

## **INFORMATIVNI LETAK ZA PACIJENTE -Procedura primjedbi i prigovora pacijenta-**

Ako niste zadovoljni uslugama koje ste u Općoj bolnici Tešanj 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 prigovorima (žalbama) i izvodimo praktične procedure kao dio sistema za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti Vaše zaštite.

### **Kako dati primjedbu ili prigovor?**

Nadamo se da većinu problema i nesporazuma možemo lako i brzo zajednički riješiti u trenutku kada se pojave.

Svi radnici Opće bolnice Tešanj 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 u Općoj bolnici Tešanj u cilju njegovog rješavanja.

Ako se uzrok Vašeg nezadovoljstva ne može riješiti razgovorom, imate na raspolaganju dva načina da date primjedbu ili prigovor pismenim putem.

### **Prvi način je – podnošenje primjedbe**

Primjedbu možete napisati na namjenskom listiću, obrazac Ob-1, koji se nalazi na našoj Web stranici ili na centralnom prijemu Opće bolnice Tešanj, a popunjeni obrazac ćete predati na centralnom prijemu ili ubaciti u namjenski sandučić za pohvale i primjedbe. Vašu primjedbu će razmatrat odgovorna lica Opće bolnice Tešanj kao sugestiju za unapređenje naših usluga, ali po iznešenoj primjedbi Vam se neće dostavljati odgovor.

### **Drugi način je – podnošenje prigovora**

Ako želite da se žalite direktoru Opće bolnice Tešanj i da na Vaš prigovor dobijete odgovor, molimo da popunite obrazac Ob-2 koji se nalazi na našoj Web stranici ili na centralnom prijemu Opće bolnice Tešanj i isti dostavite lično na protokol Opće bolnice Tešanj ili putem pošte na adresu Opće bolnice Tešanj, ul.Braće Pobrića 17, 74260 Tešanj.

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 može podnijeti primjedbu ili prigovor?**

Primjedbu može podnijeti pacijent Opće bolnice Tešanj koji je punoljetan, kao i roditelji ili staratelji ako je pacijent maloljetan, a zakonski staratelji ili bliski srodnici ako je pacijent bolestan i nije sposoban sam podnijeti primjedbu.

Primjedbu može podnijeti i svako drugo punoljetno lice koje je po bilo kojoj osnovi boravilo u Općoj bolnici Tešanj.

Zvanični prigovor može podnijeti pacijent Opće bolnice Tešanj koji je punoljetno lice.

U ime drugog lica, prigovor mogu podnijeti roditelji ili staratelji ako je pacijent maloljetan, a zakonski staratelji ili bliski srodnici ako je pacijent bolestan i nije sposoban sam podnijeti prigovor.

### **Šta ćemo uraditi po dostavljanju Vašeg prigovora?**

Po primitku Vašeg prigovora, odmah ćemo pristupiti njegovom razmatranju.

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

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

### **Mogućnost podnošenja 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 direktora Opće bolnice Tešanj koja Vam je dostavljena po Vašem prigovoru, imate pravo uputiti prigovor na navedenu odluku Ministarstvu zdravstva ZE-DO kantona.

### **Zahvaljujemo na saradnji!**

**Opća bolnica Tešanj  
Komisije za prigovore pacijenata**