

OPĆA BOLNICA VARAŽDIN

Varaždin, 27.07.2020.

Broj: 03-2024-2020

Objava obavijesti na Internet stranici Opće bolnice Varaždin

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 (usmeno izraženo nezadovoljstvo) se može uputiti prema sljedećem redoslijedu:

- pročelniku službe/voditelju odjela
- zamjeniku ravnatelja, a u njegovoj odsutnosti pomoćniku ravnatelja za kvalitetu odnosno ovlaštenoj osobi
- ravnatelju,

a za područje zdravstvene njege:

- glavnoj sestri/tehničaru službe/odjela i pročelniku/voditelju odjela
- pomoćnici ravnatelja za sestринство- glavnoj sestri Bolnice i/ili zamjeniku ravnatelja, a u njegovoj odsutnosti pomoćniku ravnatelja za kvalitetu odnosno ovlaštenoj osobi
- ravnatelju.

PRITUŽBA (pisano izraženo nezadovoljstvo) se podnosi na **Obrascu za pritužbe OZ-UPP-3.5./1**, a može se dostaviti :

- osobno u Pisarnicu/Urudžbeni zapisnik (sve tri lokacije),
- putem pošte na adresu: Opća bolnica Varaždin, Ivana Meštrovića 1, 42 000 Varaždin ili
- putem elektroničke pošte na adresu urudzbeni@obv.hr

Obrazac za pritužbe OZ-UPP-3.5./1 se nalazi na Internet stranicama Bolnice www.obv.hr ili se može podići kod glavne sestre/tehničara odjela te prostoriji Pisarnice/Urudžbenog zapisnika Bolnice.

Ukoliko se pritužba zaprimi na bilo koji službeni e-mail Bolnice, isti se prosljeđuje na e-mail urudzbeni@obv.hr, nakon čega se pritužba urudžbira te prosljeđuje na rješavanje sukladno ovom dokumentu.

Prilikom zaprimanja pritužbe (dostavljene osobno, putem pošte ili elektroničke pošte) ista dobiva urudžbeni broj koji prati svu dokumentaciju vezanu uz rješavanje predmeta pritužbe.

Obavijest o načinu podnošenja prigovora/pritužbe dostupna je svima na Internet stranici Bolnice te na svakom odjelu Bolnice u okviru Obavijesti o pravima pacijenata.

Ukoliko se prigovor (usmeno izraženo nezadovoljstvo) ne može odmah riješiti od strane osobe kojoj je prigovor upućen, podnositelj prigovora upoznaje se s postupkom podnošenja prigovora/pritužbe te se popunjava Obrazac za pritužbe kojeg potpisuje podnositelj prigovora i osoba koja je prigovor zaprimila. Tako zaprimljeni prigovor smatra se pritužbom te se isti šalje na urudžbiranje u Pisarnicu/Urudžbeni zapisnik i rješava na isti način kao što se rješava i pritužba ili se podnositelj prigovora upućuje u Pisarnicu/Urudžbeni zapisnik gdje sam može ispuniti Obrazac za pritužbe i osobno predati pritužbu.

Osoba odgovorna za rješavanje zaprimljenih pritužbi u Bolnici je zamjenik ravnatelja, a u njegovoj odsutnosti pomoćnik ravnatelja za kvalitetu. U odsutnosti prije navedenih osoba, zadužena je ovlaštena osoba koju odredi ravnatelj ili sam ravnatelj.

Po zaprimanju pritužbe u Pisarnicu/Urudžbeni zapisnik, pritužba se odmah dostavlja zamjeniku ravnatelja, a zamjenik ravnatelja dužan 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. U tom slučaju, drugi pisani odgovor mora uslijediti i biti priložen dokumentaciji vezanoj uz rješavanje pritužbe.

Odgovor na pritužbu sadržava identifikaciju osobe za kontakt u Bolnici, poduzete radnje u preispitivanju pritužbe, rezultate provedenog postupka povodom pritužbe te datum završetka.

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 prosljeđuje bez odgađanja, Ministarstvu zdravstva.

Ako osoba nije zadovoljna poduzetim mjerama, zaštitu svojih prava može zatražiti kod ministra nadležnog za zdravstvo, nadležne komore (npr. Hrvatska liječnička komora, Hrvatska komora medicinskih sestara) odnosno kod nadležnog suda.

Evidencija o zaprimljenim prigovorima/pritužbama čuva se u Pisarnici/Urudžbenom zapisniku uključujući i odgovore na pritužbe kao i sva ostala pismena u svezi sa podnesenim prigovorima/pritužbama.

O svakom podnesenom prigovoru/pritužbi bez odgađanja zamjenik ravnatelja, a u njegovoj odsutnosti pomoćnik ravnatelja za kvalitetu odnosno ovlaštena osoba, izvješćuje ravnatelja Bolnice, a o broju podnesenih prigovora/pritužaba se izvještava na sjednicama Povjerenstva za kvalitetu.

Na temelju Evidencije o zaprimljenim prigovorima/pritužbama te odgovora na pritužbe, kao i svih ostalih pismena u svezi sa podnesenim prigovorima/pritužbama, zamjenik ravnatelja svakih 6 mjeseci sastavlja Polugodišnje izvješće o podnesenim prigovorima/pritužbama i poduzetim aktivnostima za njihovo rješavanje te ih dostavlja Povjerenstvu za kvalitetu i Povjerenstvu za unutarnji nadzor Bolnice.

Nakon analize polugodišnjih izvješća, Odjel za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor izrađuje Godišnje izvješće o podnesenim prigovorima/pritužbama i poduzetim aktivnostima za njihovo rješavanje te ih dostavlja ravnatelju Bolnice odnosno analizira u toku Ocjene Uprave.

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



Ravnatelj:

Nenad Kudelić, dr.med.