



OPĆA BOLNICA I BOLNICA BRANITELJA
DOMOVINSKOG RATA OGULIN

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA ILI PRITUŽBE

Poštovani,

tijekom boravka u našoj bolnici nastojati ćemo Vam pružiti kvalitetne zdravstvene usluge i dati sve potrebne informacije vezane uz vaše liječenje, kao i informacije o Vašim pravima i obvezama iz zdravstvenog osiguranja. Opća bolnica i bolnica branitelja Domovinskog rata Ogulin je izradila i primjenjuje postupak za pritužbe (pisano izraženo nezadovoljstvo) i prigovore (usmeno izraženo nezadovoljstvo) sukladno važećim propisima.

Načini izražavanja prigovora (usmeno izraženo nezadovoljstvo)

Ljubaznom komunikacijom može se trenutno otkloniti i spriječiti nastajanje nezadovoljstva, pa Vas molimo, da usmeni prigovor najprije uputite osoblju ustrojstvene jedinice (osoblju na odjelu, ambulanti, šalteru....) na koju se prigovor odnosi ili rukovoditelju/voditelju i glavnoj sestri/tehničaru odjela na koji se prigovor odnosi. Ako nije moguće razgovorom riješiti uzroke Vašeg nezadovoljstva imate pravo uputiti pisanu pritužbu.

Načini izražavanja pritužbe (pismeno izraženo nezadovoljstvo)

Pritužba se podnosi na službenom obrascu bolnice „Prijava pritužbe“. Obrasci za prijavu pritužbe dostupni su na web stranici bolnice poveznicom na „Informacije za pacijente“ u formi obrasca koji se može popuniti i isprintati te dostaviti poštom ili osobno u urudžbeni zapisnik na 3. katu bolnice te u obliku on-line obrasca kojim se pritužba dostavlja direktno na e-mail ravnateljstva bolnice. Kako biste dobili pisani odgovor na navedenu pritužbu u zakonskom roku važno je da obrazac „Prijava pritužbe“ u potpunosti ispunite.

Rokovi za rješavanje prigovora/pritužbe

Službeni pisani odgovor dobit ćete ako ste u potpunosti ispunili obrazac „Prijava pritužbe“ u zakonskom roku od 8 dana od datuma zaprimanja pritužbe. Ako u tom roku nije moguće odgovoriti bit ćete obaviješteni da je pritužba u fazi rješavanja.

Ostala prava pacijenata

Popis prava pacijenata dostupan je web stranici bolnice, ali i na oglasnoj ploči (glavni ulaz u bolnicu).

MINISTARSTVO ZDRAVSTVA Ksaver 200a, 10 000 Zagreb – Bijeli telefon 0800 – 7999 (otvorena telefonska linija za pritužbe, pohvale, primjedbe i prijedloge građana vezane uz ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu.)

ODJEL ZA HRVATSKE BRANITELJE I ZDRAVSTVO , A. Vranyczanya 2, 47000 Karlovac, isključivo pisanim putem ili na e-mail : zdravstvo@kazup.hr

Ravnatelj

