

## Upute za podnošenje prigovora ili pritužbe

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 Bolnici.

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

### ➤ Način izražavanja PRIGOVORA (usmeno izraženo nezadovoljstvo)

Ljubaznom komunikacijom može se trenutno otkloniti i spriječiti daljnje nezadovoljstvo i molimo vas da svoj usmeni prigovor prvo uputite osoblju ustrojstvene jedinice (na odjelu, ambulanti, šalteru), slijedećim redoslijedom:

1. porazgovarajte s medicinskom sestrom na odjelu ili liječnikom,
2. glavnom sestrom odjela ili voditeljem odjela
3. glavnom sestrom klinike ili predstojnikom klinike/pročelnikom zavoda

Ukoliko razgovorom nije moguće riješiti uzroke vašeg nezadovoljstva imate pravo uputiti pisanu pritužbu.

### ➤ Način izražavanja PRITUŽBE (pisano izraženo nezadovoljstvo)

Pritužbu je moguće podnijeti putem Obrasca za pritužbe u elektroničkom obliku ili obliku i ispisa:

1. na propisanom obrascu koji je dostupan na web stranici bolnice
2. na obrascu u ispisnom obliku koji možete zatražiti od zaposlenika bolnice ili ispisati s web stranice. *Ispisana i ispunjena prijava pritužbe dostavlja se u ured urudžbenog zapisnika na 2. katu Dnevne bolnice i zaprima se u ravnateljstvu bolnice*

Zbog valjane i brže obrade pritužbe te kako biste dobili pisani odgovor u zakonskom roku od osam dana od zaprimanja pritužbe važno je da dostavite sve tražene podatke. Ukoliko u zakonskom roku nije moguće odgovoriti na pritužbu biti ćete obaviješteni da se pritužba rješava i da pisani odgovor slijedi unutar razumnog vremenskog roka ovisno o radnjama koje se moraju poduzeti na rješavanju pritužbe.

### ➤ Ostala prava pacijenata

Pacijent i/ili njegov zakonski zastupnik odnosno skrbnik ima pravo izravno pritužbu podnijeti na adrese:

- Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne samouprave:  
Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba, Draškovićeva 15, 10000 Zagreb
- Ministarstvu zdravstva, Ksaver 200a, 10000 Zagreb
- Bijeli telefon 0800 - 7999

Kod rješavanja po anonimnim pritužbama, postupak preispitivanja se provodi, ali Bolnica nema obvezu izvješćivanja.