



## POSTUPAK ZA PRITUŽBE ILI PRIGOVORE

Ustanova za zdravstvenu njegu "Čorluka" iz Zagreba izradila je i primjenjuje postupak za pritužbu ( pismeno izraženo nezadovoljstvo) i prigovore (usmeno izraženo nezadovoljstvo), sukladno važećim propisima.

### KAKO PODNIJETI PRITUŽBU / PRIGOVOR

Najbolje je najprije usmeno izvijestiti glavnu sestru, glavnog fizioterapeuta, medicinsku sestru, fizioterapeuta ili drugog djelatnika o događaju koji je predmet pritužbe.

Ako to ne možete ili ne želite učiniti obavijestite nas o događaju pismeno. Na adresama Ustanove: Mesnička 32 i Orešje 5 postoji **Knjiga žalbe** koju trebate zatražiti od osoblja i upisati svoju pismenu pritužbu. Ukoliko ne želite izraziti pritužbu u Knjigu žalbi na navedenim lokacijama to možete učiniti u Upravi na adresi Mesnička 32 u vremenu od 7:00 do 16:00h ispunjavanjem **Obrasca za pritužbu ili prigovor**.

Vašu pritužbu ili prigovor možete poslati i putem mail adrese: **corluka@corluka.hr**

Molimo Vas za što detaljniji opis događaja zbog kojeg podnosite pritužbu te Vaše točne osobne podatke koji će nam biti jamstvo da je pritužba utemeljena, a Vama istovremeno garancija da ćemo istu obraditi.

Pismeni odgovor osobi koja je podnijela pritužbu biti će dostavljen u roku od 14 dana.

Ukoliko je potrebno više od navedenog roka za rješavanje pritužbe, Ustanova će Vas obavijestiti da je rješavanje pritužbe u tijeku i odrediti novi rok za odgovor.

Svaku potpuno ispunjenu pritužbu ćemo obraditi i obavijestiti Vas o ishodu.

Odobrio:

Predsjednik Upravnog vijeća  
Pavo Čorluka

U Zagrebu, 23. 01. 2012. god.