

Na temelju članka 32. Statuta Klinike za psihijatriju Vrapče, ravnateljica Klinike za psihijatriju Vrapče donosi

PROTOKOL

za pritužbe i prigovore Klinike za psihijatriju Vrapče

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Svrha Protokola za pritužbe i prigovore Klinike za psihijatriju Vrapče (u daljnjem tekstu: Protokol) je opis postupka podnošenja i rješavanja o pritužbama (pisano iznošenje nezadovoljstva) i prigovorima (usmeno iznošenje nezadovoljstva) pacijenta ili drugih ovlaštenih osoba.

Članak 2.

Cilj Protokola sastoji se u efikasnom rješavanju nezadovoljstva pacijenata, povećanju kvalitete pružanja zdravstvenih usluga te smanjenju rizika od propusta prilikom liječenja.

Članak 3.

Izrazi koji se koriste u ovom Protokolu, a imaju rodno značenje, koriste se neutralno i odnose se jednako na muški i ženski rod.

Članak 4.

Pacijent je ovlašten podnijeti pritužbu ili prigovor koja se odnosi na njegovo vlastito liječenje. U ime pacijenta, pritužbu ili prigovor ovlašten je podnijeti pacijentov skrbnik ili zakonski zastupnik.

Ako treće osobe podnose pritužbu ili prigovor na liječenje konkretnog pacijenta, obvezni su priložiti pacijentovu pisanu privolu na dijeljenje osobnih podataka, odnosno podataka iz medicinske dokumentacije. U slučaju da ne prilože takvu privolu, ovlaštena osoba koja rješava o pritužbi ili prigovoru trećim osobama neće otkriti nikakve osobne podatke (odnosno podatke iz medicinske dokumentacije) za koje iz pritužbe ili prigovora već ne proizlazi da su im poznate.

Članak 5.

U slučaju sumnje na identitet podnositelja pritužbe ili prigovora, ovlaštena osoba koja rješava o pritužbi ili prigovoru tražit će podnositelja pritužbe ili prigovora da dokaže identitet osobnom iskaznicom ili drugom prikladnom ispravom. Svaka preslika osobne ili druge

iskaznice prikupljena na taj način uništiti će se da se izbjegne prekomjerna obrada osobnih podataka, a ovlaštena osoba ispunit će obrazac A3.

Članak 6.

U slučaju sumnje na postojanje opasnosti za zaštitu osobnih podataka pacijenta, ovlaštena osoba koja rješava o pritužbi ili prigovoru kontaktirat će službenika za zaštitu osobnih podataka Bolnice.

Članak 7.

Pritužba ili prigovor mogu se podnijeti na rad ili drugo postupanje bilo kojeg zaposlenika Bolnice.

II. PRIGOVORI

Članak 8.

Prigovor se sastoji u usmenom iznošenju nezadovoljstva od strane pacijenta ili druge ovlaštene osobe.

Članak 9.

Svaki radnik koji zaprimi prigovor, o istome je obvezan obavijestiti neposrednog rukovoditelja.

Voditelji ustrojstvenih jedinica obvezni su voditi evidenciju o zaprimljenim prigovorima.

Voditelji ustrojstvenih jedinica obvezni su najmanje svaka 3 mjeseca dostaviti izvješće o podnesenim prigovorima Jedinici za osiguranje i unaprjeđenje kvalitete zdravstvene zaštite (u daljnjem tekstu: Jedinica za kvalitetu).

Izvješće iz prethodnog stavka mora sadržavati najmanje:

1. podatke o broju podnesenih prigovora,
2. podatke o razlozima podnošenja prigovora,
3. podatke o poduzetim radnjama po pojedinom prigovoru,

Iznimno od stavka 3. ovog članka, o bitnim prigovorima (prigovorima koji se odnose na ugrožavanje života i zdravlja pacijenta i sl.) voditelji ustrojstvenih jedinica obvezni su izvijestiti Jedinicu za kvalitetu bez odgađanja. Izvješće mora sadržavati detaljno očitovanje o svim okolnostima slučaja.

Nakon zaprimljenog izvješća, Jedinica za kvalitetu ovlaštena je voditelje ustrojstvenih jedinica i ostale radnike unutar ustrojstvenih jedinica tražiti detaljnija objašnjenja i dopune.

Članak 10.

Prigovore manjeg karaktera, koje je moguće odmah riješiti, rješavaju voditelji ustrojstvene jedinice ili ostali radnici koji neposredno sudjeluju u liječenju pacijenta.

Članak 11.

Ako prigovor nije moguće odmah riješiti ili ako podnositelj prigovora nije zadovoljan sa poduzetim mjerama po prigovoru, podnositelja prigovora će se uputiti na mogućnost podnošenja pisane pritužbe.

III. PRITUŽBE

Članak 12.

Pritužba se sastoji u pisanom iznošenju nezadovoljstva od strane pacijenta ili druge ovlaštene osobe.

Članak 13.

Pritužba se podnosi na obrascu A4 koji je sastavni dio ovog Protokola.

Pritužba koja nije podnesena na obrascu A4 smatra se valjanom ako sadrži sve nužne podatke kao i obrazac A4. Ako ne sadrži sve nužne podatke kao i obrazac A4, pozvat će se podnositelja pritužbe na nadopunu.

Članak 14.

Pritužba se može podnijeti na E-mail adresu bolnica@bolnica-vrapce.hr, poštom na adresu Klinike za psihijatriju Vrapče, Bolnička cesta 32, 10090 Zagreb, faksom na broj 01 3483 660 ili osobno predati u Urudžbenom zapisniku.

Na medicinskim ustrojstvenim jedinicama, pritužbe se mogu odložiti u za to predviđene kutije.

