

Odobreno od strane:

Direktor Ustanove: Prim. dr. Ešref Harčinović

Koordinator kvaliteta: Prim. dr. Jasminka Jašić

Šef CMZ: Prim. dr. Enisa Suljić

**PROCEDURA 5
PROCEDURA PRIHVATANJA I RJEŠAVANJA ŽALBI PACIJENATA ILI
NJIHOVIH ZAKONSKIH STARATELJA**

1. OPŠTA IZJAVA O POLITICI

Svi pacijenti CMZ imaju pravo na zdravstvenu zaštitu uz poštivanje njegove ličnosti i dostojanstva.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Centar za mentalno zdravlje, sve organizacione jedinice u Ustanovi

3. DISTRIBUCIJA I NADZOR

Direktor Ustanove i glavni medicinar su dužni da se sa ovom procedurom upozna svo osoblje;

Procedura mora biti postavljena na mjesto koje je dostupno zaposlenicima i pacijentima

Komisija za poboljšanje kvaliteta vrši provjeru primjene ove procedure;

Direktor Ustanove vrši periodičnu kontrolu primjene ove procedure.

4. PROCEDURA

Prava pacijenata

1. Svi pacijenti CMZ (Centar za mentalno zdravlje) imaju pravo na kvalitetno pruženu uslugu uz potpuno poštivanje načela jednakosti.
2. Članovi tima CMZ su dužni da poštuju ličnost i dostojanstvo građana u pružanju zdravstvene zaštite.
3. Članovi tima CMZ su dužni da sa pacijentima komuniciraju sa pažnjom i profesionalnom ljubaznošću bez upuštanja u rasprave i upotrebe grubih i nepriličnih izraza a da pri pružanju usluga postupaju u skladu sa načelima dobre medicinske prakse i profesionalne etike.
4. U pogledu ostvarivanja prava iz zdravstvenog osiguranja pacijenata zdravstveni radnici će postupati u skladu sa Zakonom, ovim Pravilnikom, Ugovorom koji FZO-
----- sklapa sa domom zdravlja ili drugom ustanovom unutar koje se CMZ nalazi i u uputstvima direktora.
5. Pacijenti i/ili zakonski staratelji koji nisu zadovoljni pruženim uslugama imaju pravo slobodnog izražavanja nezadovoljstvadavanjem primjedbi i pravo ulaganja prigovora – žalbi.

6. Pravo iz člana. 5 odnosi se kako na kvalitet pružene usluge tako i na način prijema i odnos zaposlenog osoblja u toku boravka pacijenata i drugih korisnika usluga prostora CMZ.
7. Svi članovi tima CMZ a posebno ljekar kao vođa tima, u cilju stalnog podizanja kvaliteta usluga, imaju obavezu da sa punom profesionalnom pažnjom saslušaju primjedbe pacijenta i/ili zakonskog staratelja na njihov rad ili tretman.
8. U svakom slučaju iznošenje primjedbi pacijenta ili zakonskog staratelja svi članovi tima CMZ su dužni da daju što jasnije objašnjenje o postupku ili ponašanju svakog člana tima koji je uzrok iznošenja primjedbi sa ciljem da se nastali problem razriješi na obostrano prihvatljiv način.
9. U slučaju kada tim CMZ i pacijent i/ili zakonski staratelj nisu u stanju da razriješe nastalu spornu situaciju, tim CMZ je dužan pacijentu i/ili zakonskom staratelju pruže potpuno obavještenja o načinu i postupku ulaska u proceduru prigovora – žalbi pred administracijom ustanove.

