ZDARZENIA NIEPOŻĄDANE

Bezpieczeństwo naszych Pacjentów jest dla nas najważniejsze. Dlatego zachęcamy do zgłaszania wszystkich sytuacji, które w Państwa ocenie zagroziły lub mogły zagrozić zdrowiu Pacjenta podczas korzystania z usług Holsamed Sp. z o.o.

Czym jest zdarzenie niepożądane?

To zdarzenie zaistniałe w trakcie udzielania lub w efekcie udzielania bądź zaniechania udzielania świadczenia opieki zdrowotnej, powodujące lub mogące spowodować negatywny skutek dla zdrowia lub życia Pacjenta. Zgłosić można także sytuację, w której do szkody nie doszło, ale mogło do niej dojść.

Przykłady zdarzeń niepożądanych:

- pomyłka w danych Pacjenta, np. na e-recepcie lub e-skierowaniu, pomylenie wyników badań Pacjentów,
- nieprawidłowe pobranie lub przygotowanie materiału do badania laboratoryjnego,
- podanie niewłaściwego leku lub szczepionki,
- upadek lub uraz na terenie przychodni.

Kto może dokonać zgłoszenia?

Pacjent, osoba bliska, opiekun lub świadek zdarzenia. Zgłoszenie może być **anonimowe**.

Jak dokonać zgłoszenia?

- wypełniony formularz można przekazać w rejestracji,
- lub wrzucić do skrzynki na zgłoszenia, dostępnej w każdej z naszych przychodni,
- zdarzenie można również zgłosić ustnie w rejestracji – pracownik wypełni formularz w imieniu zgłaszającego.

Formularz zgłoszenia zdarzenia niepożądanego jest dostępny w rejestracji oraz na stronie www.holsamed.pl w zakładce Strefa Pacjenta.

Co warto podać w zgłoszeniu?

- kiedy i gdzie doszło do zdarzenia,
- opis tego, co się wydarzyło,
- skutki dla Pacjenta i pomoc, jaka została mu udzielona.

Co dzieje się ze zgłoszeniem?

Każde zgłoszenie jest dla nas cenną informacją. Analizujemy je z należytą starannością, aby wyciągnąć wnioski i wprowadzić zmiany, które pozwolą uniknąć podobnych sytuacji w przyszłości. Zgłoszenia traktujemy poufnie i wykorzystujemy wyłącznie do poprawy jakości i bezpieczeństwa opieki.

Zgłoszenie zdarzenia niepożądanego nie jest skargą – skargi i wnioski rozpatrywane są odrębnie (informacja „Skargi i wnioski Pacjentów” w Strefie Pacjenta).

Dziękujemy za Państwa zaufanie i pomoc w podnoszeniu jakości naszych usług.

Kontakt

- Holsamed Sp. z o.o.
  40-139 Katowice, ul. Tomasza Kotlarza 6
  tel. 32 479 84 00
- Holsamed Sp. z o.o. Oddział Libero
  40-600 Katowice, ul. T. Kościuszki 229
  tel. 32 506 50 85

e-mail: info@holsamed.pl
www.holsamed.pl

Rejestracja czynna: pon.–pt. w godz. 8:00–18:00.