

Naša ustanova izradila je i primjenjuje postupak za pritužbe (pisano izraženo nezadovoljstvo) i prigovore (usmeno izraženo nezadovoljstvo) na rad zdravstvenih radnika u skladu s politikom Zavoda za javno zdravstvo Brodsko-posavske županije.

Navedeni postupak se primjenjuje radi neprekidnog unaprjeđenja kvalitete zdravstvene zaštite i smanjenja rizika za nastanak neželjenih posljedica za zdravlje ljudi.

Pacijent/obitelj ima pravo usmenim ili pismenim putem uputiti pritužbu/prigovor obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža,

Postupak za podnošenje pritužbe ili prigovora na rad zdravstvenih radnika u Zavodu za javno zdravstvo Brodsko-posavske županije

1. Podnošenje pritužbe/prigovora

Pritužbe se podnose pisanim putem na za to predviđenom obrascu (Obrazac za pritužbu), koji se može preuzeti u ambulantama

- Službe za epidemiologiju i javno zdravstvo
- Službe za kliničku mikrobiologiju
- Službe za zaštitu mentalnog zdravlja, prevenciju i izvanbolničko liječenje ovisnosti
- Službe za školsku i adolescentnu medicinu
- Službe za zdravstvenu ekologiju

na slijedećim lokacijama:

- V.Nazora 2A, Slavonski Brod
- A.Cesarca 71, Slavonski Brod
- M.Gupca 40B, Nova Gradiška

kao i na web stranici Zavoda.

U potpunosti ispunjen i potpisan obrazac dostavlja se u Ravnateljstvo osobno, poštom ili faksom.

Kontakt podaci se nalaze na internet stranicama Zavoda za javno zdravstvo Brodsko-posavske županije.

Pacijent može izraziti svoje nezadovoljstvo i usmenim putem u obliku prigovora, koji se podnosi Voditelju Službe u kojoj se dogodio događaj.

Ukoliko je osoba maloljetna pritužbu/prigovor upućuje roditelj/skrbnik.

Ostale mogućnosti podnošenja pritužbi/prigovora:

- Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata pri ministarstvu nadležnom za zdravstvo

- Sve pritužbe na rad zdravstvenih radnika ili bilo koju pritužbu vezanu uz ostvarivanje prava iz područja zdravstvene zaštite možete javiti na besplatni "Bijeli telefon" Ministarstva zdravlja **0800-7999**

- Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u jedinici regionalne samouprave

2. Postupak po primitku pritužbe/prigovora

Ukoliko osoba podnosi pritužbu putem obrasca za pritužbe

- Voditelj Službe dužan detaljno istražiti okolnosti iz pritužbe, prikupiti sva potrebna očitovanja i ukoliko je moguće, odmah otkloniti eventualne nepravilnosti.

Kada pacijent podnosi prigovor ili osobno predaje pismenu pritužbu

- Osoba koja razgovara s podnositeljem prigovora dužna je predstaviti se, osigurati adekvatan prostor i dovoljno vremena, te dopustiti pacijentu da iznese sve svoje primjedbe.
- Po završetku razgovora, podnositelja se obavještava o postupcima koji će se poduzeti i vremenskom roku za davanje povratne informacije.

3. Odgovor na pritužbu/prigovor

Nakon zaprimanja pritužbe/prigovora, njene analize, kao i svih okolnosti pritužbe/prigovora, podnositelja pritužbe/prigovora se obavještava o rješenju pritužbe u roku od 8 dana od zaprimanja pritužbe/prigovora

Ukoliko je zbog objektivnih razloga potrebno više vremena za donošenje rješenja, podnositelju se šalje pisana obavijest o tijeku postupka, a odgovor se šalje kada se završe sve potrebne radnje.

Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu sastavlja pisani odgovor i predlaže preventivno-popravne radnje.

4. Čuvanje dokumentacije i izvješća

Svaki zaprimljen i obrađen dokument vezan za pritužbu/prigovor čuva se u Jedinici za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite i dodjeljuje mu se jedinstveni broj.

Pri navedenoj Jedinici vodi se i registar pritužbi.

Svakih 6 mjeseci Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite sačinjava izvješće o pritužbama/prigovorima, o poduzetim aktivnostima u rješavanju pritužbi/prigovora koje se dostavlja Povjerenstvu za unutarnji nadzor

Godišnje izvješće o podnesenim pritužbama/prigovorima Jedinica za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite dostavlja Ravnatelju.

5. Pritužbe zaposlenika

Zaposlenici Zavoda za javno zdravstvo Brodsko-posavske županije na isti način mogu podnijeti prigovor/pritužbu ako su narušena njihova prava od strane pacijenata

6. Informiranje zaposlenika

Svi zaposlenici moraju biti informirani o Postupku za podnošenje pritužbe ili prigovore na rad zdravstvenih radnika u Zavodu za javno zdravstvo Brodsko-posavske županije