Način ulaganja prigovora - žalbi pred administracijom ustanove

1. Prigovor- žalba može biti iznesena u pismenoj ili usmenoj formi.
2. Usmeni prigovor pacijent i/ili zakonski staratelj može iznijeti na rad i ponašanje medicinskih i nemedicinskih radnika šefu odgovarajuće službe, pravniku, glavnoj medicinskoj sestri ili direktoru. U svim slučajevima kada se prigovor odnosi na prava vezana za zdravstveno osiguranje i druga prava regulisana pozitivnim zakonskim propisima u razgovor se obavezno uključuje pravnik ustanove.
3. Svako od navedenih lica dužno je da o usmeno podnesenim prigovorima a sačini službenu zabilješku u posebnoj knjizi koja nosi naziv –Knjiga prigovora.
4. Lice pred kojim je prigovor iznesen dužno je da sa pacijentom i/ili zakonskim starateljem obavi razgovor i pokuša da pronađe prihvatljivo rješenje za nastali problem ili spor.
5. Ukoliko je podnosilac prigovora saglasan u razgovor će biti uključeno i zaposleno lice na čiji postupak se prigovor iznosi.
6. Ukoliko se u toku razgovora ne može pronaći prihvatljivo rješenje, podnosilac prigovora se upućuje na podnošenje pismenog prigovora direktoru ustanove.
7. Pisani prigovor podnosi se na protokol ustanove uz obavezno unošenje ličnih podataka te adrese i broja telefona podnosioca prigovora.
8. Primljeni pisani prigovor službenik je dužan da dostavi direktoru koji razmatra prigovor, donosi pismenu odluku u roku od 15 dana od dana ulaganja prigovora, a nadležna služba doma zdravlja odluku dostavlja podnosiocu prigovora putem pošte.

9. Direktor ustanove u procesu rješavanja prigovora ima pravo da zatraži usmene i/ili pismene izjave od zaposlenika na koje se prigovor odnosi, šefova odgovarajućih službi ili bilo kojeg drugog zaposlenog lica u cilju potpunijeg sagledavanja nastalog problema ili spora.
10. Zaposlena lica od kojih se zatraži pisana izjava dužni su da u njoj navode istinite podatke i svoja puna saznanja o nekom događaju. Iznošenje neistinitih ili nepotpunih podataka u odnosu na saznanja smatraće se težom povredom radne obaveze.
11. Podnosilac prigovora ima pravo žalbe na odluku direktora i to Upravnom odboru ustanove u skladu sa Zakonom.
12. U slučajevima kada se u proceduri rješavanja žalbe pacijenta i/ili zakonskog staratelja na kršenje zakazanih tretmana, odlukom direktora utvrdi da je njihov prigovor opravdan, te da razlog odlaganja termina, odlukom direktora utvrdi da je njihov prigovor opravdan, te da razlog odlaganja termina nije opravdani i nepredviđeni službeni angažman u skladu sa članom 10 Opštih odredbi ovog Pravilnika, ustanova je obavezna da nadoknadi troškove dolaska pacijenta.
13. Troškovi obuhvataju cijenu prevoza sredstvima javnog saobraćaja i punu dnevnicu u skladu sa Zakonom a navedeni iznos biće namiren iz plate svih članova tima podjednako.

Obaveze pacijenta

1. Lica kojima se u zdravstvenoj ustanovi pruža zdravstvena zaštita (kao i lica koja dolaze u pratnji pacijenata ili radi obavljanja drugih poslova) dužna su da se pridržavaju utvrđenog reda zdravstvenog režima ustanove i da poštuju ličnost i dostojanstvo zdravstvenih radnika koji mu pružaju zdravstvenu zaštitu.
2. Ako pacijent remeti red i vrijeđa dostojanstvo zdravstvenih radnika i pored opomene članova tima Centra za mentalno zdravlje nastavi sa takvim ponašanjem, može mu biti uskraćeno pružanje usluge.
3. Na oglasnoj tabli ustanove treba biti stalno istaknuta prilagođena verzija ove pisane procedure sa posebnim naglaskom na pravila o međusobnoj komunikaciji tima CMZ i pacijenata.

5. REVIZIJA

Revizija procedure za tri godine po potrebi i ranije.