Glavna sestra Zavoda ili druga medicinska sestra / tehničar provjeravat će sadržaj kutije na kraju svakog radnog dana te će o svakoj pritužbi obavijestiti pročelnika Zavoda.

Svaka pritužba prosljedit će Urudžbenom zapisniku u svrhu evidentiranja te će se zatim prosljediti ravnatelju Bolnice. Iznimno, neće se prosljediti anonimne pritužbe.

Članak 15.

O pritužbi rješava ravnatelj Bolnice.

Ravnatelj Bolnice pojedinačne pritužbe može povjeriti na rješavanje pomoćniku ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor.

Također, ravnatelj rješavanje pritužbe može povjeriti nadležnom liječniku ili pročelniku Zavoda. U tom slučaju nadležni liječnik ili pročelnik Zavoda obvezni su izvijestiti ravnatelje o poduzetim radnjama bez odgađanja.

Članak 16.

Ako o pritužbi rješavaju ravnatelj ili pomoćnik ravnatelja za kvalitetu zdravstvene zaštite i nadzor, nakon što zaprime pritužbu, ovlašteni su tražiti pisano očitovanje od voditelja ustrojstvene jedinice ili ostalih radnika koji su sudjelovali u događaju na koji se pritužba odnosi.

Osobe iz prethodnog stavka obvezne su svoja očitovanja dostaviti u roku od 48 sati, a ako je riječ o pritužbi koja je po svojoj naravi hitna, onda odmah, bez odgađanja. U slučaju odsutnosti, očitovanje je obvezan dostaviti zaposlenik koji tu osobu mijenja sukladno organizaciji rada na Zavodu.

Članak 17.

Pisani odgovor na pritužbu dostavit će se podnositelju pritužbe u roku od 8 dana od predaje pritužbe.

U slučaju kašnjenja, podnositelja pritužbe će se, unutar roka iz prethodnog stavka, obavijestiti o razlozima kašnjenja te će se navesti novi rok u kojem će biti riješeno o njegovoj pritužbi.

Članak 18.

Pisani odgovor na pritužbu mora sadržavati najmanje:

- poduzete radnje u preispitivanju,
- rezultat provedenog postupka te datum završetka postupka.

Članak 19.

Pisani odgovor na pritužbu dostavlja se Jedinici za kvalitetu.

Jedinica za kvalitetu vodi evidenciju o zaprimljenim pritužbama i poduzetim aktivnostima u njihovom rješavanju.

Jedinica za kvalitetu obvezna je svakih 6 mjeseci sačiniti izvješće o zaprimljenim pritužbama i prigovorima te poduzetim aktivnostima u njihovom rješavanju i dostaviti ga ravnatelju Bolnice.

Članak 20.

Bolnica nije obvezna odgovarati na opetovane pritužbe iste osobe ako se u njoj ponavljaju tvrdnje za koje je Bolnica već provela postupak predviđen ovim Pravilnikom te je na njih svoj odgovor već dostavila podnositelju pritužbe.

Članak 21.

Dokumentacija u svezi prigovara i pritužbi čuva se 5 godina od rješavanja predmeta, a sastavljena izvješća čuvaju se 20 godina.

IV. NADLEŽNE INSTITUCIJE

Članak 22.

Svatko je ovlašten podnijeti pritužbu ili prigovor na rad Bolnice sljedećim institucijama:

1. Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba na adresi Draškovićeva 15, 10000 ili na E-mail adresu povjerenstvo.prava-pacijenata@zagreb.hr.
2. Ministarstvu zdravstva na adresu Ksaver 200 a, 10000 Zagreb, na broj telefona 01/4607555 ili na faks 01/4677076.
3. Nadležnim komorama.

IV. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 23.

Protokol stupa na snagu danom donošenja te će se objaviti na web stranicama Bolnice i biti dostupan pacijentima na vidljivim mjestima u svim ustrojstvenim jedinicama Bolnice.

Članak 24.

Bolnica će kontinuirano educirati svoje zaposlenike o sadržaju Protokola te o ostalim odredbama pravnih propisa koji uređuje pravo pacijenata na podnošenje pritužbi i prigovora.

Članak 25.

Sastavni dio Protokola su obrasci:

1. Obrazac A3 – Izjava zaposlenika Bolnice kojom potvrđuje da je izvršio uvid u osobnu iskaznicu
2. Obrazac A4 – Pritužba

Članak 26.

Ovaj Protokol stupa na snagu 12. rujna 2022. godine.

Ur.broj: 23-16/8-22
Zagreb, 12. rujna 2022.

KLINIK ZA PSIHIJATRIJU
ZAGREB
Bolnica
1

RAVNATELJICA BOLNICE
prof. prim. dr. sc. Petrana Brečić, dr. med.



Podaci zaposlenika Klinike za psihijatriju Vrapče koji ispunjava Izjavu:

Ime i prezime: _____

IZJAVA

Potvrđujem da sam izvršio/izvršila uvid u osobnu iskaznicu/presliku osobne iskaznice sa sljedećim podacima:

Ime i prezime: _____

Adresa: _____

OIB: _____

Ako mi je dostavljena preslika osobne iskaznice, istu ću uništiti nakon ispunjavanja ove Izjave kako ne bi došlo do pretjerane obrade osobnih podataka.

Datum: _____

Vlastoručni potpis

Podaci podnositelja pritužbe:

Ime i prezime: _____

OIB: _____

Adresa stanovanja: _____

Kontakt telefon: _____

PRITUŽBA

Opis događaja na koji se odnosi pritužba (uključujući datum događaja, vrijeme, mjesto i uključene osobe):

Datum: _____

Vlastoručni potpis