



Izdaja:

V-3

Velja od:

01.02.2023

PRAVILNIK

O POSTOPKU ZA ZAHTEVO ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN PPP

Številka dokumenta:

PI 61-05

Stran od strani:

1 od 19

- 0 VSEBINA**
- I SPLOŠNE DOLOČBE**
- II PRISTOJNOST IN ODGOVORNOST PRI REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE**
- III NAČIN VLOŽITVE PRVE ZAHTEVE**
- IV POSTOPEK PO VLOŽITVI PRVE ZAHTEVE**
- V USTNA OBRAVNAVA**
- VI DOGOVOR O REŠITVI SPORA**
- VII OBVEŠČANJE ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC**
- VIII OBVEŠČANJE DRUGIH OSEB V ZAVODU**
- IX POSTOPEK EVIDENTIRANJA PRVIH ZAHTEV**
- X LETNO POROČILO O PRVIH ZAHTEVAH**
- XI PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE**

POSTOPEK V PRIMERU KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

- 1. Obveščanje pacientov**
- 2. Zbiranje in evidentiranje zahtev**
- 3. Razvrščanje zahtev**
- 4. Odločitev o obravnavi zahteve in določitev odgovorne osebe za rešitev zahteve**
- 5. Reševanje zahteve**
- 6. Reševanje zahteve in obveščanje o rešitvi zahteve**
- 7. Evidentiranje rešitve zahteve**
- 8. Shranjevanje zahtev**

XII PRILOGE:

- Priloga 1: **Obrazec »Zapis o zahtevi«**
- Priloga 2: **Obrazec »Zapisnik o ustni zahtevi«**
- Priloga 3: **Obrazec »Pisna zahteva«**
- Priloga 4: **Obrazec »Vabilo na ustno obravnavo«**
- Priloga 5: **Obrazec »Poziv za dopolnitev pisne zahteve«**
- Priloga 6: **Obrazec »Zapisnik o ustni obravnavi«**
- Priloga 7: **Obrazec »Pisni zaznamek«**
- Priloga 8: **Obrazec »Obvestilo - pristojne osebe za sprejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic«**

I. SPLOŠNO

1. člen

S tem pravilnikom se ureja:

- pristojnost in odgovornost reševanja,
- potek reševanja in
- postopek evidentiranja

prve zahteve pacientov o kršitvi njihovih pravic zaradi (59. člen ZPacP):

1. domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev – rok za vložitev je 15 dni od domnevne kršitve,
2. domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nudenju zdravstvene obravnave – rok za vložitev je 30 dni po končani zdravstveni oskrbi,
3. prva zahteva se lahko vloži v 3 mesecih po preteku rokov iz prejšnjih odstavkov, če je pacient za kršitev zvedel kasneje oz. če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

Pravilnik je smiselno uporabljati tudi za urejanje pritožb, predlogov in pohval (v nadaljevanju PPP)

II. PRISTOJNOST IN ODGOVORNOST PRI REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE

2. člen

Za reševanje prve zahteve so pristojni:

- direktor;
- pomočnik direktorja – strokovni vodja;
- glavna medicinska sestra zavoda.

Če je prva zahteva vložena zoper direktorja, direktor lahko za konkretni primer določi namestnika za reševanje prve zahteve.

V primeru PPP je možno, da pristojne osebe odstopijo primere v reševanje vodjem služb oziroma neposredno nadrejenim za osebe, na katere se PPP nanaša

III. NAČIN VLOŽITVE PRVE ZAHTEVE

3. člen

O načinu vložitve prve zahteve se paciente obvešča preko panojev v čakalnicah Zdravstvenega doma Trebnje. Iz obvestila so razvidni načini na katere lahko vložijo prvo zahtevo, podatki o pristojnih osebah za sprejem oz. reševanje prve zahteve, podatki o dostopnosti pristojnih oseb ter podatki o najbližjem zastopniku pacientovih pravic (OBR 61-05-05).

3. člen

Prva zahteva za varstvo pacientovih pravic in PPP je lahko:

1. **ustna**– ki se vloži na zapisnik pri direktorju, pomočniku direktorja – strokovnemu vodji, glavni medicinski sestri zavoda (GMS) ali v sprejemni pisarni na obrazcu OBR 61-05-01 Zaznamek prve zahteve za varstvo pacientovih pravic oziroma PPP (priloga). En izvod zapisnika se obvezno izroči pacientu.

