




Ulica dr. Hrovata 4, 2270 Ormož
Telefon: (02) 741-09-00, Fax: (02) 741-09-99
e-mail: uprava@zd-ormoz.si

P R A V I L N I K
O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE
ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

Ormož, dne 25.11.2008

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 je pri predstavniku vodstva kakovosti.

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 2 od 21

- 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**

PRILOGE

- PRILOGA 1 - Obrazec »Zapis o prvi 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«**

Pripravila:	Pregledala:	Odobrila:
Strokovni sodelavec VII/2 (I)	Direktorica	Direktorica
Evelin ZELENIK, univ.dipl.prav.	Vlasta ZUPANIČ DOMAJNKO, univ.dipl.ekon.	Vlasta ZUPANIČ DOMAJNKO, univ.dipl.ekon.

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 3 od 21

Na podlagi 18. člena Statuta Zdravstvenega doma Ormož in po predhodni obravnavi na strokovnem svetu zavoda je direktorica Zdravstvenega doma Ormož sprejela

PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

I SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

S tem pravilnikom se ureja:

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

prve zahteve pacientov o kršitvi njihovih pravic zaradi:

1. neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma sodelavcev – rok za vložitev je 15 dni od domnevne kršitve
2. neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe – rok za vložitev je 30 dni po končani zdravstveni oskrbi.


Prva zahteva se lahko vloži v treh mesecih po preteku rokov iz prejšnjih odstavkov, če je pacient za kršitev zvedel kasneje oz. če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

II PRISTOJNOST IN ODGOVORNOST PRI REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE

2. člen

Za reševanje prve zahteve so pristojni in odgovorni:

- predstojnik oz. vodja službe, če se pritožba nanaša na delavca njegove službe ali na službo kot celoto;
- direktor, v kolikor se pritožba nanaša na predstojnike oz. vodje služb;
- pomočnik direktorja v sodelovanju s predstojnikom oz. vodjem službe, če se pritožba nanaša na delo, ravnanje ali odnose izvajalca zdravstvene nege v službi.

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 4 od 21

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

Če pristojni delavec iz prejšnjega odstavka tega člena, prejme zahtevo za katero reševanje ni pristojen, jo mora posredovati v reševanje pristojnemu odgovornemu delavcu, s čimer mora seznaniti tudi direktorja oz. pomočnika direktorja.

III NAČIN VLOŽITVE PRVE ZAHTEVE

3. člen

Prva zahteva za varstvo pacientovih pravic je lahko:

1. **ustna zahteva** – ki se vloži na zapisnik pri predstojniku oz. vodji službe ali v tajništvu zavoda na obrazcu zapisnika, ki je v prilogi tega pravilnika

- en izvod zapisnika se obvezno izroči pacientu

2. **pisna zahteva** se lahko vloži na obrazcu pisne zahteve, ki je v prilogi pravilnika in se vloži v tajništvu zavoda ali pri pristojni osebi. Če pisna zahteva ni vložena na predvidenem obrazcu, mora imeti sestavine, ki so navedene na obrazcu.


Če pisna zahteva ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, se pacienta pozove, da zahtevo v določenem roku dopolni. Poziv se pošlje na obrazcu, ki je sestavni del pravilnika.

Če pacient zahteve ne dopolni se šteje, da je zahtevo umaknil in se postopek ustavi.

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 in se pošlje pacientu, če je ta znan.

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 5 od 21

4. člen

Če pristojen delavec 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 dolžan zahtevo odstopiti direktorju zavoda.

Izredni interni strokovni nadzor iz 1. odst. se opravi v skladu s Pravilnikom o internem strokovnem nadzoru s svetovanjem v Zdravstvenem domu Ormož.

IV POSTOPEK PO VLOŽITVI PRVE ZAHTEVE

5. člen

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

1. zahtevi v celoti ugoditi, o čemer napravi pisni zaznamek 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 ali
4. pisno povabi pacienta na ustno obravnavo – pacient se na ustno obravnavo povabi z obrazcem, 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 udeležnim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem ali drugim zdravstvenim delavcem oz. 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.

