



OBVESTILO PACIENTOM O MOŽNIH NAČINIH ZA VLOŽITEV PRITOŽBE in POSTOPKU Z ZAHTEVO ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

Spoštovani pacienti!

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

PRISTOJNA OSEBA ZA OBRAVNAVO PRITOŽBE:

Pristojna oseba za sprejemanje in obravnavo pritožb oz. zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic v ZD Jesenice je: **Tjaša Čebašek, dipl. med. sestra, ET; glavna medicinska sestra**

Pritožbo lahko vložite ustno v času uradnih ur ali pisno na naslov: **OZG OE Zdravstveni dom Jesenice, Cesta maršala Tita 78, 4270 Jesenice** ali po elektronski pošti tjasa.cebasek@zd-jesenice.si.

Uradne ure: **torek in četrtek od 7:30 do 8:30**

Telefon: **04 586 81 52**

Elektronska pošta: tjasa.cebasek@zd-jesenice.si

Pritožbo oz. zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah sprejema in obravnava tudi **Alenka Rajgelj Šilar, univ. dipl. prav.** Pritožbo lahko vložite pristojni osebi po pošti na naslov **Osnovno zdravstvo Gorenjske, Gospodarska ulica 9, 4000 Kranj**, po elektronski pošti na naslov: alenka.rajgelj-silar@ozg-kranj.si ali na tel št.: 04/2082-531.

ROK ZA VLOŽITEV PRITOŽBE:

Zahtevo za prvo obravnavo kršitve zaradi nepripravnega odnosa zdravstvenih delavcev ali sodelavcev lahko pacient vloži **najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve**.

Zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja pri zdravstveni oskrbi (na primer zaradi varnostnega zapleta zdravstvene napake) lahko pacient vloži **najkasneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi**.

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

NAČIN VLOŽITVE PRITOŽBE:

Pritožbo oz. zahtevo za prvo obravnavo kršitve se lahko vloži **ustno na zapisnik pri pristojni osebi** ali **pisno**. Kadar je izvajalec zdravstvenih storitev zasebnik posameznik, se lahko zahteva vloži tudi neposredno pri njem.

Zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic, ki se poda pisno ali ustno na zapisnik **mora poleg podpisa pacienta vsebovati naslednje podatke:**



- ime in priimek, naslov prebivališča in kontaktne podatke pacienta,
- kratek opis domnevne kršitve pacientovih pravic,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih in zdravstvenih sodelavcih,
- podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah,
- čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitni predlog za rešitev spora.

Če se iz pisne zahteve ne da razbrati, kdo jo je vložil ali če je **zahteva žaljiva ali prepozna, se zahteve ne obravnava.**

POSTOPEK PO VLOŽITVI PRITOŽBE:

Pristojna oseba po prejemu popolne prve zahteve:

- zahtevi v celoti **ugodi**, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu,
- pacienta povabi na **ustno obravnavo**, kjer se lahko sklene dogovor o načinu rešitve spora,
- napoti pacienta k pristojnemu organu za reševanje spora,
- postopek **ustavi**, če pacient zahtevo umakne.

Če dogovor v postopku prve obravnave **ni bil dosežen**, če sklenjeni dogovor **ni bil spoštovan** ali če izvajalec zdravstvenih storitev postopka prve obravnave **ni izpeljal**, lahko pacient pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic vloži zahtevo za drugo obravnavo.

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC:

Pacient se lahko kadarkoli obrne na zastopnika pacientovih pravic, ki mu **svetuje, pomaga** ali ga po pooblastilu celo **zastopa** pri uresničevanju pravic po Zakonu o pacientovih pravicah.

Zastopnik pacientovih pravic lahko pacientu daje osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje konkretne usmeritve pri uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti. Delo svetovanja, pomoči in zastopanja zastopnika pacientovih pravic je brezplačno in zaupno.

Zastopnik pacientovih pravic za Gorenjsko (imenovan z odločbo Vlade Republike za obdobje od 12.7.2021 do 11.7.2026) je **Avgust Rebič, univ. dipl. prav.**

Pisarna zastopnika je v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje Kranj, Gosposvetska ulica 12, 4000 Kranj. Zastopnik pacientovih pravic ima uradne ure vsako sredo od 12:00 do 20:00 in 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.ext@gov.si, kamor lahko posredujete tudi vprašanja.

Veseli bomo tudi vaših pohval, pobud in predlogov, ki jih naslovite na zgoraj navedene naslove.