|  |  |
| --- | --- |
| **JZU DOM ZDRAVLJA SAPNA****POLITIKE I PROCEDURE****13 Standard: Prigovori** | **Datum usvajanja:19.01.19.g verzija II****Broj protokola:****Broj procedure:70/22****Datum revizije:25.01.2022.** |
| **ODOBRENO OD STRANE:****Direktor Ustanove:Prim.dr Mirzet Džuzdanović** |
| **Procedura:Certifikacijski standardi za domove zdravlja** **Kriterij 13.1 i 25.17** |
| **NASLOV:Postupanje po žalbama i prigovorima pacijenata**  | **STRANA:****1 od 2** |
| 1. **OPŠTA IZJAVA O POLITICI**

Ustanova prepoznaje da postoje situacije u kojima pacijenti i drugi korisnici usluga nisu zadovoljni pruženim uslugama, odnosno postupcima zdravstvenih ili drugih radnika i posvećena je tome da svaki nastali problem rješava na najbolji i najbrži način.Svaki prigovor će biti razmatran ozbiljno i istražen u najkraćem roku, u skladu sa Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata (Sl. Novine FBiH 40/10) i usvojenom Procedurom. U Ustanovi neće biti diskriminacije bilo kojeg podnosioca prigovora na osnovu spola, vjere, nacionalnosti, tjelesne ili druge onesposobljenosti ili bilo kojeg drugog vida diskriminacije. 1. **PODRUČJE PRIMJENE**

 Sve službe Doma zdravlja 1. **DISTRIBUCIJA I NADZOR**
	1. Nosioci radnih timova, glavna sestra doma zdravlja i odgovorne sestre-tehničari službi, obavezni su obezbijediti da se sa ovom Procedurom upoznaju svi zaposlenici.

3.2. Ova Procedura mora biti postavljena na mjesto dostupno svim zaposlenicima.3.3. Svi zaposleni su ovu Proceduru pročitati i istu primjenjivati u svakodnevnom radu.3.4. Direktor ustanove, glavna sestra kontinuirano provode kontrolu i provjeravaju pravilnost primjene ove Procedure1. **PROCEDURA**
	1. Korisnici medicinskih usluga Doma zdravlja Sapna koji su nezadovoljni pruženim uslugama imaju pravo da daju primjedbu ili da se žale na pružene zdravstvene usluge.
	2. Svi uposlenici su dužni da saslušaju primjedbe korisnika usluga na njihovo ponašanje ili tretman.
	3. Kada korisnik usluge koji ima primjedbe ili se žali i uposlenik na kojeg se žali, ne mogu u ličnom kontaktu da riješe spornu situaciju, uposlenik je dužan da korisniku pruži informaciju o načinu i postupku podnešenja žalbe višim instancama Doma zdravlja.
	4. Ako se prigovor odnosi na prava vezano za zdravstveno osiguranje ili druga prava regulisana Zakonom u postupak se uključuje pravnik ustanove.
	5. **Način podnošenja prigovora**

Korisnik usluga prigovor ili žalbu može podnijeti pismeno ili izjaviti usmeno.Usmeni prigovor ili žalba se može podnijeti nosiocu tima odgovarajuće službe, glavnoj sestri, zamjeniku direktora, pravniku i direktoru Ustanove.Pismeno podnošenje prigovora se može dostaviti ubacivanjem u sandučić za prigovore, pohvale i sugestije, preko protokola ustanove. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1. **Postupanje po prigovoru**
		1. Ukoliko se radi o usmenom prigovoru, nosilac radnog tima, zamjenik direktora, pravnik ili glavna sestra / tehničar dužni su saslušati podnosioca prigovora i uposlenika protiv kojeg je podnešen prigovor i ponuditi prihvatljivo rješenje.
		2. Nosilac radnog tima ili glavna sestra / tehničar kojem je podnijeta žalba usmenim putem, vodi službenu zabilješku u Knjizi prigovora i žalbi.
		3. Ukoliko se ne može naći prihvatljivo rješenje, podnosilac prigovora se upućuje na podnošenje pismenog prigovora direktoru ustanove putem protokola ustanove uz obavezno unošenje ličnih podataka sa adresom i brojem telefona podnosioca.
		4. O podnijetom prigovoru pacijenta direktor bez odlaganja pribavlja izjašnjenje Komisije za prigovore, koja utvrđuje sve bitne okolnosti i činjenice iznijete u prigovoru i to najkasnije u roku od tri dana od podnošenja prigovora.
		5. Direktor ustanove u procesu rješavanja prigovora traži pismene izjave uposlenika na koje se prigovor odnosi, kao i nosiocu radnog tima u kojem uposlenik radi. Ako uposlenik navede nepotpune ili neistinite podatke to će se smatrati težom povredom radne obaveze.
		6. Komisija za prigovore nakon razmatranja prigovora predlaže direktoru dalje postupanje.
		7. Direktor donosi pismenu odluku najkasnije u roku od 7 dana od podnošenja prigovora, a nadležna služba odluku dostavlja podnosiocu prigovora ili žalbe putem pošte.
		8. Podnosilac žalbe koji nije zadovoljan odlukom direktora, ima pravo zaštitu svojih prava zatražiti od Ministarstva zdravstva Tuzlanskog kantona u roku od 15 dana od prijema odluke.
	2. **Postupanje po prigovorima dostavljenim putem sandučića**
		1. Sandučići za žalbe, sugestije i pohvale se nalaze ispred svih službi u čekaonicama i uz njih su priloženi obrasci za podnošenje žalbi, pohvala i sugestija.
		2. Sandučići se prazne jednom mjesečno od strane jednog člana Komisije za prigovore.
		3. Prikupljeni obrasci se razdvajaju u koverte po službama/ timovima te se evidentiraju u dokumentaciji Komisije za prigovore i dostavljaju nosiocima radnih timova na razmatranje.
		4. Nosioci radnih timova, kome su proslijeđeni prigovori ili pohvale, obavezni su nakon održanog sastanka povodom dostavljenih prigovora i pohvala, dostaviti pismeno izjašnjenje sa analizom i prijedlogom poboljšanja prakse.
		5. Prigovori iz sandučića koji su naslovljeni na n/r direktora, protokolišu se i odmah dostavljaju Komisiji za prigovore koja postupa u skladu ove Procedure.
		6. Komisija za prigovore razmatra pristigle žalbe putem sandučeta jednom mjesečno te podnosi pismeni izvještaj sa preporukama direktoru i nosiocima radnih timova.
		7. Nosilac radnog tima je dužan upoznati sve uposlenike sa izvještajem Komisije za prigovore.
1. **REVIZIJA**

Revizija ove Procedure vrši se svake tri godine.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Ime i prezime | Potpis |
| Uradio/la | Razija Kahrimanović,med.sestra |  |
| Dr Samila Altumbabić |  |
| Enisa Mahmutović,gl.sestra |  |
| Pregledao /saglasan  | Enes Gušić,dipl pravnik  |  |
| Odobrio direktor  | Dr. Mirzet Džuzdanović |  |

 |