

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 (u daljnjem tekstu: Bolnica).

Prigovor (usmeno izraženo nezadovoljstvo) i pritužbu (pisano izraženo nezadovoljstvo), može podnijeti pacijent ili njegov zakonski zastupnik odnosno skrbnik.

Prigovor/pritužba može se podnijeti prema slijedećem redosljedu:

- voditelju odjela,
- zamjeniku ravnatelja, odnosno osobi određenoj od strane ravnatelja za rješavanje pritužbi,
- ravnatelju,

a u sestriškom dijelu:

- glavnoj sestri/tehničaru odjela i voditelju odjela,
- pomoćnici ravnatelja za sestrištvo- Glavnoj sestri Bolnice i/ili zamjeniku ravnatelja, odnosno osobi određenoj od strane ravnatelja za rješavanje pritužbi
- ravnatelju.

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

O prigovorima voditelj odjela odnosno glavna sestra/tehničar odjela, tada sastavlja zabilješku na Obrascu za pritužbe koju potpisuje podnositelj prigovora i voditelj odjela odnosno glavna sestra/tehničar koji je prigovor zaprimio. Tako zaprimljeni prigovor smatra se pritužbom, šalje se kroz urudžbeni ured zaduženoj osobi te se rješava na isti način kao što se rješava i pritužba, ili se osoba upućuje u urudžbeni ured gdje može ispuniti i osobno predati obrazac za pritužbu.

Ukoliko osoba zahtjeva, upućuje se zamjeniku ravnatelja, odnosno osobi određenoj od strane ravnatelja za rješavanje pritužbi.

Pritužbe se na Obrascu za pritužbe, koji se nalazi na Internet stranici Bolnice, može dostaviti osobno u urudžbeni ured, putem pošte na adresu Opća bolnica Varaždin, Ivana Meštrovića 1, 42 000 Varaždin ili putem elektroničke pošte bolnica@obv.hr.

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.

Pacijent i/ili njegov zakonski zastupnik odnosno skrbnik ima pravo pritužbu podnijeti Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave, Franjevački trg 7, 42 000 Varaždin, ako odgovor na pritužbu nije dobio u propisanom roku.

Podnositelj pritužbe može podnijeti pritužbu bez obzira je li prije proveden postupak u Bolnici i izravno Ministarstvu zdravstva i to na bijeli telefon: 0800-7999. Prigovor pacijenta koji se odnosi na kvalitetu skrbi, uvjete zdravstvenog osiguranja ili na prijevremeni otpust, na zahtjev pacijenta, Bolnica proslijeđuje bez odgađanja Ministarstvu zdravstva.

Kod rješavanja po anonimnim predstavkama Bolnica nema obvezu izvješćivanja.



Ravnatelj:
Nenad Kudelić, dr.med.