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 6 od 21

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

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

VII OBVEŠČANJE ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

8. člen

Z anonimiziranim zapisnikom o zahtevi in obravnavi kršitve ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek zaključi, se mora seznaniti najbližjega zastopnika pacientovih pravic, razen kadar je zastopnik v postopku sodeloval kot pacientov pooblaščenec.


Rok za obveščanje zastopnika pacientovih pravic je 15 dni po koncu postopka.

VIII OBVEŠČANJE DRUGIH OSEB V ZAVODU

9. člen

Pristojen delavec je dolžan po koncu postopka izpolniti obrazec »Zapis o prvi zahtevi« in ga čim prej posredovati direktorju zavoda.

V primeru, da se zahteva neposredno ali posredno nanaša na delo negovalnega kadra je pristojen delavec dolžan o rešitvi zahteve obvestiti pomočnika direktorja.

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 7 od 21

Pristojen delavec, ki ob reševanju zahteve ugotovi, da je do zahteve prišlo zaradi nevestnega ali malomarnega dela delavca zavoda, je dolžan zoper tega delavca predlagati disciplinski postopek.

IX POSTOPEK EVIDENTIRANJA ZAHTEV

10. člen

Zahteve, podane na način iz 3. člena tega pravilnika, mora tajništvo zavoda kronološko evidentirati v knjigi Knjiga prejetih prvih zahtev in dokumentacijo ustrezno arhivirati.

Iz Knjige prejetih prvih zahtev morajo biti razvidni naslednji podatki:

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

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 in razloge, zakaj niso bile rešene.

XI. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

12. člen

Kazalnika kakovosti sta naslednja:

- hitrost reševanja zahtev in
- delež upravičenih zahtev.

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 8 od 21

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 se izvaja v skladu s Pravilnikom o arhiviranju in OP Zapisi o kakovosti.

14. člen

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

Prejemniki tega dokumenta so vodje posameznih služb in drugi zaposleni, če o tem odloči direktor.

16. člen


Spremembe tega dokumenta se izvajajo skladno s točko 4.2.3. Poslovnika kakovosti.

17. člen

Pravilnik stopi v veljavo z dnem 25.11.2008 in z njegovo uveljavitvijo preneha veljati Pravilnik o reševanju pritožb pacientov in o pritožbenem postopku z dne 03.01.2003.

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

DIREKTORICA
 Vlasta Zupanič Domajnko

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 9 od 21

Postopek reševanja prvih zahtev

1. Obveščanje pacientov

Paciente obveščamo o načinu vložitve prve zahteve preko panojev v čakalnicah Zdravstvenega doma Ormož. 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.

2. Zbiranje in evidentiranje zahtev

Glede na način posredovanja zahtev ločimo:

- pisne in
- ustne na zapisnik.

Zahteve se sprejemajo v tajništvu zavoda ali pri pristojni osebi.

Vsaka prejeta zahteva se evidentira v Knjigo prejetih zahtev. Vpišejo se naslednji podatki:

- zaporedna številka zahteve,
- datum prejema zahteve,
- osebo, ki je zahtevo vložila,
- predmet – vrsta oz. kratek opis zahteve.


Če je zahteva vložena pri pristojni osebi neposredno, jo ta nemudoma skupaj s prilogami posreduje v tajništvo zaradi vpisa v Knjigo prejetih zahtev.

3. Razvrščanje zahtev

Po evidentiranju zahtev v Knjigo prejetih zahtev se v tajništvu zavoda za vsako prejeto zahtevo izpolni prvi del obrazca Zapis o prvi zahtevi.

Izpolnijo se naslednji podatki:

- datum prejema zahteve,
- način sprejema – pisna ali ustna na zapisnik,
- podatke o pacientu,
- 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.

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
		Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008

4. Odločitev o obravnavi zahteve in določitev odgovorne osebe za rešitev zahteve

Direktor zavoda (ki smo ga obvestili o prejeti zahtevi in mu predložili obrazec »Zapis o prvi zahtevi«) se glede na vsebino zahteve odloči ali jo bomo obravnavali in označi odgovorno osebo za rešitev zahteve.

