|  |
| --- |
| PROCEDURA ZA PRIJEM I RAZMATRANJE UTISAKA I ŽALBI PACIJENATA |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Verzija: | Datum: | Delovodni broj: | Izradio: | Odobrio: |
| 1 |  | 1 |  | Komisija za odobravanje procedura |

LISTA IZMENA I DOPUNA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Verzija: | Datum: | Razlog izmene: | Izradio: | Odobrio: |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**PREDMET, CILJ I PODRUČJE PRIMENE**

Ova procedura ima cilj i namenu:

* da definiše način prijema i razmatranje žalbi pacijenata

procedurom je obuhvaćen rad svih lekara i terapeuta koji leče ambulantne i stacionarne pacijente na odeljenjima klinika KCS

**VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA**

* procedura za prijem i trijažu ambulantnih pacijenata
* procedura o davanju pristanka na predloženu medicinsku meru

**OPIS PROCESA RADA**

Zakonom o pravima pacijenta uređuju se prava pacijenata prilikom korišćenja zdravstvene zaštite, način ostvarivanja i način zaštite tih prava, kao i druga pitanja u vez isa pravima i dužnostima pacijenata. Pacijent koji smatra da mu je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu, ili da mu je postupkom zdravstvenog radnika, odnosno zdravstvenog saradnika uskraćeno neko pravo iz oblasti zdravstvene zaštite, prema članu 30. zakona o pravima pacijenta ima pravo da podnese prigovor zdravstvenom radniku koji rukovodi procesom rada ili direktoru ustanove.

Ukoliko pacijent podnosi prigovor zdravstvenom radniku u usmenoj formi, zdravstveni radnik je u obavezi da o tome obaesti nadležnog rukovodioca. Ukoliko pacijent podnosi prigovor u pisanoj formi, on je ubacuje u kutiju za utiske i žalbe pacijenata koje se nalaze ispred slušaonie na -2 nivou. Kutiju otvara svakodnevno glavni tehničar Centra. Direktor OJ razmatra prigovore pacijenata i utvrđuje relevantne činjenice i okolnosti. Po potrebi, problem iznosi pred Kolegijum. Ukoliko pacijent koji dostavlja žalbu traži pismeni odgovor, direktor OJ dostavlja podnosiocu prigovora obaveštenje o postupanju i preduzetim merama u vezi sa prigovorom.

Pored ovoga pacijent se može obratiti direktno zaštitniku prava pacijenata. Informacije o savetniku pacijenata su okačene na vidnim mestima. Pacijent može podneti prigovor pismeno ili usmeno. Zaštitnik pacijenata najkasnije u roku od 5 dana od podnošenja prigovora utvrđuje sve bitne okolnosti u vezi sa navodima iznetim u prigovoru. Nakon utvrđivanja relevantnih činilaca i okolnosti, savetnik pacijenata sačinjava izveštaj koji najkasnije u roku od 3 dana dostavlja podnosiocu prigovora i rukovodiocu organizacione jedinice.

Rukovodilac organizacione jedinice obavezan je da u roku od 5 radnih dana od dobijanja izveštaja savetnika pacijenta, dostavi savetniku pacijenta obaveštenje o postupanju i preduzetim merama u vezi sa prigovorom. Sva dokumenta u vezi sa žalbama pacijenta čuvaju se u Registru za prijem i razmatranje žalbi pacijenata.

Pacijent utiske može zabeležiti i u Svesci utisaka koja se takođe nalazi pored šaltera ambulanti. Sveska se čita jednom nedeljno od strane glavnog terapeuta, koji relevantne informacije prenosi načelniku terapije, a on jednom u tri meseca sastavlja izveštaj koji se iznosi na kolegijumu. Izveštaj se čuva u registru za prijem i razmatranje žalbi pacijenata.

**EVIDENCIJA/ZAPISI**

Žalba pacijenta, Odgovor na žalbu pacijenta, informacije u vezi sa savetnikom pacijenta

**ODGOVORNOST:**

Za sprovodjenje ove procedure odgovorni su specijalista nuklearne medicine, medicinski fizičar, farmaceut/radiohemičar, radiološki tehničar i medicinska sestra (svi sa završenim Bazičnim kursom-obukom za rad sa otvorenim izvorima jonizujućeg zračenja i sa radioaktivnim materijalima).

Za kontrolu sprovodjenja procedure odgovoran je glavni radiološki tehničar ili sestra, specijalista nuklearne medicine, načelnik odseka i direktor ustanove.

**PRILOZI:**

Zakon o pravima pacijenta Službeni glasnik 45/13

**LISTA DISTRIBUCIJA**

Naziv dokumenta: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ godine