

## **PRITUŽBE PACIJENATA/KORISNIKA USLUGA**

Poštovani pacijenti/korisnici usluga

Politika Službe za kliničku mikrobiologiju je pružiti što kvalitetniju uslugu svojim pacijentima/korisnicima usluga, kroz uspostavu, održavanje i trajno poboljšavanje sustava upravljanja, kako bi se osigurali pouzdani i točni rezultati ispitivanja. To podrazumijeva kontinuirano praćenje svih faza rada i uvažavanje svih povratnih informacija dobivenih od pacijenata/korisnika usluga.

Ukoliko niste zadovoljni kvalitetom pružene zdravstvene usluge, imate pravo uputiti **prigovor** (usmeno izražavanje nezadovoljstva) ili **pritužbu** (pismeno izražavanje nezadovoljstva).

### **Prigovor**

Usmeni prigovor možete uputiti osoblju Službe za kliničku mikrobiologiju koje će pokušati odmah riješiti prigovor otklanjanjem činjenica radi kojih je prigovor upućen. Ukoliko to nije moguće osoblje je dužno uputiti podnositelja prigovora na mogućnost pisane pritužbe.

### **Pritužbe**

Pritužbe se zaprimaju putem:

1. obrasca za prijavu pritužbe/pohvale/prijedloga pacijenata (OB-P-1)
2. elektroničke pošte na e-mail: prituzbemkb@zzjosijek.hr ili nzjz-os@zzjosijek.hr

Obrazac za prijavu pritužbe/pohvale/prijedloga pacijenata (OB-P-1) dostupan je u Prijemnoj ambulanti Službe za kliničku mikrobiologiju i na mrežnim stranicama Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Osječko-baranjske županije. Osoblje Službe za kliničku mikrobiologiju koje zaprimi zapis na obrascu OB-P-1 dužno je potpisati primitak pritužbe, datirati i kopirati zapis. Presliku zapisa osoblje mora uručiti podnositelju pritužbe.

Na pritužbu upućenu na e-mail za pritužbe prituzbemkb@zzjosijek.hr podnositelj pritužbe dobiva generiranu poruku da je pritužba zaprimljena.

Za svaku primljenu pritužbu prikupljaju se potrebne informacije, procjenjuje utemeljenost pritužbe, analizira događaj te po potrebi određuju daljnja postupanja.

### **Rok za rješavanje pritužbi**

Rješenje pritužbe dostavlja se podnositelju pritužbe u roku od 8 dana.

Ako pritužbu nije moguće riješiti u zadanom roku podnositelja pritužbe se obavještava da je pritužba u procesu rješavanja.