

## **INFORMATIVNI LETAK ZA PACIJENTE**

### **UPUTSTVO ZA PACIJENTE-PRIGOVORI I ŽALBE**

Kako podnijeti prigovor, primjedbu ili pohvalu u ZU DOM ZDRAVLJA BIHAĆ?

Poštovani pacijenti!

Nadamo se da ste zadovoljni uslugama koje dobijate u našoj Ustanovi i da ćete svoje zadovoljstvo izraziti dostavljanjem pismene pohvale za naše osoblje putem pošte, e-maila ili Obrasca br. 18 koji se nalazi u svim službama Ustanove. Ako, međutim, niste zadovoljni uslugama koje ste u našoj Ustanovi primili od ljekara, medicinske sestre/tehničara ili drugog člana osoblja, ili želite da se žalite po bilo kojem drugom osnovu, molimo Vas da nas o tome izvijestite što prije – najbolje tokom istog dana.

Mi imamo Proceduru za postupanje po Vašim žalbama i izvodimo praktične procedure kao dio sistema za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti Vaše zaštite.

Ukratko o mogućim načinima žalbe:

**1. USMENA ŽALBA** - molimo da svako Vaše nezadovoljstvo pokušate riješiti usmenim putem kroz razgovor sa uposlenicima ili odgovornim osobama službe/doma zdravlja.

**2. ZVANIČNI PRIGOVOR** - ako želite da Vaš prigovor razmatra Komisija za prigovore pacijenata ZU Dom zdravlja Bihać i da dobijete odluku direktora Ustanove, možete podnijeti zvaničan, potpisan prigovor sa svim kontakt detaljima i pojedinostima na koje se žalite, na Protokol Ustanove ili kod sekretarice direktora Doma zdravlja. obrazac za podnošenje prigovora Obr.br. 18.

**3. PISANJE PRIMJEDBE** - u svim službama Ustanove nalaze se obrasci Obr.br.18 na koje možete napisati svoju primjedbu.

Napominjemo da će Vašu primjedbu razmotriti odgovorna lica službe, ali Vam se po njoj neće dostavljati odgovor.

**4. PISANJE ŽALBE PUTEM E-MAILA** - Vašu žalbu možete dostaviti i putem e-maila direktoru doma zdravlja. Odgovorna lica će pokušati riješiti Vašu žalbu na nivou organizacione jedinice, ali Vašu žalbu neće tretirati Komisija za prigovore pacijenata i po njoj nećete dobiti odluku direktora Ustanove.

([direktor@dzbihac.com](mailto:direktor@dzbihac.com); [uprava@dzbihac.com](mailto:uprava@dzbihac.com) )

**IZNESITE SVOJE MIŠLJENJE I POMOZITE NAM DA POBOLJŠAMO NAŠ RAD**

**NAŠ CILJ JE:**

- **Poboljšati kvalitet usluga**
- **Bilo koji problem riješiti brzo i djelotvorno**
- **Imati zadovoljnog pacijenta**

## **INFORMATIVNI LETAK ZA PACIJENTE**

**Detaljnije o načinima žalbe i o tome ko može podnijeti prigovor i kako se prigovor rješava, pročitajte ovdje.**

### **PROCEDURA ŽALBE**

Ako niste zadovoljni uslugama koje ste u našoj Ustanovi primili od ljekara, medicinske sestre/tehničara ili drugog člana osoblja, ili želite da se žalite po bilo kojem drugom osnovu, molimo Vas da nas o tome izvijestite što prije – najbolje tokom istog dana.

Mi imamo Proceduru za postupanje po Vašim žalbama i izvodimo praktične procedure kao dio sistema za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti Vaše zaštite.

Kako se žaliti?

Nadamo se da većinu problema i nesporazuma možemo 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 u cilju njegovog rješavanja. Ako se uzrok Vašeg nezadovoljstva ne može riješiti razgovorom, imate na raspolaganju dva načina da se žalite pismenim putem.

### **NAČIN ŽALBE– ULAGANJE PRIMJEDBE I PODNOŠENJE PRIGOVORA**

Primjedbu možete napisati na namjenskom listiću, Obrazac br-18, koji se nalazi na recepciji ili kraj sandučića u svim službama Ustanove. Vašu primjedbu razmatrat će odgovorna lica službe/organizacione jedinice kao sugestiju za unapređenje naših usluga, ali po primjedbi Vam se neće dostavljati odgovor.

Da bi Vaš prigovor bio razmatran, obavezno u obrascu zaokružite da li očekujete pismeni odgovor te navedite svoje lične i kontakt podatke, kao i detalje o događaju koji je prouzrokovao Vaše nezadovoljstvo (datum i vrijeme, mjesto, osobe, opis događaja i dr.), te obrazac potpišite.

### **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 ĆEMO URADITI?**

Po primitku Vašeg prigovora, odmah ćemo pristupiti njegovom razmatranju. Prigovor i prpratnu dokumentaciju razmatrat će Komisija za prigovore pacijenata, a direktor Ustanove donijet će odluku po Vašem prigovoru u zakonskom roku.

Odluka direktora Ustanove sa obrazloženjem biće Vam dostavljena na kućnu adresu ili e-mail adresu koju ste naveli u prigovoru.

### **UPUĆIVANJE PRIGOVORA MINISTARSTVU ZDRAVSTVA**

Nadamo se da ćemo Vaš problem uspješno riješiti unutar naše Ustanove. Vjerujemo da je to najbolji način da se isprave propusti i da djelujemo u pravcu poboljšanja naših usluga.

Ako, ipak, niste zadovoljni odlukom direktora Ustanove koja Vam je dostavljena po Vašem prigovoru, imate pravo uputiti prigovor na navedenu odluku Ministarstvu zdravstva Unsko sanskog kantona.

Zahvaljujemo na saradnji!

**ZU DOM ZDRAVLJA BIHAĆ**  
**Odjeljenje za ljudske resurse**

**PRIGOVORI – PRIMJEDBE – POHVALE**

**IZNESITE SVOJE MIŠLJENJE I POMOZITE NAM DA POBOLJŠAMO NAŠ RAD**