

Postupak podnošenja prigovora

Poštovana gospođo, poštovani gospodine,

naš cilj je zadovoljan pacijent. U slučajevima kada smatrate da nije tako, da niste dobili odgovarajuću zdravstvenu njegu ili da je došlo do zakašnjenja sa kvalitetnom njegom, odnosno da Vam je odbijeno pružanje zdravstvene njegе, imate neosporivo pravo na podnošenje prigovora.

Podnošenje prigovora obično je jedan od krajnjih koraka. Stoga je prikladno prvo iskoristiti sve ostale mogućnosti za ispravku nastale situacije. Može se desiti da je uzrok problema samo sitan nesporazum, koji se najbolje rješava ličnom posjetom, a po mogućnosti što prije.

Ako se Vaš prigovor ne može riješiti direktno s odgovarajućim ljekarom, može se podnijeti oficijelni prigovor.

Postupak prilikom podnošenja prigovora

Prigovor se može podnijeti:

- lično
- telefonom
- pismom upućenim na adresu zdravstvene ustanove
- elektronskom poštom sa digitalnim potpisom

Sve kontaktne podatke možete naći na internet stranicama www.pronatal.cz

Ko može da podnese prigovor

Prigovor možete da podnesete lično, posredstvom zakonskog zastupnika ili posredstvom lica koje ste ovlastili. Prigovor se podnosi pružaocu protiv kojeg cilja; to ne utiče na mogućnost podnošenja prigovora prema drugim pravnim propisima. Podnošenje prigovora se ne smije stavljati na teret licu koje podnosi prigovor ili pacijentu kojeg se prigovor tiče.

Prigovor ne smije biti anoniman. Anoniman prigovor služi samo kao eventualan prijedlog za poboljšanje zdravstvene njegе.

Svojstva prigovora

Prigovor mora da sadrži:

- ime i prezime lica koje podnosi prigovor, kontaktne podatke, potpis
- ime, prezime i adresu pacijenta, ako lice koje podnosi prigovor nije pacijent
- punomoćje pacijenta za lice koje podnosi prigovor
- dovoljno informacija koje su neophodne za rješavanje prigovora, uključujući oznaku radnika i radilišta kojih se prigovor tiče

Prigovor se rješava u roku od 30 dana od njegove dostave pružaocu zdravstvene njege. Isti rok se u opravdanim slučajevima može produžiti za još 30 dana. Imate pravo na obavijest o produžetku roka za rješavanje prigovora.

Ako se ne slažete sa načinom na koji je riješen Vaš prigovor, možete da podnesete prigovor nadležnom upravnom organu koji je našoj zdravstvenoj ustanovi dao ovlaštenje za pružanje zdravstvenih usluga, tj. u većini slučajeva Okružnoj upravi u čijem upravnom okrugu se zdravstvena ustanova nalazi.

U slučaju sumnje na stručni propust ljekara ili neetičko ponašanje, možete da podnesete prigovor Češkoj komori ljekara. Češka komora ljekara, isto kao i druge profesionalne udruge, kao garant stručnosti je dužna da rješava vaš podnesak.

Zakon o zdravstvenim uslugama izričito ne uređuje mogućnost podnošenja prigovora zavodu za zdravstveno osiguranje, međutim to ne isključuje njegovo podnošenje. Zavod za zdravstveno osiguranje može razmotriti propust ako sa zdravstvenom ustanovom ima sklopljen ugovor. Prigovor se rješava prema Zakonu o zdravstvenim uslugama i uslovima njihovog pružanja, broj 372/2011 Zbirke zakona (Zakon o zdravstvenim uslugama).