VORGANG BEIM EINLEGEN EINER BESCHWERDE

Sehr geehrte Frau, sehr geehrter Herr,

unser Ziel ist ein zufriedener Patient. Sollten Sie der Meinung sein, dass es in Ihrem Fall nicht zutrifft, dass eine eigentlich gebotene medizinische Behandlung unterlassen wurde oder dass sich die Durchführung einer gebotenen medizinischen Behandlung verzögerte, eventuell die erforderliche medizinische Behandlung Ihnen verweigert wurde, haben Sie ein unbestreitbares Recht, Beschwerde einzulegen.

Beschwerde ist gewöhnlich einer der letzten Maßnahmen. Es ist sinnvoll, alle anderen Möglichkeiten zur Wiedergutmachung auszuschöpfen. Es kann passieren, dass die Ursache der Probleme nur ein kleines Missverständnis ist, das am besten durch ein persönliches Gespräch zu lösen wäre, und zwar so früh wie möglich.

Sollte es nicht möglich sein, Ihre Beschwerde direkt mit dem betroffenen Arzt zu besprechen, kann eine offizielle Beschwerde eingelegt werden.

Vorgang beim Einlegen einer Beschwerde

Die Beschwerde kann:

- persönlich
- telefonisch
- per einen an die Adresse der medizinischen Einrichtung gerichteten Brief
- per elektronische Post mit elektronischer Signatur

eingelegt werden.

Alle Kontaktangaben finden Sie auf unserer Webseite www.pronatal.cz.

Wer kann eine Beschwerde einlegen

Sie können die Beschwerde persönlich, über Ihren gesetzlichen Vertreter oder über eine von Ihnen bevollmächtigte Person einlegen.

Die Beschwerde ist bei dem Dienstleister einzulegen, gegen den sie gerichtet ist; davon unberührt ist die Möglichkeit, die Beschwerde entsprechend anderen Rechtsvorschriften einzulegen. Das Einlegen der Beschwerde darf nicht die Person, von der sie eingelegt wurde, oder den Patienten, den die Beschwerde betrifft, belasten.

Die Beschwerde darf nicht anonym sein. Eine anonyme Beschwerde dient lediglich als eventueller Anlass zur Verbesserung der medizinischen Pflege.

Erfordernisse einer Beschwerde

Die Beschwerde hat Folgendes zu enthalten:

- Vorname und Name des Beschwerdeführers, Kontaktangaben, Unterschrift
- Vorname, Name und Adresse des Patienten, sofern der Patient vom Beschwerdeführer abweicht
- Vollmacht des Patienten zur Erledigung der Beschwerde durch den Beschwerdeführer
- hinreichende Informationen, die zur Bearbeitung der Beschwerde erforderlich sind, einschließlich der Benennung der Mitarbeiter und Arbeitsstellen, welche die Beschwerde betrifft

Die Beschwerde wird in einer Frist von 30 Tagen nach deren Eingang beim medizinischen Dienstleister erledigt. Diese Frist kann in begründeten Fällen um weitere 30 Tage verlängert werden. Sie haben das Recht, über die Verlängerung der Frist zur Erledigung der Beschwerde informiert zu werden.

Falls Sie nicht mit der Erledigung Ihrer Beschwerde einverstanden sind, dürfen Sie eine Beschwerde bei der zuständigen Verwaltungsbehörde einlegen, welche die Genehmigung zur Erbringung von medizinischen Dienstleistungen unserer medizinischen Einrichtung erteilte, d. h. in den meisten Fällen bei der Bezirksverwaltungsbehörde, in deren Verwaltungsgebiet sich die medizinische Einrichtung befindet.

Bei Verdacht an eine fachliche Verfehlung des Arztes oder an unethisches Verhalten dürfen Sie Ihre Beschwerde an die Tschechische Ärztekammer richten. Die Tschechische Ärztekammer ist ebenfalls wie andere Berufsorganisationen als Garanten für Fachlichkeit verpflichtet, sich mit Ihrem Anlass zu befassen.

Das tsch. Gesetz über die medizinischen Dienstleistungen regelt ausdrücklich nicht die Möglichkeit, die Beschwerde an die Krankenkasse zu richten, dies schließt jedoch das Einlegen nicht aus. Die Krankenkasse kann sich mit der Verfehlung beschäftigen, sofern ein Vertrag mit der medizinischen Einrichtung abgeschlossen wurde.

Die Beschwerden werden entsprechend dem tsch. Gesetz Nr. 372/2011 Sb., über die medizinischen Dienstleistungen sowie die Bedingungen für deren Erbringung (Gesetz über die medizinischen Dienstleistungen) erledigt.