

OBVESTILO PACIENTOM O MOŽNIH NAČINIH ZA VLOŽITEV PRITOŽBE in VLOGO ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

Spoštovani pacienti!

V kolikor menite, da so bile pri obravnavi v Zdravstvenem domu Jesenice kršene vaše pravice, imate pravico vložiti pritožbo ali zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic v skladu z 59.členom Zakona o pacientovih pravicah (ZpacP) pri izvajalcu zdravstvenih storitev.

Pristojna oseba za sprejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic v ZD Jesenice:

Ester Škerjanc, dipl.m.s., mag.org., glavna med.sestra ZD Jesenice

Uradne ure: torek in četrtek od 7:30 – 8:30 ure

Telefon: 04 586 81 52

e-pošta: ester.skerjanc@zd-jesenice.si

Zahtevki se lahko vložijo **ustno ali pisno** na naslov: OZG OE Zdravstveni dom Jesenice, Titova 78, 4270 Jesenice.

Prvo zahtevo lahko pacient vložijo najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve zaradi neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev, zdravstvenih sodelavcev, oziroma v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi, v kolikor gre za domnevno neustrezno ravnanje.

Pacient lahko vložijo prvo zahtevo v treh mesecih po preteku rokov iz prejšnjih stavkov, če je za kršitev izvedel kasneje, oziroma, če so se te kršitve pokazale kasneje.

Prva zahteva se vložijo pri pristojni osebi izvajalca ali neposredno pri osebnem zdravniku posameznika (60. člen, ZpacP).

Prva zahteva, ki se poda pisno ali ustno na zapisnik vsebuje naslednje podatke:

- * Ime, priimek, naslov bivališča, kontaktne podatke pacienta
- * Kratek opis domnevne kršitve pacientovih pravic
- * Podatke o udeleženi zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci
- * Podatki o morebitnih drugih udeleženi osebah
- * Čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic
- * Morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic
- * Morebitni predlog za rešitev spora

Pristojna oseba po prejemu popolne prve zahteve le-tej:

- * Ugodi in obvesti pacienta
- * Pacienta povabi na ustno obravnavo, kjer lahko sklenejo dogovor o načinu rešitve spora
- * Napoti pacienta k pristojnemu organu za reševanje spora
- * Postopek ustavi, če pacient zahtevo umakne

Če dogovor ni uspel, se lahko pacient kadarkoli obrne na zastopnika pacientovih pravic, ki mu svetuje, pomaga ali ga po pooblastilu celo zastopa pri uresničevanju pravic po Zakonu o pacientovih pravicah. Delo svetovanja, pomoči in zastopanja zastopnika pacientovih pravic je brezplačno in zaupno.

Zastopnik pacientovih pravic na Gorenjskem je **g.Avgust Rebič, univ.dipl.pravnik**. Pisarna zastopnika je v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje Kranj, Gosposvetska ul.12, 4000 Kranj. Pisarna zastopnika pacientovih pravic je odprta **v sredo od 12:00 do 20:00** in **v četrtek od 7:00 do 15:00** ure.

Za obisk pri zastopniku pacientovih pravic se je potrebno predhodno naročiti na telefon 04 201 71 09 ali po elektronski pošti na naslov avgust.rebic@nijz.si, kamor lahko posredujete tudi vprašanja.

Direktor OE ZD Jesenice

prim.Saša Letonja, dr.med., spec.internist