

 УНИВЕРЗИТЕТСКИ КЛИНИЧКИ ЦЕНТРАЛНИ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ <small>UNIVERSITY CLINICAL CENTRE OF THE REPUBLIC OF SRPSKA</small>	Univerzitetski klinički centar Republike Srpske	PR-06-023		
Procedura za prihvatanje i rješavanje prigovora korisnika usluga				
Strana 1 od 4	Izdanje: 4	Važi od: 13.12.2016.	Odobrio Pomoćnik generalnog direktora za nemedicinske poslove	Kopija broj 1

1 PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE

1.1 Predmet procedure

Predmet procedure je prihvatanje i rješavanje prigovora korisnika usluga Univerzitetskog kliničkog centra Republike Srpske.

1.2 Područje primjene

Procedura se primjenjuje u Univerzitetskom kliničkom centru Republike Srpske.

1.3 Nadležnosti za primjenu

Za adekvatnu primjenu ove procedure nadležni su: Generalni direktor Univerzitetskog kliničkog centra Republike Srpske i pomoćnik generalnog direktora za nemedicinske poslove. Svi zaposleni Univerzitetskog kliničkog centra Republike Srpske dužni su da poznaju i postupaju u skladu sa sadržajem ovog dokumenta.

1.4 Isključenja

Nema.

2 VEZA S DRUGIM DOKUMENTIMA

2.1 Referentni dokumenti

- „Zakon o zdravstvenoj zaštiti“ („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj 106/09, broj 44/15.)

2.2 Ostali dokumenti

- „Pravilnik o kućnom redu“,
- „Kodeks poslovne etike“,
- „Etički kodeks ljekarske etike“
- „Etički kodeks medicinskih sestara-tehničara“

3 TERMINI I SKRAĆENICE

3.1 Termini

Prigovor: u pisanoj formi izraz nezadovoljstva korisnika usluga pruženom uslugom, izuzev onih koji se odnose na stručnu grešku zdravstvenog radnika, odnosno zdravstvenog saradnika zbog koje pacijent pretrpi štetu na svom tijelu ili se pogorša njegovo zdravstveno stanje.

3.2 Skraćenice

- **UKC RS:** Univerzitetski klinički centar Republike Srpske
- **OJ:** organizaciona jedinica,
- **KOMISIJA:** Komisija za prihvatanje i rješavanje prigovora korisnika usluga Univerzitetskog kliničkog centra Republike Srpske

 УНИВЕРЗИТЕТСКИ КЛИНИЧКИ ЦЕНТРАЛНИ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ UNIVERSITY CLINICAL CENTRE OF THE REPUBLIC OF SRPSKA	Strana 2 od 4	Izdanje:	Važi od:	PR-06-023
		4	13.12.2016.	

- **FZO RS:** Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske.

4 OPIS POSTUPKA (PROCESA)

4.1 Prava korisnika

4.1.1 Svi korisnici usluga UKC RS imaju pravo na kvalitetno pruženu uslugu uz potpuno poštovanje načela jednakosti.

4.1.2 Zdravstveni radnici su dužni da poštuju ličnost i dostojanstvo pacijenata u pružanju zdravstvene zaštite.

4.1.3 Osoblje UKC RS dužno je da sa korisnicima usluga komunicira sa pažnjom i profesionalnom ljubaznošću bez upuštanja u rasprave i upotrebe grubih i nepriličnih izraza a da pri pružanju usluga postupa u skladu sa načelima dobre medicinske prakse i profesionalne etike.

4.1.4 Osobe kojima se u UKC RS pruža zdravstvena zaštita, kao i osobe koja dolaze u pratnji pacijenata ili radi obavljanja drugih poslova dužne su da se pridržavaju „Pravilnika o kućnom redu“ UKC RS i da poštuju ličnost i dostojanstvo zdravstvenih radnika koji mu pružaju zdravstvenu zaštitu.

4.1.5 U pogledu ostvarivanja prava iz zdravstvenog osiguranja korisnika usluga zdravstveni radnici će postupati u skladu sa „Zakonom o zdravstvenoj zaštiti“, Ugovorom koji FZO RS sklapa sa UKC RS, Procedurom PR-06-023 „Procedura za prihvatanje i rješavanje prigovora korisnika usluga UKC RS“ i uputstvima generalnog direktora.

4.1.6 Korisnici koji nisu zadovoljni pruženim uslugama imaju pravo slobodnog izražavanja nezadovoljstva podnošenjem prigovora generalnom direktoru UKC RS.

4.1.7 Pravo iz odjeljka 4.1.6 odnosi se kako na kvalitet pružene usluge tako i na način prijema i odnos zaposlenog osoblja u toku boravka korisnika u prostoru UKC RS.

4.1.8 Svi zaposleni u UKC RS u cilju stalnog podizanja kvaliteta usluga, imaju obavezu da sa punom profesionalnom pažnjom saslušaju primjedbe korisnika usluga na njihov rad ili tretman.

4.1.9 U slučaju iznošenja prigovora korisnika usluga, svi zaposleni UKC RS dužni su da daju što jasnije objašnjenje o postupku ili ponašanju svakog člana tima koji je uzrok iznošenja primjedbe sa ciljem da se nastali problem razriješi na obostrano prihvatljiv način.