V primeru, da se prva zahteva ne bo obravnavala, direktor zavoda na obrazcu označi vzrok zaradi katerega se zahteva ne bo obravnavala. Zahteve, ki se ne obravnavajo shranjujemo na enak način kot zahteve, ki smo jih obravnavali.

5. Reševanje zahteve

Odgovorni in pristojni delavci za reševanje zahtev, glede na vsebino zahteve, so določeni v 2. členu tega pravilnika.

Direktor zavoda v obrazec »Zapis o prvi zahtevi« vpiše naslednje podatke:

- odgovorno osebo, ki jo je določil za rešitev zahteve in
- rok za rešitev zahteve.

6. Reševanje zahteve in obveščanje o rešitvi zahteve

Odgovorna oseba za rešitev, glede na vsebino zahteve, izdelava načrt in izpelje vse potrebne aktivnosti za rešitev zahteve.

Pri reševanju prvih zahtev je potrebno upoštevati določila Pravilnika.

V kolikor zahteve ni moč rešiti, se to vpiše na obrazec in se navede vzrok.

Opis reševanja oz. rešitve zahteve, datum in način seznanitve pacienta z rešitvijo zahteve ter predlog ukrepov odgovorna oseba vpiše v obrazec »Zapis o prvi zahtevi«, ki ga posreduje v tajništvo skupaj z vsemi prilogami. Tajništvo vso dokumentacijo, ki je nastala v postopku reševanja prve zahteve izroči direktorju.


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

7. Evidentiranje rešitve zahteve

V tajništvu nato evidentirajo rešitev zahteve v Knjigo prejetih zahtev. V omenjeni knjigi poiščejo zahtevo po zaporedni številki in dopišejo manjkajoče podatke iz 10. čl. Pravilnika.

8. Shranjevanje zahtev

Vsa dokumentacija nastala v postopku rešitve zahteve, se po končanem postopku priloži k obrazcu »Zapis o prvi zahtevi« in se shrani v tajništvu zavoda v posebni zbirki.

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 11 od 21

PRILOGA 1 – Obrazec »Zapis o prvi zahtevi«

ZAPIS O PRVI ZAHTEVI ŠT. _____ / _____

1. SPREJEM PRVE ZAHTEVE

1. Podatki o pacientu :

Naslov:

Datum sprejema zahteve: _____

2. Način sprejema:

- ustno na zapisnik
 pisno

3. Služba na katero se zahteva nanaša: _____

4. Morebiten predlog pacienta za rešitev spora:

DA

NE


Datum: _____

Podpis : _____

2. REŠEVANJE PRVE ZAHTEVE

1. Zahteva se obravnava: DA NE – iz pisne zahteve se ne da razbrati
 kdo jo je vložil
 - zahteva je prepozna
 - zahteva je žaljiva
 - drugo: _____

Pisni zaznamek o neobravnavanju zahteve je poslan pacientu (če je znan) dne _____

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 12 od 21

2. Pristojna oseba za reševanje zahteve:

3. Rok za reševanje zahteve (največ 30 dni od prejema popolne zahteve):

Datum: _____

Direktor: _____

3. OPIS REŠEVANJA PRVE ZAHTEVE

4. REŠITEV PRVE ZAHTEVE

Datum: _____

Podpis pristojne osebe: _____

5. OBVEŠČANJE PACIENTA

1. pisni zaznamek


Poslano dne: _____

Podpis pristojne osebe : _____

2. zapisnik o ustni obravnavi

Izročen dne: _____

Podpis pristojne osebe: _____

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 13 od 21

6. UKREPI

1. Analiza vzrokov je:

- potrebna
 ni potrebna

2. Ukrepi: _____

Pristojna oseba: _____

Datum: _____

Podpis: _____

7. ODŠKODNINSKI ZAHTEVEK

- ni odškodninskega zahtevka
 višina odškodninskega zahtevka: _____
 zavrnitev odškodninskega zahtevka
 reševanje prepuščeno zavarovalnici