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki se nahaja v tajništvu zavoda.



Izdaja:

V-3

Velja od:

01.02.2023

PRAVILNIK

O POSTOPKU ZA ZAHTEVO ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN PPP

Številka dokumenta:

PI 61-05

Stran od strani:

3 od 19

2. **pisna** se lahko vloži v sprejemni pisarni, pri pristojni osebi, po pošti, po elektronski pošti, v skrinjico Pohvale in pritožbe (nameščena nasproti sprejemne pisarne) . Pisna zahteva mora vsebovati naslednje podatke:
- ime in priimek, naslov in kontakt (telefon, elektronska pošta) vložnika
 - čim bolj natančen opis kršitve ali PPP, z navedbo datuma dogodka in oseb, ki so pri dogodku sodelovale.
 - morebitne posledice kršitve ali PPP
 - morebitne predloge rešitev

Če pisna zahteva ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, se pacienta pozove, da zahtevo v določenem roku dopolni na OBR. 61-05-03. Če pacient zahteve ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil in se postopek ustavi.

Če iz zahtevka ni razvidno ali gre za kršitev pacientovih pravic ali za PPP se informacijo pridobi pri vložniku. V primeru, da gre za PPP, poziv za dopolnitev podatkov ni potreben.

Pisna zahteva **se ne obravnava**:

- če se iz nje ne da razbrati kdo jo je vložil,
- če je žaljiva ali prepozna.

Če se pisna zahteva ne obravnava, se o tem napravi pisni zaznamek na OBR 61-05-03 Obvestilo pacientu, če je ta znan. V primeru PPP se o stališčih ZD vložnika lahko obvesti telefonsko ali po elektronski pošti.

5. člen

Vsaka prejeta zahteva za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic se evidentira OBR 61-05-01.

Direktor zavoda se, glede na vsebino zahteve, odloči ali se zahtevek obravnava in določi odgovorno osebo za rešitev zahteve. V primeru, da se prva zahteva ne obravnava, direktor zavoda na obrazcu označi vzrok zaradi katerega se zahteva ne obravnava. Zahteve, ki se ne obravnavajo shranjujemo na enak način kot zahteve, ki se obravnavajo.

Kopijo obrazca se shrani v posebno zbirko, original obrazca pa se pošlje pristojni osebi v reševanje. V obrazec je potrebno vnesti najmanj naslednje podatke:

- zaporedna številka
- datum prejema zahteve,
- način sprejema– pisna ali ustna na zapisnik,
- podatke o pacientu-vložniku zahteve
- označba službe na katero se nanaša,
- kratek opis zahteve – k obrazcu se priloži pisna zahteva oz. zapisnik o ustni zahtevi
- morebiten predlog pacienta za rešitev spora.

Če je zahteva vložena pri pristojni osebi neposredno, jo ta nemudoma skupaj s prilogami posreduje pooblaščenim osebam s strani direktorja, da jo ustrezno evidentira.

Prejete PPP se ne vpisujejo v knjigo prejetih zahtevkov. Vsi PPP se hranijo v posebnih zbirkah.

4. člen

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki se nahaja v tajništvu zavoda.



Izdaja:
V-3

Velja od:
01.02.2023

PRAVILNIK
**O POSTOPKU ZA ZAHTEVO ZA PRVO
OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH
PRAVIC IN PPP**

Številka dokumenta:
PI 61-05

Stran od strani:
4 od 19

Če pristojna oseba iz 2. člena tega pravilnika, zaradi teže strokovnega problema oz. že nastalih ali pričakovanih posledic ugotovi, da so podani pogoji za izredni interni strokovni nadzor, je dolžna zahtevati izredni strokovni nadzor.

Izredni interni strokovni nadzor iz 1. odst. se opravi v skladu z internim Pravilnikom o internem strokovnem nadzoru za zdravstvene delavce in sodelavce v Zdravstvenem domu Trebnje PI 82-05. Če gre za kompleksno zahtevno za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic in PPP ali če gre za odškodninske zahtevke, jo praviloma obravnava tudi strokovni svet zavoda, ki se opredeli glede obravnavane problematike in tudi predlaga rešitev.

