

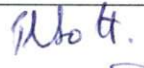
	PRAVA PACIJENATA	Oznaka dokumenta: OBN-PP-2
	POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA I PRITUŽBI PACIJENATA	Izdanje: 1 Vrijedi od: 24.09.2015. Stranica: 5

OPĆA BOLNICA - NAŠICE

Primljeno: 29.9.2015.		
Org. jed.	Broj	Prilog
01-	549/1-	2015

POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA I PRITUŽBI PACIJENATA

Ur. broj:

	Ime i prezime	Datum	Potpis
Izradio(la):	Harolt Placento, mag. med. techn. – Med. sestra za kvalitetu Dr.med Ljiljana Hodak, spec. mikrobiolog. – Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu	24.09.2015. 24.09.2015.	 
Pregledao(la):	Martina Kubaša, mag. iur. - pravnica OB Našice	24.09.2015.	
Odobrio(la):	Povjerenstvo za kvalitetu OB Našice	24.09.2015.	



	PRAVA PACIJENATA	Oznaka dokumenta: OBN-PP-2 Izdanje: 1 Vrijedi od: 24.09.2015. Stranica: 5
	POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA I PRITUŽBI PACIJENATA	

1) SVRHA

Svrha ovog dokumenta je opisati cjeloviti postupak zaprimanja, rješavanja i odgovaranja na prigovore (usmeno izraženo nezadovoljstvo) i pritužbe (pismeno izraženo nezadovoljstvo) pacijenata u OB Našice u cilju povećanja kvalitete pružanja zdravstvenih usluga.

Postupkom se osiguravaju: upute za provedbu prava pacijenta na pritužbu, popis osoba za kontakt, pregled pritužbe i rješenje pritužbe u pisanom obliku.

2) PODRUČJE PRIMJENE

Postupak se primjenjuje u svim organizacijskim jedinicama OB Našice.

3) ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA

- 3.1. Svi zaposlenici ustrojstvenih jedinica su odgovorni odmah postupati sukladno ovom postupku po primitku prigovora/pritužbe.
- 3.2. Odgovornost je svih zaposlenih u OB Našice odnositi se prema pacijentima ljubazno te u slučaju prigovora pacijenta nastojati problem riješiti razgovorom. U slučaju da pacijent i dalje nije zadovoljan dužni su ga informirati o mogućnostima pismenog podnošenja pritužbe.

	PRAVA PACIJENATA	Oznaka dokumenta: OBN-PP-2 Izdanje: 1 Vrijedi od: 24.09.2015. Stranica: 5
	POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA I PRITUŽBI PACIJENATA	

4) OPIS POSTUPKA

- 4.1. Pacijent/obitelj ima pravo usmenim ili pismenim putem uputiti prigovor/pritužbu s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža, a ukoliko je osoba maloljetna prigovor/pritužbu upućuje roditelj/staratelj.
- 4.2. Ukoliko se prigovor ne može riješiti odmah sa prisutnim osobljem, osoblje je dužno informirati podnositelja prigovora o mogućnosti pismenog podnošenja pritužbe.
- 4.3. Osoba koja podnosi pritužbu dužna je podnijeti istu putem službenog obrasca (ukoliko je pritužba bila anonimna rješava se na istovjetan način kao kod poznatog tužitelja, ali bez mogućnosti upućivanja pismenog odgovora).
- 4.4. Obrazac pritužbi (OBN-PP-2-1) mora biti dostupan pacijentima na svakom bolničkom Odjelu/ambulantu, osoba koja podnosi pritužbu mora istu urudžbirati u kadrovskoj službi OB Našice.
- 4.5. Podnesene pritužbe čuvaju se u Kadrovskoj službi OB Našice.
- 4.6. Pritužba se prosljeđuje Jedinici za kvalitetu koja traži pismeni odgovor od rukovoditelja odjela.
- 4.7. Nakon analize pismene pritužbe (OBN-PP-2-1) rukovoditelj Jedinice dužan je istražiti problem i očitovati se Jedinici za kvalitetu pismeno.
- 4.8. Pomoćnik ravnatelja za kvalitetu sastavlja pisani odgovor na propisanom obrascu (OBN-PP-2-2) i šalje podnositelju pritužbe, ukoliko problematika zahtjeva uključivanje povjerenstva za unutarnji nadzor, ista se prosljeđuje navedenom povjerenstvu. Nakon provedenog postupka povjerenstvo svoj zaključak prosljeđuje pomoćniku ravnatelja za kvalitetu.
- 4.9. Odgovor na pritužbu mora biti u pisanom obliku i upućeno pacijentu. Odgovor na pritužbu mora uključivati ime osobe odgovorne za

	PRAVA PACIJENATA	Oznaka dokumenta: OBN-PP-2 Izdanje: 1 Vrijedi od: 24.09.2015. Stranica: 5
	POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA I PRITUŽBI PACIJENATA	

rješavanje pritužbi u ustanovi, poduzete korake u preispitivanju, rezultate provedenog postupka pritužbe i datum završetka. Odgovor podnositelju pritužbe treba biti dostavljen u zakonskom roku. Ako se pritužba, odnosno prigovor ne riješi u zakonskom roku (preispitivanje nije dovršeno) ustanova mora odgovoriti da još uvijek radi na rješavanju te treba navesti da slijedi drugi pisani odgovor unutar određenog vremenskog roka (ovisno o radnjama koje ustanova može poduzeti).

- 4.10. Godišnje izvješće o podnesenim prigovorima/pritužbama, Jedinica za kvalitetu dostavlja Ravnatelju.
- 4.11. Svi zaposlenici moraju biti informirani o postupku za podnošenje i rješavanje prigovora i pritužbi pacijenata.
- 4.12. Pacijenta je obvezno obavijestiti o njegovom pravu podnošenja pritužbe/prigovora izravno ministarstvu nadležnom za zdravstvo, neovisno o tome je li prije proveden postupak u Bolnici.
- 4.13. Pritužbe/prigovori ministarstvu nadležnom za zdravstvo mogu se podnijeti na besplatan telefon: 0800-200063 (kontakt sa službenicima Ministarstva od 8,00-16,00 sati) (Automatsko snimanje poziva od 16,00 - 8,00 sati).

5) RADNE UPUTE

/

6) OBRASCI I ZAPISI

OBN-PP-2-1 - Prijava pritužbe

OBN-PP-2-2 - Odgovor na pritužbu

7) PRILOZI

/

	PRAVA PACIJENATA	Oznaka dokumenta: OBN-PP-2 Izdanje: 1 Vrijedi od: 24.09.2015. Stranica: 5
	POSTUPAK ZA PODNOŠENJE I RJEŠAVANJE PRIGOVORA I PRITUŽBI PACIJENATA	

8) VEZE S DRUGIM DOKUMENTIMA

Priručnik za kvalitetu, Izdanje 1.

9) PREGLED IZMJENA

Izdanje 1: Početno izdanje

U Našicama, 24.09.2015.