

Kako biste dobili pisani odgovor na navedenu pritužbu u zakonskom roku, važno je da obrazac za prijavu pritužbe pacijenata u potpunosti ispunite i odložite u sandučiće za podnošenje pritužbi koji se nalaze na odjelima naše ustanove.

Anonimne pritužbe, i pritužbe na kojima nisu navedeni potpuni podaci za dostavu odgovora, uzeti će se u razmatranje, no odgovor iz razumljivih razloga neće biti dostavljen.

Sa sadržajem Vaše pritužbe biti će upoznata samo ovlaštena osoba ustanove, voditelj odjela i djelatnici na koje se pritužba odnosi. Službeni pisani odgovor dobiti ćete u roku od 8 radnih dana od datuma zaprimanja pritužbe.

Ukoliko u tom roku nije moguće odgovoriti biti ćete obaviješteni da je pritužba u fazi rješavanja i da će odgovor uslijediti unutar određenog vremenskog roka (ovisno o radnjama koje Bolnica može poduzeti).

Ako niste zadovoljni poduzetim mjerama i dobivenim odgovorom imate pravo žaliti se:

### 1. Županijskom Povjerenstvu za zaštitu prava

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata

Trg Ljudevita Patačića 1

33000 Virovitica

ili na mail: [prava.pacijenata@vpz.hr](mailto:prava.pacijenata@vpz.hr)

2. **Ministarstvu zdravstva** bez obzira na prethodno proveden postupak u bolničkoj zdravstvenoj ustanovi na adresi:

Ministarstvo zdravstva

Ksaver 200 a

10000 Zagreb

Telefon: 01/46 07 555

Telefaks: 01/46 77 076

3. **Bijeli telefon** 0800 – 7999

(otvorena telefonska linija za pritužbe, pohvale, primjedbe i prijedloge građana vezane uz ostvarenje prava na zdravstvenu zaštitu)

Opća bolnica Virovitica kao voditelj obrade osobnih podataka se obvezuje sve osobne podatke dobivene putem uložениh prigovora/pritužbi i pohvala obrađivati sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka.

Želimo Vam ugodan boravak u našoj Bolnici!



OPĆA BOLNICA VIROVITICA

U-002.01-BOL

# Kako uložiti prigovor, pritužbu, pohvalu ?



## Obavijest o načinu podnošenja prigovora, pritužbe, pohvale

### Poštovani pacijenti,

Cilj Opće bolnice Virovitica je zadobivanje povjerenja korisnika i osiguranje njihovog zadovoljstva pružanjem kvalitetne usluge i razvijanjem partnerskog odnosa.

Tijekom boravka u našoj bolnici nastojati ćemo Vam dati sve potrebne informacije, vezane uz Vaše liječenje, kao i informacije o Vašim pravima i obvezama iz zdravstvenog osiguranja.

Usmenu pohvalu možete uputiti prisutnom osoblju ustrojstvene jedinice ili glavnoj sestri ili voditelju odjela na koji se pohvala odnosi a Vaša iskustva tijekom boravka u našoj bolnici možete upisati u Knjigu dojmova koja se nalazi na recepciji Bolnice.

**Ako želite pisano izraziti zadovoljstvo** pruženom zdravstvenom uslugom možete ispuniti Obrazac za pritužbe i pohvale, na kojemu je potrebno jasno označiti da se radi o pohvali, ubacite u kutije/sandučiće za pritužbe i pohvale, koji se nalaze na svakom odjelu naše ustanove, a možete ga poslati poštom na adresu: Opća bolnica Virovitica - za ravnatelja, Gajeva 21, 33000 Virovitica, ili elektronskom poštom na [ravnatelj@bolnica-virovitica](mailto:ravnatelj@bolnica-virovitica).

Sukladno odredbi čl.27 stavak 4 Zakona o zdravstvenoj zaštiti, svaka osoba ima pravo neposredno ili pisanim putem zatražiti od ravnatelja zdravstvene ustanove, zaštitu svojih prava s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža.

Ukoliko kao pacijent niste zadovoljni kvalitetom, sadržajem i vrstom zdravstvenih usluga koje Vam se pružaju, možete iskoristiti svoje pravo te uložiti prigovor ili podnijeti pritužbu.

**I. PRIGOVOR - usmeno izraženo nezadovoljstvo**  
Ljubaznom komunikacijom na licu mjesta se može riješiti problem i spriječiti nezadovoljstvo.

Molimo vas prigovor (usmeno) najprije uputite prisutnom osoblju ustrojstvene jedinice ili glavnoj sestri ili voditelju odjela na koji se prigovor odnosi.

Ukoliko nije moguće razgovorom riješiti uzroke Vašeg nezadovoljstva imate pravo uputiti pisanu pritužbu.

**II. PRITUŽBA - pismeno izraženo nezadovoljstvo** može se izraziti na sljedeće načine:

- 1. Obrazac za pritužbe i pohvale** nalazi se na svakom odjelu na vidno označenom mjestu. Popunjeni i potpisani obrazac na kojemu ste jasno označili da se radi o pritužbi ubacite u kutije/sandučiće za pritužbe i pohvale, koji se nalaze na svakom odjelu naše ustanove, a možete ga poslati poštom na adresu: Opća bolnica Virovitica - za ravnatelja, Gajeva 21, 33000 Virovitica, ili elektronskom poštom na [ravnatelj@bolnica-virovitica](mailto:ravnatelj@bolnica-virovitica).

- 2. Dopis -pismo** u kojem ćete uz razloge Vašeg nezadovoljstva navesti datum, vrijeme, mjesto i uključene osobe na koje se događaj odnosi. Pismo možete poslati poštom na adresu: Opća bolnica Virovitica - za ravnatelja, Gajeva 21, 3000 Virovitica, ili elektronskom poštom na : [pomkvalit@bolnica-virovitica.hr](mailto:pomkvalit@bolnica-virovitica.hr) ili [ravnatelj@bolnica-virovitica](mailto:ravnatelj@bolnica-virovitica)

- 3. Elektronski obrazac** koji se nalazi na web stranici naše ustanove  
<http://www.bolnica-virovitica.hr/vodic-za-pacijente>