IV. POTOPEK PO VLOŽITVI PRVE ZAHTEVE

5. člen

Pristojna oseba po prejemu popolne prve zahteve odloča o zahtevi tako da,:

1. zahtevi v celoti ugoti, o čemer napravi pisni zaznamek OBR 61-05-03 in ga pošlje pacientu,
2. napoti pacienta na pristojno pravno ali fizično osebo, pristojni državni organ ali najbližjega zastopnika, če se zahteva nanaša na uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja ali pravic, ki jih ta zakon ne ureja,
3. postopek ustavi, če pacient zahtevo umakne, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu,
4. pisno povabi pacienta na ustno obravnavo – pacient se na ustno obravnavo povabi z obrazcem OBR 61-05-04 ki je sestavni del pravilnika.

Od vložitve popolne prve zahteve do ustne obravnave ne sme preteči več kot 15 dni.

Pristojna oseba je dolžna zahtevo reševati v skladu z medicinsko stroko in drugimi strokami ter etičnimi in strokovnimi standardi.

V. USTNA OBRAVNAVA

6. člen

Pristojna oseba na ustni obravnavi lahko opravi:

- pogovor s pacientom,
- pogovor z udeleženi zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem ali drugim zdravstvenim delavcem oz. zdravstvenim sodelavcem, ki lahko pojasni okoliščine obravnavane kršitve,
- pogovor z drugim strokovnjakom, ki ima znanja s področja obravnavane kršitve in bi lahko pomagal razjasniti okoliščine pomembne za odločitev pod pogojem, da pacient s tem soglaša,
- pregled zdravstvene ali druge dokumentacije – na podlagi predhodne pisne privolitve pacienta.

O poteku ustne obravnave se sestavi zapisnik OBR 61-05-04, ki ga podpišejo vsi, ki so na ustni obravnavi sodelovali. **En izvod podpisanega zapisnika se takoj izroči pacientu.**

Pri PPP ustna obravnavo ni potrebna.

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki se nahaja v tajništvu zavoda.



Izdaja:
V-3

Velja od:
01.02.2023

PRAVILNIK
**O POSTOPKU ZA ZAHTEVO ZA PRVO
OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH
PRAVIC IN PPP**

Številka dokumenta:
PI 61-05

Stran od strani:
5 od 19

VI. DOGOVOR O REŠITVI SPORA

7. člen

Dogovor o načinu rešitve spora na obravnavi lahko skleneta pristojna oseba in pacient. Dogovor in rok za njegovo izvršitev sta del zapisnika.

Dogovor se lahko sklene o:

- ustnem ali pisnem opravičilu,
- povračilu nepotrebnih stroškov ali druge škode v vrednosti do 300 €,
- pridobitvi drugega mnenja,
- ponovitvi, dopolnitvi ali popravi zdravstvene storitve, če je bila izvedena neustrezno,
- predlogu uvedbe internega ali zunanjega strokovnega nadzora v skladu s predpisi, ki urejajo strokovni nadzor v zdravstvu,
- predlogu uvedbe postopka ugotavljanja obravnavane kršitve varstva osebnih podatkov

Dogovor je sklenjen, ko ga podpišeta pristojna oseba in pacient.

Če dogovor o načinu rešitve spora ni sklenjen, se to navede v zapisniku in pristojna oseba pouči pacienta, da v roku 15 dni od vročitve zapisnika lahko vloži drugo zahtevo pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.

VII. OBVEŠČANJE ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

8. člen

Pristojna oseba mora z anonimiziranim zapisnikom o zahtevi in obravnavi kršitve ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek zaključi, zaradi spremljanja stanja na področju pacientovih pravic seznaniti najbližjega zastopnika v 15 dneh po koncu postopka, razen kadar je zastopnik v postopku z zahtevo sodeloval kot pacientov pooblaščenec. V primeru PPP zastopnika ni potrebno obveščati.

VIII. OBVEŠČANJE DRUGIH OSEB V ZAVODU

9. člen

Pristojen delavec je dolžan po koncu postopka na Zaznamek o zahtevi OBR 61-05-01 zabeležiti rešitev in obrazec, skupaj s prilogami, posredovati direktorju zavoda. Original izpolnjen obrazec se vloži v zbirko zahtev pod ustrezno zaporedno številko.