Direktor: _____

Datum: _____


Podpis: _____

8. UGOTOVITVE O PRVI ZAHTEVI

1. Upravičenost :

- DA
 NE

2. Zakaj DA?

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 14 od 21

3. Zakaj NE?

3.5. Potrebna obravnava na strokovnem svetu:

- DA
 NE

3.6. Stališče strokovnega sveta zavoda o upravičenosti zahteve (sklep strokovnega sveta):


- DA
 NE

3.7. Obveščanje pristojne zbornice:

- DA
 NE

Direktor: _____ Datum: _____

Podpis _____

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 15 od 21

PRILOGA 2: Obrazec »Zapisnik o ustni zahtevi«

**ZAPISNIK
o ustni zahtevi**

Ime in priimek pacienta: _____
 Prebivališče pacienta: _____
 Kontaktni podatki pacienta: telefon: _____; el. pošta: _____
 Opis domnevne kršitve pacientovih pravic: _____

Podatki o udeleženi zdravstvenih delavcih oz. sodelavcih:

Ime in priimek: _____

Delovno mesto: _____

Podatki o morebitnih drugih udeleženi osebah:

Ime in priimek: _____

Čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic: _____

Morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic: _____

Morebitni predlog za rešitev spora: _____

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:* DA NE

(podpis pacienta)


Ormož, _____

Št.: _____

Zdravstveni dom Ormož

Zapisal(a): _____

Pacient: _____

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 16 od 21

PRILOGA 3: Obrazec »Pisna zahteva«

PISNA ZAHTEVA

Ime in priimek pacienta: _____
 Prebivališče pacienta: _____
 Kontaktni podatki pacienta: telefon: _____; el. pošta: _____
 Opis domnevne kršitve pacientovih pravic: _____

Podatki o udeleženi zdravstvenih delavcih oz. sodelavcih :

Ime in priimek: _____

Delovno mesto: _____

Podatki o morebitnih drugih udeleženi osebah:

Ime in priimek: _____

Čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic: _____

Morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic: _____

Morebitni predlog za rešitev spora: _____


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:*

DA

NE

(podpis pacienta)

Ormož, _____

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 17 od 21

PRILOGA 4: Obrazec »Vabilo na ustno obravnavo«

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

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 18 od 21

PRILOGA 5: Obrazec »Poziv za dopolnitev pisne zahteve«

Ime in priimek pacienta: _____

Prebivališče pacienta: _____

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


P O Z I V

Spoštovani,

V zvezi z Vašo zahtevo zaradi kršitve pacientovih pravic, ki smo je prejeli dne _____, Vas obveščamo, da je le-ta nepopolna. V skladu s 4. odst. 60. čl. Zakona o pacientovih pravicah Vas pozivamo, da jo najkasneje do _____ dopolnite z naslednjimi podatki:

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

Zdravstveni dom Ormož
Pristojna oseba:

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 19 od 21

PRILOGA 6: Obrazec »Zapisnik o ustni obravnavi«

ZAPISNIK

Sestavljen dne _____ v prostorih Zdravstvenega doma Ormož v postopku prve zahteve kršitve pacientovih pravic št. _____, ki jo je vložil (a) _____

Začetek: ob _____ uri

Prisotni: 1. _____
 2. _____
 3. _____

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. _____
 2. _____
 3. _____

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

 ZDRAVSTVENI DOM ORMOŽ		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 20 od 21


Rok za izvršitev dogovora je: _____

Za Zdravstveni dom Ormož:

Pacient:

En izvod podpisanega zapisnika/dogovora se izroči pacientu.

 (podpis pacienta o prevzemu)

		PRAVILNIK PRAVILNIK O REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: PR 723 01
Izdaja: 01	Velja od: 25.11.2008		Stran od strani: 21 od 21

PRILOGA 7: Obrazec »Pisni zaznamek«

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

OBVEŠČAMO

o naslednjem: _____

Ormož, _____

Zdravstveni dom Ormož
