

OPĆA BOLNICA VARAŽDIN
Sanacijski upravitelj
Broj: 03-2316/1-2013.
Varaždin, 11. srpnja 2013.

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRITUŽBI/PRIGOVORA U OPĆOJ BOLNICI VARAŽDIN

Sukladno Zakonu o zdravstvenoj zaštiti svaka osoba ima pravo neposredno ili pisanim putem zatražiti zaštitu svojih prava s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja se pruža u Općoj bolnici Varaždin.

Pritužbu (pisano izraženo nezadovoljstvo) i prigovor (usmeno izraženo nezadovoljstvo) može podnijeti pacijent ili njegov zakonski zastupnik odnosno skrbnik.

Pritužba/prigovor može se podnijeti prema slijedećem redoslijedu:

- voditelju odjela,
- zamjeniku sanacijskog upravitelja li pomoćnici za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor
- sanacijskom upravitelju,

a u sestrijskom dijelu:

- glavnoj sestri/tehničaru odjela i voditelju odjela,
- pomoćnici za sestriinstvo- Glavnoj sestri Bolnice i
- sanacijskom upravitelju.

O prigovorima odnosno usmenom izraženom nezadovoljstvu voditelj odjela odnosno glavna sestra/tehničar odjela sastavlja zabilješku koju potpisuje podnositelj prigovora i voditelj odjela odnosno glavna sestra/tehničar koji je prigovor zaprimio. Tako zaprimljeni prigovor smatra se pritužbom te se rješava na isti način kao što se rješava i pritužba.

Pritužbe odnosno pisano izraženo nezadovoljstvo dostavlja se putem pošte ili putem elektroničke pošte.

Ukoliko se pritužba/prigovor ne može riješiti odmah glavna sestra/tehničar odjela upoznaje osobu o usvojenom postupku o načinu podnošenja pritužbe/prigovora u Bolnici.

Po zaprimljenoj pritužbi osoba koja je odgovorna za rješavanje po pritužbi dužna je bez odgađanja postupiti po pritužbi i o poduzetim mjerama pisanim putem obavijestiti podnositelja pritužbe u roku 8 dana od dana zaprimanja.

Ukoliko se pritužba ne može odmah riješiti odnosno ukoliko preispitivanje nije dovršeno podnositelju pritužbe se mora u roku 8 dana odgovoriti da se još uvijek radi na rješavanju te da slijedi drugi pisani odgovor unutar razumnog vremenskog roka ovisno o radnjama koje se moraju poduzeti na rješavanju pritužbe.

Podnositelj pritužbe/prigovora može se obratiti usmeno ili pisano Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave (županiji) ako odgovor na pritužbu odnosno prigovor nije dobio u roku od 8 dana.

Podnositelj pritužbe/prigovora može podnijeti pritužbu/prigovor i izravno Ministarstvu zdravlja bez obzira je li prije proveden postupak u Općoj bolnici Varaždin i to na slijedeći način:

Bijeli telefon: 0800-7999

- besplatni telefon
- radno vrijeme: 08,00-16,00

Prigovor pacijenta koji se odnosi na kvalitetu skrbi, uvjete zdravstvenog osiguranja ili na prijevremeni otpust , na zahtjev pacijenta, Bolnica prosljeđuje bez odgađanja, Ministarstvu zdravlja.

SANACIJSKI UPRAVITELJ:
Dubravko Tršinski, dr.med.