	Broj dokumenta	JU ZAVOD ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA I MATERINSTVA KANTONA SARAJEVO ЈУ ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА И МАТЕРИНСТВА КАНТОНА САРАЈЕВО	Komisija za kvalitet
	Datum odobrenja/ usvajanja		
	10-1321-01/21	08.07.2021	Revizija se vrši svake 3 godine ili po potrebi ranije

PROCEDURA RAZMATRANJE PRIGOVORA	Verzija:
	Ukupno str. 2

1. OPŠTA IZJAVA O POLITICI

Pacijent kome je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu, odnosno pacijent koji nije zadovoljan pruženom uslugom, odnosno postupkom uposlenika Zavoda, može podnijeti prigovor.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Svi lokaliteti i Uprava Zavoda.

3. DISTRIBUCIJA I NADZOR

Ova procedura mora biti dostupna uposlenicima Zavoda.

4. PROCEDURA

Pacijent prigovor može podnijeti usmeno na licu mjesta, pismeno na svim lokalitetima Zavoda na obrazcu za PRIGOVOR koji se dostupan svakom pacijentu i isti ubaciti u sandučić koji se nalazi na svim lokalitetima, e-mailom i poštom.

Ukoliko pacijent uputi usmeni prigovor rukovodnoj osobi na lokalitetu, isti je dužan da ispita sve okolnosti navedene prigovorom i ako je opravdan, treba da poduzme sve odgovarajuće mjere u cilju otklanjanja nepravilnosti.

Ukoliko pacijent uputi pisani prigovor (sandučić, e-mail i pošta), Direktor Zavoda o podnijetom prigovoru pacijenta bez odlaganja traži izjašnjenje Komisije za prigovore Pacijenata.

Predsjednik Komisije ili član ovlašten od strane Predsjednika saziva sjednicu putem sekretara Komisije odmah po dobijanju prigovora.

Po potrebi Komisija prikuplja pismena očitovanja uposlenika vezanih za događaj koji se navodi u prigovoru.

Komisija utvrđuje sve bitne okolnosti i činjenice iznijete u prigovoru i očitovanjima uposlenih i to najkasnije u roku od tri dana od dana podnijetog prigovora, te izjašnjenje bez odlaganja dostavlja Direktor Zavoda.


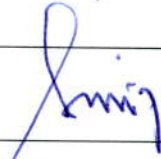
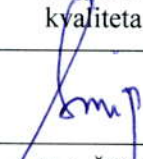

Direktor Zavoda, nakon dobijenog izjašnjenja od Komisije, najkasnije u roku od sedam dana od dana podnošenja prigovora, donosi Odluku, koja se dostavlja podnosiocu prigovora.

Komisija je obavezna da jednom u šest mjeseci dostavi kompletan izvještaj o svom radu direktoru Zavoda.

5. REVIZIJA

Revizija ove procedure se vrši svake 3 godine.

Ne smije se kopirati, preštampavati niti umnožavati na bilo koji drugi način.

Izradio/la	Saglasnost I	Saglasnost II	Odobrenje	Revizija	
stručni saradnik za OPKP	rukovodilac APS	Koordinator- menadžer kvaliteta	Direktor	Datum odobrenja/ usvajanja	Br. Revizije
					
Mirela Čolpa, dipl.pravnik	Akir Šišić, dipl.pravnik	Akir Šišić, dipl.pravnik	Mr.sci.med.dr Enis Hasanović		

