

Pacijent ima pravo da izrazi svoje mišljenje...

Pacijent kome je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu, odnosno pacijent koji nije zadovoljan pruženom zdravstvenom uslugom, odnosno postupkom zdravstvenog ili drugog radnika zdravstvene ustanove, može podnijeti prigovor / žalbu. (Čl.41 Zakon pravima i obavezama pacijenta FBiH)

Kako se žaliti?

1. način

Prigovor / Žalbu možete napisati na namjenskom listiću koji se nalazi kraj svakog sandučića

ŽALBE-POHVALE-SUGESTIJE u svim službama i glavnoj recepciji.

2. način

Prigovor/žalbu možete podnijeti i na protokol Ustanove soba br.1 uz naznaku za DIREKTORA USTANOVE uz obavezno unošenje ličnih podataka, adrese i broja telefona.

3. način

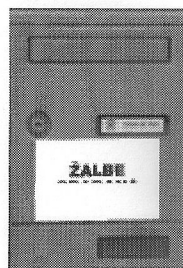
Prigovor/žalbu možete podnijeti i elektronskim putem na **spk.dz.tuzla@gmail.com** ili **www.dztuzla.ba**

Šta ćemo mi uraditi?

-Mi imamo Proceduru za postupanje po Vašim žalbama kao dio uvođenja sistema za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti.

- Po primitku Vaše žalbe, bez obzira da li je potpisana ili anonimna, utvrditi ćemo sve bitne okolnosti i činjenice. Od velike pomoći bi nam bilo da budete maksimalno specifični i da Vaša žalba ima dovoljno potrebnih detalja (datum, vrijeme, mjesto, osobe, opis događaja...).

- Ukoliko zahtijevate obrazloženje, upišite ime, prezime i broj telefona i mi ćemo Vam dati potpun odgovor u roku od 10 radnih dana od primitka žalbe.

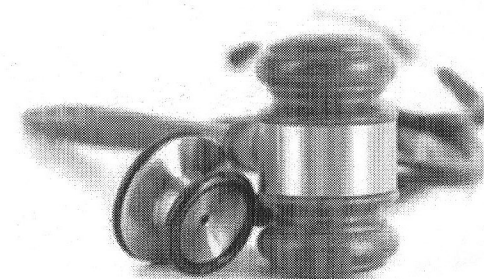


Punomoć za žalbu

Mi se pridržavamo medicinske povjerljivosti. Ako se žalite u ime neke druge osobe, od Vas ćemo zatražiti dozvolu, odnosno punomoć te osobe da je možete predstavljati. Bit će potrebna potpisana saglasnost te osobe, osim ako uslijed bolesti osoba nije sposobna.

Nadamo se da će Vaš problem biti riješen u našoj Ustanovi.

Ako, ipak, želite ili mislite da problem ne možemo zajednički riješiti ili niste zadovoljni našim ispitivanjem žalbe, imate pravo da se obratite Ministarstvu zdravstva TK.



Prava i obaveze pacijenta

PRAVA PACIJENTA

- na dostupnost zdravstvene zaštite,
- na informacije,
- na obavještenost i učestvovanje u postupku liječenja,
- na slobodan izbor ljekara
- na samoodlučivanje i pristanak,
- na povjerljivost informacija privatnost,
- na tajnost podataka,
- na lično dostojanstvo,
- na sprječavanja i olakšavanje patnji i bola,
- na poštovanje pacijentovog vremena,
- na uvid u medicinsku dokumentaciju,
- pristanak pacijenta nad kojim se vrši medicinsko istraživanje
- na preventivne mjere i informisanje o očuvanju zdravlja,
- na prigovor,
- na naknadu štete,

OBAVEZE PACIJENTA

- da vodi brigu o svom zdravlju
- da se pridržava uputstva zdravstvenog radnika
- da daje istinite podatke o zdravlju i identitetu
- poštuje kućni red
- poštuje prava drugih pacijenta
- da informiše zdr. ustanovu o otkazivanju zakazanog termina za pregled

* Zakon o pravima i obavezama pacijenta FBiH

***Vaše sugestije, prigovore i pohvale
možete napisati ovdje i ubaciti u bilo koji
sandučić za tu namjenu u našoj Ustanovi***

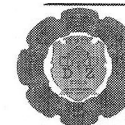
This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper appears slightly aged or off-white. There is no handwriting or other markings on the page.

Zahvaljujemo se na sardnji i ukazanom povjerenju

JZNU dom zdravlja
"Dr Mustafa Šehović" Tuzla
www.dztuzla.ba

**Služba za poboljšanje
kvaliteta**

Telefon 368-411 lok 140
E-mail spk.dz.tuzla@gmail.com



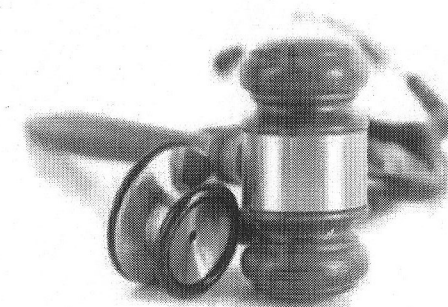
**JZNU DOM ZDRAVLJA
TUZLA
"Dr Mustafa Šehović"**

Služba za poboljšanje kvaliteta

INFORMACIJE ZA PACIJENTE

Prava pacijenta

PRIGOVOR (ŽALBA)



**Pravo pacijenta je da izrazi
svoje mišljenje**