

# INFORMATIVNI LETAK ZA PACIJENTE

## -Procedura žalbe-

Ako niste zadovoljni uslugama koje ste u našoj Ustanovi primili od ljekara, medicinske sestre/tehničara ili drugog člana osoblja, ili želite da se žalite po bilo kojem drugom osnovu, molimo Vas da nas o tome izvijestite što prije – najbolje tokom istog dana.

Mi imamo Proceduru za postupanje po Vašim žalbama i izvodimo praktične procedure kao dio sistema za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti Vaše zaštite.

### **Kako se žaliti?**

Nadamo se da većinu problema i nesporazuma možemo lako i brzo zajednički riješiti u trenutku kada se pojave. Svi zaposlenici Ustanove pred kojima pacijent iznese primjedbu ili prigovor, dužni su sa pacijentom obaviti razgovor i pokušati naći prihvatljivo rješenje za nastali problem ili dogovoriti sastanak sa odgovornim osobama službe/doma zdravlja u cilju njegovog rješavanja. Ako se uzrok Vašeg nezadovoljstva ne može riješiti razgovorom, imate na raspolaganju dva načina da se žalite pismenim putem.

### **1. NAČIN ŽALBE- ULAGANJE PRIMJEDBE**

Primjedbu možete napisati na namjenskom listiću, obrazac Ob-1, koji se nalazi na recepciji ili kraj sandučića u svim službama Ustanove. Vašu primjedbu razmatrat će odgovorna lica službe/organizacione jedinice kao sugestiju za unapređenje naših usluga, ali po primjedbi Vam se neće dostavljati odgovor.

### **2. NAČIN ŽALBE – PODNOŠENJE PRIGOVORA**

Ako želite da se žalite generalnom direktoru Ustanove i da na Vaš prigovor dobijete odgovor, molimo da popunite obrazac Ob-2 kod tehničkog sekretara direktora Doma zdravlja kojem pripadate ili na Protokolu Ustanove na adresi *Vrazova 11*.

Da bi Vaš prigovor bio razmatran, obavezno u obrascu navedite svoje lične i kontakt podatke, kao i detalje o događaju koji je prouzrokovao Vaše nezadovoljstvo (datum i vrijeme, mjesto, osobe, opis događaja i dr.), te obrazac potpišite.

### **Ko se može žaliti?**

Zvanični prigovor može podnijeti pacijent Ustanove koji je punoljetno lice. U ime drugog lica, prigovor mogu podnijeti roditelji/staratelji ako je pacijent malodoban, a zakonski staratelji ili bliski srodnici ako je pacijent bolestan i nije sposoban sam podnijeti prigovor.

### **Šta ćemo uraditi?**

Po primitku Vašeg prigovora, odmah ćemo pristupiti njegovom razmatranju.

Prigovor i prpratnu dokumentaciju razmatrat će Komisija za prigovore pacijenata, a generalni direktor Ustanove donijet će odluku po Vašem prigovoru u zakonskom roku.

Odluka generalnog direktora Ustanove sa obrazloženjem biće Vam dostavljena na kućnu adresu ili e-mail adresu koju ste naveli u prigovoru.

### **Upućivanje prigovora Ministarstvu zdravstva**

Nadamo se da ćemo Vaš problem uspješno riješiti unutar naše Ustanove. Vjerujemo da je to najbolji način da se isprave propusti i da djelujemo u pravcu poboljšanja naših usluga.

Ako, ipak, niste zadovoljni odlukom generalnog direktora Ustanove koja Vam je dostavljena po Vašem prigovoru, imate pravo uputiti prigovor na navedenu odluku Ministarstvu zdravstva Kantona Sarajevo.

**Zahvaljujemo na saradnji!**

JU DOM ZDRAVLJA KANTONA SARAJEVO

Odjel za organizaciju i poboljšanje kvaliteta i sigurnosti

**PRIGOVORI – PRIMJEDBE – POHVALE**

**IZNESITE SVOJE MIŠLJENJE I  
POMOZITE NAM DA POBOLJŠAMO  
NAŠ RAD**

**NAŠ CILJ JE:**

- poboljšati kvalitet usluga
- bilo koji problem riješiti brzo i djelotvorno
- imati zadovoljnog pacijenta