



## KLINIČKA BOLNICA "MERKUR"

10000 ZAGREB, Zajčeva ulica 19

Tel.: (01) 243 1390

31.01.2019.

### OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA ILI PRITUŽBE

Poštovani,

u KB „Merkur“ pružamo kvalitetne zdravstvene usluge pri čemu nam je važno zadovoljstvo i pozitivno iskustvo pacijenata. Unatoč svim našim naporima, ponekad postoje trenuci nezadovoljstva. Ako niste zadovoljni s kvalitetom naših usluga, imate pravo uputiti prigovor (usmeno izraženo nezadovoljstvo) i pritužbu (pismeno izraženo nezadovoljstvo).

#### 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, u ambulanti, na šalteru ...) na koju se prigovor odnosi ili rukovoditelju i glavnoj sestri/tehničaru jedinice na koju 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 5.katu bolnice te u obliku on-line obrasca kojim se pritužba dostavlja direktno na e-mail ravnateljstva bolnice. Kako bi ste 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 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 PACIJENTA

Popis prava pacijenata dostupan je na oglasnoj ploči za pacijente kod glavnog ulaza na obje lokacije bolnice. Ako niste zadovoljni poduzetim mjerama imate pravo uputiti pritužbu izravno i na sljedeće adrese:

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)

GRADSKI URED ZA ZDRAVSTVO = POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA GRADA ZAGREBA Draškovićeve 15, Zagreb – isključivo pisanim putem ili na e-mail: povjerenstvo.prava-pacijenata@zagreb.hr

Ravnatelj KB „Merkur“  
doc.prim.dr.sc. Mario Starešinić, dr.med.