

KAKO SE LAHKO PRITOŽIM?

Spoštovani!

Če niste zadovoljni z odnosom ali opravljeno storitvijo zdravnika ali medicinske sestre, lahko vložite prvo zahtevo za varstvo pacientovih pravic v času od ponedeljka do petka **od 08. do 14. ure!**

USTNA ZAHTEVA se vloži na zapisnik pri predstojniku oz. vodji službe:

- **osnovnega zdravstva – g. Goran Hekić, dr.med.spec.**, tel. št. **7410986**, zaposlen na delovnem mestu strokovni vodja,
- **zobozdravstva - g. Martina Rudolf, dr.dent.med., spec. čeljustne in zobne ortopedije**, tel. št. **7410926**, zaposlena na delovnem mestu vodja zobozdravstva
- ali

v **tajništvu zavoda** na obrazcu »Zapisnik o ustni zahtevi«, pri čemer se en izvod zapisnika obvezno izroči pacientu.

PISNA ZAHTEVA se lahko vloži na obrazcu »Pisna zahteva« v **tajništvu zavoda** ali pri **pristojni osebi (pomočnica direktorja za zdravstveno nego, ga. Helena Rojko)**. Če pisna zahteva ni vložena na predvidenem obrazcu, mora imeti sestavine, ki so navedene na obrazcu.

Obrazci se dvignejo v prostorih kartoteke ali v tajništvu zavoda!

Pacient se lahko kadarkoli obrne na enega od zastopnikov pacientovih pravic, ki mu lahko svetuje, pomaga ali ga po pooblastilu celo zastopa pri uresničevanju pravic po Zakonu o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08).

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.

V skladu z 58. členom Zakona o pacientovih pravicah vas obveščamo, da je za sprejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic (v nadaljevanju prva zahteva) imenovana pristojna oseba:

Vlasta CAFNIK, Zastopnica pacientovih pravic Maribor

Sedež: Nacionalni inštitut za javno zdravje, OE Maribor, Ljubljanska ulica 4/II, 2000 Maribor

telefon: **02/ 333 12 64**

mobitel: **051 217 424**

e-naslov: **vlasta.cafnik@nijz.si**

Uradne ure:

torek od 10.00 do 18.00

sreda od 08.00 do 13.00

Uradne ure po telefonu:

ponedeljek od 8.00 do 11.00
sreda od 15.00 do 17.00

**Adela POSTRUŽNIK, Zastopnica
pacientovih pravic Maribor**

Sedež: Nacionalni inštitut za javno zdravje, OE
Maribor, Ljubljanska ulica 4/II, 2000 Maribor

telefon: **02/ 333 12 63**

mobitel: **030 464 204**

e-naslov: **adela.postruznik@nijz.si**

Uradne ure:

ponedeljek od 11.00 do 18.00
sreda od 08.00 do 16.00

Delo zastopnika je za pacienta brezplačno in zaupno.

Za informacije o naročanju pacientov pri zastopnicah lahko pokličete ob torkih in petkih med 08.00 in 12.00 uro na mobilni telefon: 041 681 304 pri kontaktni osebi na NIJZ, OE Maribor.

Prvo zahtevo lahko pacient vloži najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oz. zdravstvenih sodelavcev oz. v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi, v kolikor gre za domnevno neustrezno ravnanje. Pacient lahko vloži prvo zahtevo v treh mesecih po preteku rokov iz prejšnjih stavkov, če je za kršitev izvedel kasneje oz. če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

Prva zahteva se vloži pri pristojni osebi izvajalca ali neposredno pri zasebnem zdravniku posamezniku (60. člen Zakona o pacientovih pravicah). Prva zahteva, ki se poda pisno ali ustno na zapisnik, vsebuje zlasti:

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

Pacient prejme izvod zapisnika vložene ustne zahteve. Če se iz pisne zahteve ne da razbrati, kdo jo je vložil ali če je zahteva žaljiva ali prepozna, se zahteve ne obravnava. O tem se napravi pisni zaznamek, ki se ga pošlje pacientu, če je znan. Če pisna zahteva ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, pristojna oseba pacienta pozove, da zahtevo v določenem roku dopolni. Če pacient zahteve v roku ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil, na kar se pacienta v pozivu za dopolnitev zahteve pacienta opozori.

Pacient ima v skladu z 49. členom Zakona o pacientovih pravicah možnost, da pooblasti zastopnika pacientovih pravic, ki mu daje osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje konkretne usmeritve pri uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti.

V upanju, da bo razlogov za pritožbe čim manj in veliko zdravja vam želi

**Zdravstveni dom Ormož
Direktorica
Vlasta Zupanič Domajnko**

