



Procedura rješavanja prigovora u Centru za kliničko-laboratorijsku dijagnostiku KCCG

U cilju unapređenja kvaliteta zdravstvenih usluga koje pruža Centar za kliničko-laboratorijsku dijagnostiku Kliničkog centra Crne Gore (CKLD) i zaštite prava pacijenata, ukoliko imate primjedbe ili prigovor na rad laboratorije, isti možete podnijeti na jedan od sljedećih načina:

1. **Zaštitniku prava pacijenata Kliničkog centra Crne Gore** – koji djeluje u okviru Kliničkog centra Crne Gore. Zaštitnik prava pacijenata nadležan je za razmatranje prigovora, davanje mišljenja i preduzimanje mjera u cilju zaštite prava pacijenata. Sve potrebne informacije dostupne su na: <https://www.kccg.me/zastitnik-prava-pacijenata/>
2. **Direktno Centru za kliničko-laboratorijsku dijagnostiku (CKLD)** – podnošenjem prigovora usmeno ili u pisanom obliku osoblju laboratorije.

Prigovor se podnosi u skladu sa procedurom *P.019 – Rješavanje žalbi i prigovora CKLD*, koja definiše postupak i odgovornosti za prijem, evidentiranje i rješavanje prigovora i žalbi korisnika. Proceduru primjenjuju svi zaposleni koji učestvuju u komunikaciji sa korisnicima.

Prigovor se može podnijeti popunjavanjem obrasca *O.049 – Obrada prigovora/žalbe*, koji je dostupan kod osoblja laboratorije ili na zvaničnoj internet stranici Kliničkog centra Crne Gore (stranica CKLD).

U slučaju da se prigovor iznese usmeno, zaposleni je dužan da korisniku obezbijedi odgovarajući obrazac ili, uz njegovu saglasnost, popuni obrazac na osnovu datih informacija, nakon čega korisnik svojim potpisom potvrđuje navode.

Svi zaprimljeni prigovori i žalbe prosljeđuju se nadležnim licima na dalje razmatranje i rješavanje u propisanom roku.

CKLD je posvećen pravovremenom i objektivnom rješavanju svih prigovora, u cilju unapređenja kvaliteta usluga i zaštite prava pacijenata.

28.11.2025. god.

Stručni tim CKLD



Centar za
kliničko-laboratorijsku
dijagnostiku

Obrada prigovora/žalbi

| Prijem prigovora/žalbe | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Datum: | Vrijeme: | Ime i prezime pacijenta: |
| L@bis broj: | Datum uzorka: | |
| Prigovor/žalbu primio zaposleni: | | |
| Uzrok pritužbe: | označiti | Kratak opis: |
| Neadekvatan prijem | <input type="checkbox"/> | |
| Neljubazno osoblje | <input type="checkbox"/> | |
| Neadekvatno uzet uzorak | <input type="checkbox"/> | |
| Hematom | <input type="checkbox"/> | |
| Pritužba na tačnost rezultata | <input type="checkbox"/> | |
| Pritužba na vrijeme\kašnjenje izdavanja rezultata | <input type="checkbox"/> | |
| Ostalo: | <input type="checkbox"/> | |

Potpis podnosioca:

| Obrada prigovora/žalbe: | |
|-------------------------|------------------|
| Datum obrade: | Odgovorna osoba: |
| Utvrđeno: | |
| Uvedene mjere: | |

Mjere su bile uspješne / Uzrok prigovora/žalbe otklonjen: da ne

| Obavještenje podnosioca nakon obrade |
|--|
| |
| Kontakt osoba sa kojom je obavljen razgovor (podnosilac prigovora/žalbe ili drugo lice): |
| Osato: |