

Ustanova prepoznaje da postoje situacije u kojima pacijenti i drugi korisnici usluga nisu zadovoljni pruženim uslugama, odnosno postupcima zdravstvenih ili drugih radnika i posvećena je tome da svaki nastali problem rješava na najbolji i najbrži način.

Svaki prigovor će biti razmatran ozbiljno i istražen u najkraćem roku, u skladu sa Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata (Sl. Novine FBiH 40/10) i usvojenom Procedurom.

U Ustanovi neće biti diskriminacije bilo kojeg podnosioca prigovora na osnovu spola, vjere, nacionalnosti, tjelesne ili druge onesposobljenosti ili bilo kojeg drugog vida diskriminacije.

Korisnici medicinskih usluga Doma zdravlja Doboj Istok koji su nezadovoljni pruženim uslugama imaju pravo da daju primjedbu ili da se žale na pružene zdravstvene usluge.

Svi uposlenici su dužni da saslušaju primjedbe korisnika usluga na njihovo ponašanje ili tretman.

Kada korisnik usluge koji ima primjedbe ili se žali i uposlenik na kojeg se žali, ne mogu u ličnom kontaktu da riješe spornu situaciju, uposlenik je dužan da korisniku pruži informaciju o načinu i postupku podnošenja žalbe višim instancama Doma zdravlja.

Ako se prigovor odnosi na prava vezano za zdravstveno osiguranje ili druga prava regulisana Zakonom u postupak se uključuje pravnik ustanove.

Način podnošenja prigovora

Korisnik usluga prigovor ili žalbu može podnijeti pismeno ili izjaviti usmeno.

Usmeni prigovor ili žalba se može podnijeti šefu odgovarajuće službe, glavnoj sestri/tehničaru i direktoru Ustanove.

Pismeno podnošenje prigovora se može dostaviti ubacivanjem u sandučić za prigovore, pohvale i sugestije, preko protokola ustanove, elektronskom poštom.