O rešitvi zahteve odgovorna oseba obvesti tudi zaposlene, na katere se zahteva nanaša.

IX. POSTOPEK EVIDENTIRANJA ZAHTEV

10. člen

Zahteve, podane na način iz 3. člena tega pravilnika, mora pooblaščenca oseba s strani direktorja kronološko evidentirati v evidenci prvih zahtev in dokumentacijo ustrezno arhivirati.



Izdaja:

V-3

Velja od:

01.02.2023

PRAVILNIK

O POSTOPKU ZA ZAHTEVO ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN PPP

Številka dokumenta:

PI 61-05

Stran od strani:

6 od 19

Iz evidence prejetih prvih zahtev morajo biti razvidni naslednji podatki:

1. zaporedna številka;
2. datum, ko je zahteva prispela;
3. ime in priimek osebe, ki je zahtevo podala;
4. vrsta zahteve (na zdravljenje, na odnose, na splošno, na določeno osebo in podobno);
5. način reševanja zahteve (razgovor z delavci, s pacientom, ustna obravnava, pisni dogovor, in podobno);
6. podatek o rešitvi (kratka vsebina pisnega dogovora, če je sklenjen ali drugo v skladu s čl. 5 pravilnika).

PPP se hranijo ločeno do zahtevkov.

X. LETNO POROČILO O PRVIH ZAHTEVAH

11. člen

Do 31.1. se izdelava letno poročilo o prvih zahtevah za prejšnje leto. Odgovorna oseba za izdelavo letnega poročila je direktor.

Letno poročilo zajema naslednje podatke:

- analiza prvih zahtev prejetih v predhodnem letu,
- število prvih zahtev,
- razlogi za prve zahteve,
- vzorec ponavljanja prvih zahtev,
- število rešenih prvih zahtev,
- število nerešenih prvih zahtev,
- razloge, zakaj niso bile rešene.

XI. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

12. člen

Kazalnika kakovosti sta:

- hitrost reševanja zahtev in
- delež upravičenih zahtev
- število prejetih pritožb in pripomb
- število prejetih pohval in predlogov

Merjenja se izvajajo najmanj 1-krat letno. Nosilec te aktivnosti je direktor, ki na osnovi doseženih rezultatov izvaja ustrezne ukrepe (korekcijski, korektivni, preventivni).

13. člen

Arhiviranje dokumentacije se izvaja skladno s PI 42-01 Pravilnikom o arhiviranju in OP 42-02 Zapisi o kakovosti.

14. člen



Izdaja:

V-3

Velja od:

01.02.2023

PRAVILNIK

**O POSTOPKU ZA ZAHTEVO ZA PRVO
OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH
PRAVIC IN PPP**

Številka dokumenta:

PI 61-05

Stran od strani:

7 od 19

Za nadzor je odgovoren in pooblaščen direktor, ki o izvajanju nadzora vodi zapise, ki so podlaga za izvajanje korekcijskih, korektivnih in preventivnih ukrepov. O izvajanju teh ukrepov se vodijo ustrezni zapisi.

Nadzor se izvaja najmanj 1-krat letno.

15. člen

Ta dokument je objavljena na direktoriju Skupno podirektorij ISO dokumenti, do katerega imajo dostop vsi zaposleni.

16. člen

Spremembe tega dokumenta se izvajajo skladno z OP 42-03 Proces obvladovanja dokumentacije.

17. člen

Druga izdaja pravilnika stopi v veljavo z dne 01.10.2010 in z njegovo uveljavitvijo preneha veljati pravilnik z dne 08.10.2009 (čistopis). Tretja izdaja pravilnika stopi v veljavo dne 1. 2. 2023 in z njegovo uveljavitvijo preneha veljati pravilnik z dne 01. 10. 2010.

Postopki začeti pred uveljavitvijo tega pravilnika se dokončajo v skladu s pravilnikom, ki preneha veljati.



