

## **ZDRAVSTVENI DOM RADLJE O B DRAVI**

Na osnovi Zakona o zdravstvenem zavarovanju, Zakona o zdravstveni dejavnosti , 229.čl.ZUP (Ur. list št. 80/99 ) in 22. člena Statuta Zdravstvenega doma Radlje sprejme direktor Zdravstvenega doma Radlje ob Dravi

### **P R A V I L N I K**

#### **O VODENJU PRITOŽBENIH POSTOPKOV V ZDRAVSTVENEM DOMU Radlje ob Dravi**

1.

Pritožbe pacientov zoper postopke ali ravnanje pri izvajanju zdravstvenih storitev v ZD Radlje sprejmeta direktor ZD Radlje ali pooblaščenca oseba v Upravi Zavoda.

V primeru ustne pritožbe se opravi zapis dogodka na osnovi izjave pritožnika in se zavede v knjigo pritožb, ki se nahaja v upravi Zavoda.

2.

Pri reševanju pritožbe je v Zavodu možen stopenjski kriterij:

1. Vodja Notranje organizacijske enote Splošno zdravstvo, Zobozdravstvo – glede na vsebino pritožbe
2. Direktor Zavoda
3. Strokovni svet Zavoda
4. Komisija za pritožbe pri ZD Radlje

3.

Komisija za pritožbe se oblikuje za posamezen primer v skladu z vsebino pritožbe. Sestavljajo jo predsednik strokovnega sveta Zavoda ter dva zunanja člana , ki strokovno obvladata področje, na katerega se pritožba nanaša..

4.

Na podlagi pisnega sklepa organa, ki je o pritožbi odločal, se pritožniku vroči pismen odgovor s pravnim poukom ( v skladu z ZUO ).

**Direktor:  
Andrej Horvat, dr.med.**

Radlje, dne 8. april 2006