

## **PROCEDURA PER FARE RECLAMO**

Gentile signora, egregio signore,

il nostro obiettivo è un paziente soddisfatto. Tuttavia, se credete che sia andata diversamente, che non Vi è stata prestata assistenza sanitaria appropriata oppure ci sono stati degli indugi nella prestazione dell'assistenza di qualità, eventualmente Vi è stata negata l'assistenza sanitaria necessaria, avete l'indiscutibile diritto di fare il reclamo.

Presentare un reclamo di solito è una delle ultime soluzioni. È consigliabile esaurire prima tutte le altre possibilità di come sistemare la situazione. A volte capita che la causa dei problemi è solo un piccolo malinteso che può essere risolto in un incontro personale, naturalmente prima possibile.

Quando non è possibile risolvere il Vostro reclamo direttamente con il medico competente, è possibile fare un reclamo ufficiale.

### **Procedure per fare un reclamo**

Il reclamo si può presentare:

- Di persona
- Per telefono
- Tramite una lettera inviata all'indirizzo della struttura sanitaria
- Per posta elettronica con la firma digitale

Troverete tutti i contatti sul sito web [www.pronatal.cz](http://www.pronatal.cz)

### **Chi può fare il reclamo**

Potete fare il reclamo di persona, tramite il rappresentante legale oppure tramite la persona che avete autorizzato.

Il reclamo va presentato alla struttura contro la quale è mirato; questo non influenza la possibilità di presentare il reclamo secondo altre norme di legge. La presentazione del reclamo non deve essere a discapito della persona che l'ha presentato oppure del paziente a cui si riferisce.

Il reclamo non deve essere anonimo. Un reclamo anonimo serve solo come eventuale impulso per migliorare l'assistenza sanitaria.

## **I requisiti del reclamo**

Il reclamo deve contenere:

- Nome e cognome del reclamante, dati di contatto, firma
- Nome, cognome e indirizzo del paziente, se il paziente è diverso dal reclamante
- La delega per poter evadere il reclamo da parte del paziente a favore del reclamante
- Informazioni sufficienti per poter evadere il reclamo, compresi i nomi degli impiegati e dei reparti a cui si riferisce il reclamo

Il reclamo viene evaso nel termine di 30 giorni dalla sua consegna al fornitore dei servizi sanitari. Questo periodo può essere prolungato per altri 30 giorni in casi motivati. Avete il diritto di essere informati del prolungamento del periodo di evasione del reclamo.

Se non siete d'accordo con l'esito dell'evasione del Vostro reclamo, potete fare il reclamo all'organo amministrativo competente, che ha concesso alla nostra struttura sanitaria l'autorizzazione di prestare assistenza sanitaria, cioè nella gran parte dei casi presso l'Ufficio regionale (Krajský úřad), in cui distretto si trova la struttura sanitaria.

In caso di sospetto di un errore professionale del medico o di un comportamento non etico potete presentare un reclamo presso Ordine dei medici della Repubblica Ceca (Česká lékařská komora) che, come tutti gli albi di professionisti in quanto garanti della professionalità, ha il dovere di occuparsi del Vostro reclamo.

La legge relativa ai servizi sanitari non regola esplicitamente la possibilità di fare il reclamo presso la cassa malattia, fatto che però non esclude la possibilità di farlo. La cassa malattia può occuparsi del reclamo se ha il rapporto contrattuale con la struttura sanitaria.

I reclami vengono evasi conformemente alla legge n. 372/2011 TU sui servizi sanitari e sulle condizioni della loro prestazione (legge sui servizi sanitari).