

Procedura za prijem, razmatranje i rešavanje primedbi i žalbi pacijenata

- pacijent kome je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu, odnosno pacijent koji nije zadovoljan pruženom zdravstvenom zaštitom, odnosno postupkom zdravstvenog ili drugog radnika bolnice, podnosi prigovor rukovodiocu službe (načelniku, šefu), ili zaštitniku pacijentovih prava,
- rukovodiocu službe može se obratiti pisanim ili usmenim prigovorom,
- rukovodilac službe, ukoliko je to moguće odmah odgovara pacijentu, omogućava ostvarivanje prava, prima pisani prigovor i odgovara pisanim obaveštenjem,
- zaštitniku pacijentovih prava prigovor se podnosi usmeno na zapisnik ili pisanim prigovorom,
- prigovor se zavodi u delovodni protokol i jedan primerak daje pacijentu,
- zaštitnik pacijentovih prava u roku od pet dana od dana podnošenja prigovora utvrđuje činjenično stanje navedeno u prigovoru i o svom nalazu u roku od tri dana izveštava rukovodioca službe na koju se prigovor odnosi, direktora bolnice, direktora Zdravstvenog centra i podnosioca prigovora,
- ako je pacijentu uskraćeno pravo a može ga ostvariti, obavštava se gde i kada da to uradi,
- ako je pacijentu naplaćena participacija mimo Pravilnika, rešenjem mu se priznaje pravo na naknadu i vraćaju nepravilno naplaćena sredstva,
- ako se prigovor odnosi na kvalitet pružene medicinske usluge, zaštitnik pacijentovih prava obaveštava direktora bolnice koji rešenjem određuje komisiju za proveru kvaliteta stručnog rada na osnovu koje se pacijent obaveštava o nalazu,
- ako pacijent traži savet na koji način i gde da ostvari pravo usmeno mu se daje obaveštenje,
- zaštitnik pacijentovih prava dostavlja Upravnom oboru i Ministarstvu zdravlja polugodišnji i godišnji izveštaj o podnetim prigovorima