

18.03.2026.

## **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 (pisano izraženo nezadovoljstvo)**

Pritužba se podnosi na službenom obrascu bolnice „PRIJAVA PRITUŽBE“. Obrasci za prijavu pritužbe dostupni su na web stranici bolnice poveznicom na „Za pacijente i posjetitelje“ > „Pritužbe“ u formi obrasca koji se može popuniti i isprintati te dostaviti poštom ili osobno u urudžbeni zapisnik na 6.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 u 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)

GRAD ZAGREB - POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA GRADA ZAGREBA  
Prilaz Ivana Visina 1-3, 10 000 Zagreb – isključivo pisanim putem ili na e-mail:  
povjerenstvo.prava-pacijenata@zagreb.hr

  
**Ravnatelj KB „Merkur“**  
prof.dr.sc. Mario Starešinić, dr.med.