

INFORMATIVNI LETAK ZA PACIJENTE

Procedura žalbe

Ako pacijent nije zadovoljan uslugama u zdravstvenoj ustanovi koje primi od ljekara, medicinske sestre/tehničara ili drugog člana osoblja, ili želi da se žali po bilo kojem drugom osnovu, potrebno je da o tome izvijesti što prije odgovorno lice ustanove – Direktora, najbolje tokom istog dana.

Zdravstvena ustanova posjeduje Proceduru za postupanje po žalbama pacijenata, kao dio sistema za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga.

Kako se žaliti?

Većinu problema i nesporazuma moguće lako i brzo zajednički riješiti u trenutku kada se pojave. Svi zaposlenici Ustanove pred kojima pacijent iznese primjedbu ili prigovor, dužni su sa pacijentom obaviti razgovor i pokušati naći prihvatljivo rješenje za nastali problem ili dogovoriti sastanak sa odgovornim osobama službe/doma zdravlja/bolnice u cilju njegovog rješavanja. Ako se uzrok nezadovoljstva pacijenta ne može riješiti razgovorom, na raspolaganju su dva načina žalbe pismenim putem.

1. NAČIN ŽALBE – ULAGANJE PRIMJEDBE

Primjedba se može napisati na namjenskom listiću, koji se nalazi na recepciji ili kraj sandučića u svim službama Ustanove. Primjedbe pacijenata razmatrat će odgovorna lica službe/organizacione jedinice kao sugestiju za unapređenje usluga Ustanove, ali po primjedbi se neće dostavljati odgovor pacijentu.

2. NAČIN ŽALBE – PODNOŠENJE PRIGOVORA

Prigovor ili žalba se može podnijeti na ponašanje i rad medicinskih i nemedicinskih uposlenika direktoru ustanove (u pisanoj formi).

Direktor razmatra o žalbi i donosi pismenu odluku u roku od 15 dana od ulaganja prigovora, a nadležne službe odluku dostavljaju podnosiocu prigovora ili žalbe putem pošte.

Ko se može žaliti?

Zvanični prigovor može podnijeti pacijent Ustanove koji je punoljetno lice. U ime drugog lica, prigovor mogu podnijeti roditelji/staratelji ako je pacijent malodoban, a zakonski staratelji ili bliski srodnici ako je pacijent bolestan i nije sposoban sam podnijeti prigovor.

Šta će Ustanova uraditi?

Po primitku prigovora, pristupa se njegovom razmatranju. Prigovor i propratnu dokumentaciju razmatrat će Komisija za prigovore pacijenata, a direktor Ustanove donijet će odluku po prigovoru u zakonskom roku.

Odluka direktora Ustanove sa obrazloženjem biće dostavljena pacijentu putem pošte, na adresu navedenu u prigovoru.

Upućivanje prigovora Ministarstvu zdravstva

Ako pacijent nije zadovoljan odlukom direktora Ustanove koja je dostavljena po prigovoru, ima pravo uputiti prigovor na navedenu odluku Ministarstvu zdravstva TK-a.

Zahvaljujemo na saradnji!