

Zagreb, 17. prosinca 2021.

Ravnatelj Poliklinike Wellife za zdravstvenu djelatnost, Zagreb, Ulica kneza Ljudevita Posavskog 31, OIB: 56670261067 (dalje u tekstu „Poliklinika“), temeljem Statuta, a u svezi odredbe članka 23. Zakon o zdravstvenoj zaštiti (Narodne novine br. 150/08, 71/10, 139/10, 22/11, 84/11, 154/11, 12/12, 35/12, 70/12, 144/12, 82/13, 159/13, 22/14, 154/14 ) donosi slijedeći

## PROTOKOL

### POSTUPANJA PO ZAHTJEVU ZA ZAŠTITU PRAVA OSOBA

#### Točka 1.

Ovim Protokolom utvrđuje se postupak po zaprimljenom zahtjevu za zaštitu prava, odnosno, po pritužbi (u daljnjem tekstu: pritužba) osobe koja koristi svoje pravo na zdravstvenu zaštitu, a s ciljem razrješenja problema na koji se ukazuje pritužbom.

Ovim Protokolom Poliklinika izrađuje i obvezna je primjenjivati postupak za podnošenje i rješavanje pritužbe koji osigurava sljedeće:

1. popis osoba za kontakt,
2. sustavan pregled pritužbe i rješenje o pritužbi od ravnatelja ili, po njemu, ovlaštene osobe,
3. određivanje vremenskog roka za davanje odgovora na pritužbu,
4. rješenje o pritužbi koje mora biti u pisanom obliku i upućeno pacijentu, a mora uključivati ime osobe za kontakt u Poliklinici, poduzete korake u preispitivanju, rezultate provedenog postupka pritužbe i datum završetka, i
5. postupak preispitivanja pružene kvalitete zdravstvene zaštite upućivanjem pritužbe Povjereniku za kvalitetu ili drugim povjerenstvima koja se bave pitanjem kvalitete, ako se smatra potrebno.

#### Točka 2.

Sukladno odredbama Zakona o zdravstvenoj zaštiti, svaka osoba ima pravo neposredno ili pisanim putem zatražiti od ravnatelja zdravstvene ustanove, a u njegovoj odsutnosti od zamjenika ravnatelja ili jednog od pomoćnika ravnatelja, zaštitu svojih prava s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža.

Pacijent/obitelj ima pravo uputiti pritužbu/prigovor na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža, a ukoliko je osoba maloljetna ili nema poslovnu sposobnost, pritužbu/prigovor upućuje roditelj/staratelj/skrbnik.

### Točka 3.

Osoba koja je nezadovoljna određenim postupkom u Poliklinici i smatra da su povrijeđena njezina prava, zahtjev za zaštitu svojih prava može iznijeti usmeno Ravnatelju ili osobi iz točke 2. ovog Protokola, ili putem e-mail adrese: pritužbe@wellife.hr ili putem pošte naslovljeno na Ravnatelja, ili ubacivanje prigovora u kutiju za pritužbe, koja se nalazi na recepciji Poliklinike.

Ako je zahtjev za zaštitu prava podnesen usmeno, o istom se sastavlja službena zabilješka s osnovnim podacima koji sadrže:

- ime i prezime podnositelja,
- adresu,
- sadržaj zahtjeva,

koja se potom predaje na urudžbeni zapisnik.

Po uputi osobe iz točke 2., zabilješku sastavlja glavna sestra Poliklinike ili zamjenik.

### Točka 4.

Kutija za ispunjene obrasce za prijavu pritužbi/prigovora nalazi se na recepciji Poliklinike te je dostupna 24 sata dnevno te mora biti jasno istaknuta oznaka njenog postojanja odnosno Obavijest o pravu na podnošenje pritužbe i obrasci za prijavu pritužbi. Zdravstvena ustanova zaprimiti će svaku pritužbu bez obzira je li podnesena na obrasca za prijavu pritužbi.

Ravnatelj imenuje djelatnika (zaduženu osobu) koja je u obvezi, jedanput tjedno, izvršiti pregled kutije za ispunjene obrasce pritužbi., s ciljem kontrole postupanja po upisanim zahtjevima, koje podrazumijeva prosljeđivanje zahtjeva na razmatranje Ravnatelju, koji kontrolu potvrđuje unosom datuma i potpisom.

### Točka 5.

Zaprimljene pritužba po potrebi se kopiraju za potrebe podnositelja, a jedan primjerak se prosljeđuje Ravnatelju putem dostavne knjige.

Uz pritužbu se prilažu prateći dokumenti, ako ih je podnositelj dostavio, te se arhiviraju kao jedinstveni predmet.

### Točka 6.

Kada Ravnatelj, ili od njega ovlaštena osoba, zaprimi pritužbu, ista se odmah dostavlja voditelju ustrojstvene jedinice na koju se pritužba odnosi, te se traži očitovanje o navodima u pritužbi od osoba na koje se pritužba odnosi odnosno od osoba nadležnih za predmet pritužbe.

Voditelj ustrojstvene jedinice dužan je detaljno istražiti problem na koji ukazuje pritužba, te odmah otkloniti eventualne nepravilnosti, a potom dati ravnatelju pisano obrazloženje u svezi s navodima u pritužbi, i o poduzetim mjerama radi otklanjanja problema.

### Točka 7.

Nakon što Ravnatelj dobije traženo očitovanje od voditelja odnosno zaposlenika, analizira dostavljena očitovanja i pisanim putem daje u roku od 8 dana odgovor osobi koja je podnijela pritužbu.

Ukoliko Ravnatelj ocijeni potrebnim, pozvati će podnositelja pritužbe radi traženja dodatnog obrazloženja.

Ako se u postupku utvrdi da je došlo do povrede radne dužnosti od strane radnika, pokreće se postupak utvrđivanja odgovornosti radnika odnosno poduzimaju druge potrebne radnje.

#### Točka 8.

Ravnatelj Poliklinike ili osoba koju on ovlasti, obvezan je, bez odgađanja, postupiti po pritužbi i o poduzetim mjerama pisanim putem obavijestiti podnositelja najkasnije u roku od 8 dana od dana zaprimanja pritužbe.

Ako osoba nije zadovoljna poduzetim mjerama, zaštitu svojih prava može zatražiti kod ministra nadležnog za zdravstvo, nadležne komore, odnosno kod nadležnog suda.

#### Točka 9.

Postupak rješavanja anonimnog prigovora, isti je kao i kada je zahtjev podnesen od poznate osobe, ali Poliklinika nema mogućnosti dostavljanja odgovora osobi koja je podnijela prigovor.

#### Točka 10.

S ovim Protokolom trebaju biti upoznati pacijenti i osoblje, objavom na web stranici Poliklinike.

#### Točka 11.

Dokumentacija vezana za pritužbu arhivira se i čuva prema utvrđenim pravilima i zakonski predviđenim rokovima čuvanja.

#### Točka 12.

svakih šest mjeseci izrađuje se izvješće o zaprimljenim zahtjevima koje se dostavlja Etičkom povjerenstvu Poliklinike.

Izvješće mora sadržavati podatke o:

- datum podnošenja pritužbe,
- kratak opis razloga za podnošenje pritužbe,
- kratak opis poduzetih mjera za utvrđivanje činjenica,
- informacija o eventualno izrečenim sankcijama.

#### Točka 13.

Ovaj Protokol objavljen je na web stranici Bolnice dana 17. prosinca 2021. godine, te stupa na snagu danom objave.