

Postopek obravnave nesporazumov in kršitev pacientovih pravic

Spoštovani pacienti.

Pravice in dolžnosti pacientov ter postopke reševanja sporov med pacienti in izvajalci zdravstvenih storitev podrobneje ureja **Zakon o pacientovih pravicah** (Uradni list RS, št. 15/08, 55/17, 177/20 in 100/22 – ZNUZSZS).

V ZD Slovenska Bistrica si prizadevamo, da se vsi nesporazumi, ki nastanejo med zdravstveno oskrbo in se izražajo kot nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene oskrbe ali kot nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca ali zdravstvenega sodelavca, poskušajo reševati takoj v specialistični ambulanti ali posamezni službi.

Če nesporazuma ni mogoče rešiti na ravni specialistične ambulante ali službe, lahko zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic vložite pri pristojni osebi izvajalca zdravstvene storitve pisno ali ustno na zapisnik.

OSEBA, PRISTOJNA ZA SPREJEM IN PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

Duška Mohorko Jug, mag. prava
(02 843 2788, Pravna služba na upravi ZD Slovenska Bistrica)

Prvo zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic lahko podate:

- **osebno** (ustno na zapisnik) vsak dan od ponedeljka do petka od 08.00 do 10.00 pri pristojni osebi ali
- **po e-pošti:** duska.mohorko@zd-sb.si ali
- **po pošti na naslov:** ZD Slovenska Bistrica, Partizanska ulica 30, 2310 Slovenska Bistrica.

Zahteva za prvo obravnavo mora vsebovati naslednje podatke:

- osebno ime,
- naslov, kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oziroma sodelavcih,
- čas in kraj domnevne kršitve,
- morebitne posledice domnevne kršitve ter
- morebitni predlog za rešitev sporne zadeve.

Anonimnih, žaljivih ali prepoznih zahtev pristojna oseba ne obravnava.

Prvo zahtevo zaradi **domnevno neustreznega odnosa** zdravstvenih delavcev oz. zdravstvenih sodelavcev lahko vložite najpozneje **v 15 dneh od domnevne kršitve**.

Prvo zahtevo zaradi **domnevno neustreznega ravnanja** zdravstvenih delavcev oz. zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene obravnave lahko vložite najpozneje **v 30 dneh po končani zdravstveni obravnavi**.

Če ste za kršitev izvedeli kasneje oz. so se posledice kršitve pokazale kasneje, lahko prvo zahtevo vložite najkasneje v treh mesecih po poteku zgoraj navedenih rokov.

Potek obravnave

Pristojna oseba lahko po prejemu popolne zahteve:

- zahtevi v celoti ugoti,
- napoti pacienta na pristojno pravno ali fizično osebo, pristojni državni organ ali najbližjega zastopnika, če se zahteva nanaša na uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja,
- ustavi postopke, če pacient zahtevo umakne,
- pisno povabi pacienta na ustno obravnavo.

Če vas pristojna oseba povabi na ustno obravnavo, bo opravila pogovor z vami in udeležnim zdravstvenim delavcem oziroma sodelavcem, ki lahko pojasni okoliščine obravnavane kršitve. Na pogovor se lahko povabi tudi drugega strokovnjaka, ki ima potrebna znanja s področja kršitve, lahko pa se opravi še pregled zdravstvene dokumentacije. O poteku ustne obravnave se sestavi zapisnik. Namen ustne obravnave je predvsem sklenitev dogovora o načinu rešitve spora. Če dogovor ne bi bil sklenjen, vas bo pristojna oseba poučila o možnosti vložitve zahteve pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.

Druga obravnava kršitve pacientovih pravic

Če v prvi obravnavi ne pride do razrešitve spora, lahko zahtevate varstvo v okviru druge obravnave pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic na Ministrstvu za zdravje, Štefanova ulica 5, 1000 Ljubljana.

Če menite, da so kršene vaše pravice v zvezi z zagotavljanjem zdravstvenega varstva, se lahko obrnete na Zavod za zdravstveno zavarovanje, Sodna ulica 15, 2000 Maribor.

Zaradi domnevno nestrokovnega ravnanja in odnosa zdravnikov lahko pišete na Zdravniško zbornico Slovenije, Dalmatinova ulica 10, 1000 Ljubljana.

Zaradi domnevno nestrokovnega ravnanja in odnosa na področju zdravstvene nege lahko pišete na zbornico Zdravstvene in babiške nege Slovenije, Ob železnici 30, 1000 Ljubljana.

Če menite, da so vam bile kršene pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo, lahko vložite pritožbo pri Informacijski pooblaščenki, Vošnjakova ulica 1, 1000 Ljubljana.

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Pacient se lahko kadarkoli obrne na katerega od zastopnikov pacientovih pravic, ki mu svetuje, pomaga ali po pooblastilu zastopa pri uresničevanju pravic iz Zakona o pacientovih pravicah.

Zastopnici pacientovih pravic za mariborsko regijo delujeta na sedežu Nacionalnega inštituta za javno zdravje (NIJZ), Območna enota Maribor, Ljubljanska ulica 4/II, 2000 Maribor.

Adela Postružnik

Telefon: 02 333 12 63

E-pošta: adela.postruznik.ext@gov.si

Uradne ure: ponedeljek od 10.00 do 18.00, sreda od 8.00 do 16.00

Naročanje: torek in petek, od 8.00 do 12.00 na telefonsko številko 041 681 304

Vlasta Cafnik

Telefon: 02 333 12 64

E-pošta: vlasta.cafnik.ext@gov.si

Uradne ure: ponedeljek od 8:00 do 11:00, torek od 10:00 do 18:00, sreda od 8:00 do 13:00 in od 15.00 do 17.00.

Naročanje: torek in petek od 8.00 do 12.00 na telefonsko številko 041 681 304.