Izdaja:

V-3

Velja od:

01.02.2023

OBRAZEC

**ZAZNAMEK O ZAHTEVI ZA PRVO
OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH
PRAVIC IN PPP**

Številka dokumenta:

OBR 61-05-01

Stran od strani:

1 od 1

ZAZNAMEK O ZAHTEVI OZIROMA PPP ŠT. _____ / _____

1. Im in priimek pacienta _____
2. Naslov _____
3. Telefon _____ Mail _____
4. Datum prejema zahtevka _____
5. Vrsta zahtevka: a. Zahtevka za prvo obravnavo PPP b. PPP (pritožbe, pripombe, pohvale)

PODATKI O DOGODKU

Vrsta izraženega nezadovoljstva (obkroži): a. nezadovoljstvo s strokovnim delom in izvajanjem
b. nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega osebja
c. splošno mnenje, vtis, pripombe.....

Način sprejema (obkroži) : a. pisno b. ustno

Opis dogodka, stanja, izraženo mnenje in osebe na katere se nanaša zahteva:

Morebiten predlog pacienta za rešitev spora:

POTEK OBRAVNAVE OZ. REŠEVANJE ZAHTEV

Zahteva se obravnava (obkroži): a. DA b. Ne (vložnik ni razviden, prepozno, žaljivo, ostalo)

Pisni zaznamek o ne obravnavanju zahtevke je poslan pacientu (če je znan) dne _____

Vabilo na ustno obravnavo poslan dne _____

Odgovorna oseba za reševanje zahtevka _____

OPIS REŠITVE Z UKREPI _____

ZAKLJUČEK REŠITVE NESPORAZUAM (ustrezno obkroži)

a. Pacient je bil zadovoljen s pojasnili in ukrepi

b. b. pacient ni bil zadovoljen (seznan se ga z nadaljnjimi postopki in pravicami)

Pisna privolitev pacienta: V skladu s 5. odst. 60. čl. Zakona o pacientovih pravicah soglašam, da pristojna oseba lahko opravi vpogled v mojo zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na obravnavano kršitev

Datum: _____

Podpis pacienta _____

Podpis pristojne osebe: _____



OBRAZEC

**VABILO NA USTNO OBRAVNAVO V ZVEZI
Z ZAHTEVO ZA PRVO OBRAVNAVO
KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC**

Številka dokumenta:

OBR 61-05-02

Izdaja:

V-3

Velja od:

01.02.2023

Stran od strani:

1 od 1

Im in priimek pacienta _____

Naslov _____

VABILO NA USTNO OBRAVNAVO

Na podlagi 1. odst. 61. čl. Zakona o pacientovih pravicah in v zvezi z Vašo zahtevo o kršitvi pacientovih pravic Vas vabimo, da se udeležite ustne obravnave, ki bo

dne _____ ob _____ uri

v _____

Zaradi razjasnitve vseh okoliščin, ki so pomembne za odločitev bomo na obravnavo povabili druge osebe, ki imajo znanja s področja obravnavane zadeve in sicer: _____

_____.

Kolikor s tem ne soglašate, nas o tem obvestite najpozneje do _____ na tel. št.

Opozorilo:

Če na ustno obravnavo ne morete priti, lahko za sodelovanje v obravnavi pooblastite zastopnika ali drugo osebo ali pa predlagate, naj se zahteva reši brez Vaše navzočnosti.

Če svojega izostanka do začetka obravnave ne opravičite, bo postopek ustavljen. Če iz opravičenih razlogov svojega izostanka niste mogli opravičiti, lahko to storite v treh dneh od prenehanja vzroka, zaradi katerega niste mogli priti na ustno obravnavo, vendar najkasneje v 30 dneh od dneva ustne obravnave.

Datum: _____

Pristojna oseba: _____



OBRAZEC

**OBVESTILO PACIENTU V ZVEZI Z
ZAHTEVO ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE
PACIENTOVIH PRAVIC oz. PPP**

Številka dokumenta:

OBR 61-05-03

Izdaja:

V-3

Velja od:

01.02.2023

Stran od strani:

1 od 1

Ime in priimek pacienta: _____

Prebivališče pacienta: _____

Kontaktne podatke pacienta: telefon: _____; el. pošta: _____

OBVESTILO PACIENTU V ZVEZI S PREJETO ZAHTEVO

V skladu z določili Zakona o varstvu pacientovih pravic (Ur. list RS št. 15/08 s spremembami in dopolnitvami), Pravilnika o postopku za zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic in v zvezi z Vašo prvo zahtevo kršitve pacientovih pravic št.: _____, ki ste jo vložili dne _____ Vas obveščamo

o naslednjem: _____

oziroma

Vas obveščamo, da je vaša zahteva nepopolna. V skladu z 4. odst. 60. čl. Zakona o pacientovih pravicah Vas zato pozivamo, da jo do _____ dopolnite z naslednjimi podatki:

Če zahteve v določenem roku ne dopolnite, se šteje, da ste zahtevo umaknili.

