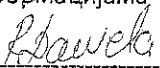
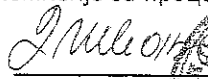



Дом здравља "Смедерево" Смедерево

Процедура за пријем, разматрање и решавање примедби и жалби пацијената

Усвојена као општа процедура

Датум	Деловодни број	Израдио :	Усвојио:	Одобрио:
27.04.2018.	512-11	Тим за самооцењивање у области управљања информацијама  Даниела Рајковић	Комисија за процедуре  Др мед. Дубравка Швоња спец. опште медицине	ВД директора Дома здравља "Смедерево" Смедерево  Др.ст.м. Светлана Михаиљ – Јовановић, спец. ортопедије вилице

Република Србија Град Смедерево Дом здравља Смедерево	Процедура за пријем, разматрање и решавање примедби и жалби пацијената	Број:	П.0511
		Датум:	27.04.2018.
		Страна:	2/2

1. ЦИЉ

Овом процедуром утврђује се редослед и садржај поступака приликом процедуре за пријем, разматрање и решавање примедби и жалби пацијената.

2. ОБЛАСТ ПРИМЕНЕ

Процедура је намењена запосленима у свим службама Дома здравља „Смедерево“ Смедерево.

3. ДЕФИНИЦИЈА

3.1 Процедура је писани документ којим се детаљно утврђује начин за за пријем, разматрање и решавање примедби и жалби пацијената.

3.2 Процедура за пријем, разматрање и решавање примедби и жалби пацијената представља могућност да се запослени упознају са редоследом и садржајем поступака приликом пријема, разматрања и решавања примедби и жалби пацијената.

4. ПОСТУПАК

Пацијент коме је ускраћено право на здравствену заштиту, односно пацијент који није задовољан пруженом здравственом заштитом, односно поступком здравственог или другог радника болнице, подноси приговор руководиоцу службе (начелнику, шефу) или Заштитнику пацијентових права. Руководиоцу службе може се обратити писаним или усменим приговором и он уколико је то могуће одмах одговара пацијенту и омогућава остваривање права или прима писани приговор и одговара писаним обавештењем.

Заштитнику пацијентових права приговор се подноси усмено кроз записник или писаним приговором.

Приговор се заводи у деловодни протокол и један примерак се даје пацијенту.

Заштитник пацијентових права у року од пет дана од дана подношења приговора утврђује чињенично стање наведено у приговору и о свом налазу у року од три дана извештава руководиоца службе на коју се приговор односи, директора Дома здравља „Смедерево“ Смедерево и подносиоца приговора.

Ако је пацијенту ускраћено право, а може га остварити обавештава се где и када да то уради. Ако је пацијенту наплаћена партиципација мимо правилника, решењем му се признаје право на накнаду и враћају неправилно наплаћена средства.

Ако се приговор односи на квалитет пружене медицинске услуге, заштитник пацијентових права обавештава директора Дома здравља „Смедерево“ Смедерево који решењем одређује комисију за проверу квалитета стручног рада на основу које се пацијент обавештава о налазу.

Ако пацијент тражи савет на који начин и где да оствари право усмено му се даје обавештење.

Заштитник пацијентових права доставља Управном одбору и Министарству здравља месечни, полугодишњи и годишњи извештај о поднетим приговорима.

Република Србија Град Смедерево Дом здравља Смедерево	Процедура за пријем, разматрање и решавање примедби и жалби пацијената	Број:	П.0511
		Датум:	27.04.2018.
		Страна:	3/2

4. ОДГОВОРНОСТ

4.1 Одговорни за контролу процедуре су начелници, главне сестре служби и лице задружено за интерну контролу ДЗ "Смедерево" Смедерево.

4.2 Одговорни за спровођење процедуре су све службе Дома здравља „Смедерево,, Смедерево.

5. ДОКУМЕНТАЦИЈА

-Закон о правима пацијената (сл. гласник РС, бр. 45/2013)