerde wird der Beschwerdeführer darüber belehrt, dass falls die Beschwerde keine neuen Tatsachen enthält, wird die Klinik Ihre Aufnahme weder wieder bestätigen noch diese überprüfen.

9. Es ist geeignet und wünschenswert, jede Bestätigung nachweislich zu belegen, falls möglich, oder wenigstens angemessen klarzustellen oder zu beschreiben. Persönliche Verhandlungen machen die Beschwerden in der Regel effektiver. Die persönliche Verhandlung wird immer geführt, falls der Beschwerdeführer dies beantragt. Es wird darüber ein Vermerk erstellt, mit dessen Wortlaut die Teilnehmer der Verhandlung vertraut gemacht werden und den sie unterzeichnen.

10. Schriftliche Beschwerden ohne Identifikation des Beschwerdeführers (nachfolgend „anonym“) werden nur dann gelöst, falls ihr Inhalt schwerwiegend ist.

11. Bei der per Telefon eingereichten Beschwerde wird der Beschwerdeführer vom Mitarbeiter der Rezeption angehört, der einen schriftlichen Vermerk über die eingereichte Beschwerde erstellt (dem Beschwerdeführer wird empfohlen, die Beschwerde in schriftlicher Form zu übersenden). Informationen über die telefonisch eingereichte Beschwerde werden von der Klinik nicht schriftlich bestätigt. Über die Art und Weise der eingereichten Beschwerde wird der Beschwerdeführer telefonisch informiert, falls seine Telefonnummer bekannt ist. Sonst wird die Beschwerde in der Evidenz erfasst und wird als „Anonym“ behandelt.

12. Bei der per E-Mail eingereichten Beschwerde wird der Beschwerdeführer über den Eingang der Beschwerde auf dem elektronischen Wege informiert und die Beschwerde wird genauso wie schriftlich eingereichte Beschwerde behandelt.

In Brünn, am 29. 03. 2012