Datum: _____

Pristojna oseba: _____



OBRAZEC
**POSTOPEK ZA ZAHTEVO ZA PRVO
OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH
PRAVIC**

Številka dokumenta:

OBR 61-05-05

Izdaja:

V-3

Velja od:

01.02.2023

Stran od strani:

1 od 1

ZAPISNIK o ustni obravnavi

Sestavljen dne, _____ v prostorih Zdravstvenega doma Trebnje v postopku prve zahteve

kršitve pacientovih pravic št. _____, ki jo je vložil (a) _____

Začetek: ob _____ uri

Prisotni: 1. _____,
2. _____,
3. _____.

VSEBINA SESTANKA:

Ugotovi se,

- a) da bosta pristojna oseba in pacient sklenila dogovor o rešitvi spora katerega vsebina bo zapisana v nadaljevanju,
- b) da dogovor o rešitvi spora ni sklenjen in je pacient poučen, da lahko v roku 15 dneh od prejema tega zapisnika vloži drugo zahtevo pri Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic.

Končano: ob _____ uri.

Podpisi prisotnih:

1. _____,
1. _____,
2. _____.

V skladu s toč. a zapisnika se pristojna oseba in pacient dogovorita o naslednjem:

Rok za izvršitev dogovora je: _____.

Za Zdravstveni dom Trebnje:

Pacient:

En izvod podpisanega zapisnika/dogovora se izroči pacientu.

(podpis pacienta o prevzemu)



OBRAZEC
**POSTOPEK ZA ZAHTEVO ZA PRVO
OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH
PRAVIC**

Številka dokumenta:

OBR 61-05-05

Izdaja:

V-3

Velja od:

01.02.2023

Stran od strani:

1 od 1

V skladu z določili Zakona o varstvu pacientovih pravic (Ur. list RS št. 15/2008- v nadaljevanju zakon) lahko pacient neposredno med zdravstveno oskrbo izrazi nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene oskrbe ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca oz. zdravstvenega sodelavca. Če nesporezuma z dodatnimi pojasnili ali ukrepi ni mogoče odpraviti takoj, lahko pacient vloži zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic. Zaradi navedenega in v skladu z 58čl. zakona izdajam naslednje

O B V E S T I L O

1. PRISTOJNE OSEBE, pri katerih lahko prvo zahtevo vložite ustno:

Pristojna oseba	Tel. številka	Del. mesto
Karmen Lukše, mag. javne uprave	07/34-81-753	Direktorica ZD Trebnje
Zdenko Šalda, dr. med., spec. MDPŠ	07/34-81-775	Pomočnik direktorja – strokovni vodja
Mojca Mihevc, dipl. med. sestra	07/34-81-789	Glavna medicinska sestra zavoda

2. NAČIN VLOŽITVE:

Prvo zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic lahko vložite ustno na zapisnik v sprejemni pisarni in sicer vsak dan od 8:00 ure do 13:00 ure. Pritožbo lahko vložite tudi pisno po pošti.

Anonimnih, žaljivih ali prepoznih zahtev pristojna oseba ne obravnava.

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

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenega osebja pri nujenju zdravstvene oskrbe vložite najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.

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

3. ZASTOPNICA PACIENTOVIH PRAVIC:

Zlata Rebolj, zastopnica pacientovih pravic

NIJZ Novo mesto
Muzejska ulica 5
8000 Novo mesto

Uradne ure: torek od 14:00 do 20:00 in četrtek od 9:00 do 15:00

Telefonska številka: 07 39 34 313, naročanje od ponedeljka do petka od 9. ure do 12. ure

E-pošta za naročanje: zlata.rebolj@nijz.si

DIREKTORICA:

Karmen Lukše, mag. javne uprave