



PRAVA PACIJENATA I KAKO IH OSTVARITI

Podnošenje prigovora i pritužbi

Ako ste nezadovoljni s pruženom uslugom u našoj ustanovi imate pravo usmenim ili pismenim putem uputiti prigovor/pritužbu.

Za maloljetnog pacijenta prigovor/pritužbu ima pravo podnijeti roditelj/zakonski zastupnik/skrbnik.

Pritužbu/prigovor možete uputiti na slijedeće načine:

- pismeno putem službenog obrasca OB-PP.1-1 Obrazac za prijavu pritužbe pacijenta (osobno ili poštom u Ravnateljstvo – Pisarnicu Doma zdravlja, Prilaz baruna Filipovića 11, Zagreb)
- usmeno na zapisnik u Upravi Doma zdravlja Zagreb-Zapad, Prilaz baruna Filipovića 11, Zagreb
- putem elektroničke pošte na e-mail adresu: prituzbe.pohvale@dzz-zapad.hr

OB-PP.1-1 Obrazac za prijavu pritužbe pacijenta dostupan je na porti i na mrežnoj stranici Doma zdravlja u rubrici „Pristup informacijama“ → „Ostvarivane prava na pristup informacijama“.

Službeni pisani odgovor u roku od 8 dana od dana zaprimanja pritužbe dobiti će osoba koje je u potpunosti ispunila obrazac.

Ako niste zadovoljni poduzetim mjerama, Vaše je pravo podnijeti pritužbu ili prigovor Ministarstvu zdravstva, Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba i nadležnim komorama.