

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRITUŽBE/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 Bolnici.

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
- ravnatelju,

a za područje zdravstvene njege:

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

Ukoliko se prigovor ne može odmah riješiti od strane osobe kojoj je prigovor upućen, podnositelj prigovora upoznaje se s postupkom podnošenja **pritužbe** putem **Obrasca za pritužbe** te se isti može dostaviti:

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

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

Odgovoran za rješavanje zaprimljenih pritužbi u Bolnici je Odjel za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor. Po pritužbi se postupa bez odgađanja i o poduzetim mjerama pisanim putem obavještava podnositelja pritužbe u roku 8 dana od dana njenog 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.

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.

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