



Жалбе и приговори могу бити поднесени због ускраћивања здравствене заштите, начина или квалитета пружања здравствене услуге, односа или поступка радника установе, због тога што су права корисника услуга ускраћена или легитимна очекивања и потребе неиспуњени.

Образац за жалбе и приговоре грађани могу преузети од било ког радника службе или [овдје](#).

Корисник услуга може поднијети своју жалбу/приговор у року од осам дана од дана настанка догађаја који је узроковао његово незадовољство на један од сљедећих начина:

- незванично, односно усмено у контактима са особљем установе,
- убацивањем анонимног приговора или потписане жалбе у сандуче за жалбе/приговоре, које је постављено у свакој служби Дома здравља,
- усменим изношењем жалбе раднику Дома здравља, уз захтјев да се иста евидентира (за шта се користи образац ОБ-Н-048 Жалба/приговор) и прослиједи

руководству установе на разматрање,

- формалном предајом потписане жалбе на протокол Дома здравља, при чему жалба може бити припремљена на обрасцу ОБ-Н-048 Жалба/приговор или у слободној форми и
- упућивањем формалне жалбе путем интернет странице Дома здравља.

За све жалбе које нису анонимне, корисник ће добити одговор у року од 15 дана од отварања сандучета или брже уколико је жалба предата на протокол Дома здравља.