4.1.10 U slučajevima kada zaposlenik UKC RS i korisnik usluga nisu u stanju da razriješe nastalu spornu situaciju, dužnost zaposlenih je da korisniku usluge pruže potpuno obavještenje o načinu i postupku ulaska u „Proceduru za prihvatanje i rješavanje prigovora korisnika usluga UKC RS“.

4.2 Način podnošenja prigovora Komisiji UKC RS

4.2.1 Prigovor se podnosi u pismenoj formi na obrascu OB-06-002 „Obrascu za prigovore“ koji se nalazi u svim organizacionim jedinicama, na info-pultu i na sajtu UKC RS.

4.2.2 Na oglasnoj tabli OJ mora biti stalno istaknuta ova procedura.

4.2.3 Svi prigovori se upućuju generalnom direktoru UKC RS.

4.2.4 Generalni direktor UKC RS rješenjem imenuje Komisiju za prihvatanje i rješavanje prigovora koja ima četiri člana i predsjednika Komisije.

4.2.5 Prigovor se prosljeđuje predsjedniku Komisije koji vodi evidenciju prigovora.

	Strana 3 od 4	Izdanje:	Važi od:	PR-06-023
		4	13.12.2016.	

4.2.6 Prigovor korisnik može podnijeti na rad i ponašanje medicinskih i nemedicinskih radnika.

4.2.7 Prigovor na obrascu OB-06-002 „*Obrascu za prigovore*“, se predaje ili šalje poštom na protokol UKC RS, lokacija Dvanaest beba bb.

4.2.8 U procesu rješavanja prigovora, Komisija ima pravo da zatraži pismene izjave od zaposlenih radnika UKC RS na koje se prigovor odnosi, rukovodioca OJ ili bilo koje druge zaposlene osobe u cilju potpunijeg sagledavanja nastalog problema ili spora. Predsjednik komisije će dostaviti prigovor zaposlenom na koga se odnosi prigovor.

4.2.9 Zaposlene osobe UKC RS od kojih se zatraži pismena izjava dužne su da izjavu dostave u roku od 5 dana od prijema zahtjeva i da u izjavi navedu istinite podatke i svoja puna saznanja o nekom događaju.

4.2.10 Predsjednik Komisije, saziva Komisiju, daje na uvid, svim članovima Komisije sve relevantne dokumente koji se odnose na prigovor i sastavlja Zapisnik sa sastanka.

4.2.11 Predsjednik Komisije sastavlja prijedlog odgovora na prigovor, na osnovu utvrđenog činjeničnog stanja (u okviru svojih kompetencija) i dostavlja prijedlog odgovora generalnom direktoru UKC RS.

4.2.12 Generalni direktor UKC RS donosi konačnu odluku u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Odluka o prigovoru dostavlja se putem pošte, podnosiocu prigovora.

4.2.13 Ukoliko prigovor prevazilazi kompetencije Komisije, ista se prosljeđuje generalnom direktoru UKC RS.

4.2.14 Generalni direktor UKC RS u daljem postupku odlučuje da li se donosi odluka na sastanku posloводства ili se formira stručni tim (za svaki slučaj posebno) koji ima kompetencije da da mišljenje i prijedlog generalnom direktoru.

4.2.15 Konačnu odluku donosi generalni direktor i o tome pismeno obavještava korisnika koji je podnio prigovor.

5 PRILOZI I OBRASCI

5.1 PRILOZI

- **Prilog broj 1:** Obrazac OB-06-002 „*Obrazac za prigovore*“

5.2 OBRASCI

- Obrazac OB-06-002 „*Obrazac za prigovore*“

6 ZAPISI

Naziv dokumenta	Oznaka obrasca	Dokument formira	Broj primjeraka	Rok čuvanja	Mjesto čuvanja	Evidentiranje
Obrazac za prigovore	OB-06-002	Korisnik usluge	Jedan primjerak	dvije godine	arhiva Komisije	Protokol UKC RS
Evidencija prigovora	nema	Predsjednik Komisije	Jedan primjerak	trajno	arhiva Komisije	nema

 УНИВЕРЗИТЕТСКИ КЛИНИЧКИ ЦЕНТРАЛНИ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ <small>UNIVERSITY CLINICAL CENTRE OF THE REPUBLIC OF SRPSKA</small>	Strana 4 od 4	Izdanje:	Važi od:	PR-06-023
		4	13.12.2016.	

Prilog br. 1 – OB-06-002 „*Obrazac za prigovore*“

 УНИВЕРЗИТЕТСКИ КЛИНИЧКИ ЦЕНТРАЛНИ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ <small>UNIVERSITY CLINICAL CENTRE OF THE REPUBLIC OF SRPSKA</small>	Obrazac za prigovore	OB-06-002
--	-----------------------------	------------------

Podaci o podnosiocu prigovora:

Ime i prezime: _____

Adresa: _____

Kontakt telefon: _____

Ordinirajući doktor u UKC RS: _____

Sadržaj prigovora (uključujući datum/datume događaja, vrijeme, mjesto i uključene osobe):

U prilogu prigovora dostavljam sljedeću dokumentaciju: _____

Potpis podnosioca prigovora: _____ Datum _____