

VARSTVO PACIENTOVIH PRAVIC

Zakon o pacientovih pravicah vam omogoča v primeru, da ste nezadovoljni z našo zdravstveno oskrbo ali z odnosom zdravstvenega delavca oz. zdravstvenega sodelavca, takojšnjo odpravo nespornosti z dodatnimi pojasnili ali ukrepi. Najprej se lahko obrnete na zdravnika, ki vas je zdravil, se z njim pogovorite in skušate najti rešitev.

Če s pojasnili niste zadovoljni, vas seznanjamo s pravico in postopkom vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic. Za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic zahtevo vložite pri pristojni osebi za sprejemanje in obravnavo kršitev pacientovih pravic.

Pristojna oseba za sprejemanje in obravnavo kršitev pacientovih pravic v Ortopedski bolnišnici Valdoltra je **direktor Radoslav Marčan, dr. med., spec. ortoped, tel. 05/ 6696-237.**

Rok za vložitev prve zahteve

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.

Kako vložim prvo zahtevo?

Prvo zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic lahko podate pri pristojni osebi za sprejemanje in obravnavo kršitev pacientovih pravic v Ortopedski bolnišnici Valdoltra. Zahtevo lahko podate ustno na zapisnik ali pisno v tajništvu direktorja zavoda oziroma v tajništvu uprave, vsak delavnik od 8. do 14. ure. Zahtevo lahko pošljete po pošti na naslov Ortopedska bolnišnica Valdoltra, Jadranska cesta 31, 6280 Ankaran, ali po faksu 05/6527-185 ali 05/6527-180, ali po elektronski poti info@ob-valdoltra.si

Zahteva za prvo obravnavo mora vsebovati:

- osebno ime, naslov, kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oziroma sodelavcih,
- čas in kraj domnevne kršitve,
- morebitne posledice domnevne kršitve ter
- morebitni predlog za rešitev sporne zadeve.

Anonimnih, žaljivih ali prepoznih zahtev pristojna oseba ne obravnava. O tem se napravi pisni zaznamek, ki se ga pošlje pacientu, če je znan.

Kako poteka obravnava prve zahteve?

Pristojna oseba lahko po prejemu popolne zahteve:

- zahtevi v celoti ugoti,
- napoti pacienta na pristojno pravno ali fizično osebo, pristojni državni organ ali najbližjega zastopnika, če se zahteva nanaša na uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja,
- ustavi postopek, če pacient zahtevo umakne,
- pisno povabi pacienta na ustno obravnavo.

Ustna obravnava

Če vas pristojna oseba povabi na ustno obravnavo, bo opravila pogovor z vami in udeleženim zdravstvenim delavcem oz. sodelavcem, ki lahko pojasni okoliščine obravnavane kršitve. Na pogovor se lahko povabi tudi drugega strokovnjaka, ki ima potrebna znanja s področja kršitve, lahko pa se opravi še pregled zdravstvene dokumentacije.

O poteku ustne obravnave se zapiše zapisnik. Namen ustne obravnave je predvsem sklenitev dogovora o načinu rešitve spora. Dogovor je sklenjen, ko ga podpišeta pacient in pristojna oseba. Če dogovor o načinu rešitve spora ni sklenjen, se to navede v zapisniku. Pristojna oseba vas mora poučiti o možnosti vložitve zahteve pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.

Zastopniki pacientovih pravic

Ime in priimek	Naslov	Kontaktne podatki	Uradne ure
KOPER			
Jožica Trošt Krušec, mag. prava	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Koper, Vojkovo nabrežje 4A, 6000 Koper	Tel. številka: 041 667 501 E-pošta: jozica.trost-krusec@nijz.si	Uradne ure: sreda od 15:30 do 21:30, petek od 14:30 do 21:00 Uradne ure po telefonu: tel. 041 667 501, ponedeljek, torek in četrtek od 18:00 do 20:00 Telefonska številka za naročanje: 05/ 66 30 841 od ponedeljka do petka od 8:00 do 14:00
LJUBLJANA			
Mojca Mahkota	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana, Zaloška 29, 1000 Ljubljana	Tel. številka: 01/ 542 32 85 E-pošta: mojca.mahkota@nijz.si	torek od 13:00 do 19:00 sreda od 8:30 do 14:30
Duša Hlade Zore	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana, Zaloška 29, 1000 Ljubljana	Tel. številka: 01/ 542 32 85 E-pošta: dusa.hlade-zore@nijz.si	ponedeljek od 8:00 do 15:00 torek od 8:00 do 13:00
Melina Omrzel Petek	Prostori Nacionalni laboratorij za zdravje, okolje in hrano, Območna enota Hrastnik, Novi dom 11 1430 Hrastnik	Tel. številka: 03/ 56 46 471 E-pošta: melina.omrzel-petek@nijz.si	ponedeljek od 14:00 do 20:00 torek in sreda od 17:00 do 20:00
NOVA GORICA			
Dušan Žorž	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Nova Gorica, Vipavska cesta 13, Rožna dolina, Nova Gorica	Tel. številka: 051 331 508 in 05 968 16 52 E-pošta: klemen.suligoj@nijz.si	Uradne ure v pisarni: ponedeljek od 12:00 do 18:00, četrtek od 12:00 do 18:00 Uradne ure po telefonu: sreda od 10:00 do 14:00
CELJE			
Cvetka Jurak	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Celje, Ipavčeva 18, 3000 Celje	Tel. številka: 03/ 42 51 161 in 031 660 770 E-pošta: cvetka.jurak@nijz.si	ponedeljek od 12:00 do 18:00 torek od 7:00 do 13:00
Olga Petrak, univ. dipl. psihologinja	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Celje Ipavčeva 18, Ipavčeva 18 3000 Celje	Tel. številka: 03/ 42 51 161 E-pošta: olga.petrak@nijz.si	sreda od 12:00 do 18:00 petek od 07:30 do 13:30 Naročanje od ponedeljka do petka od 7:00 do 15:00 na tel. št.: 03/ 42 51 200
KRANJ			
Avgust Rebič	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Kranj, Gosposvetska ulica 12, 4000 Kranj	Tel. številka: 04/ 201 71 09 E-pošta: avgust.rebic@zv-kr.si	sreda od 12:00 do 20:00, četrtek od 7:00 do 15:00 tel. številka za naročanje: 04/ 201 71 09
RAVNE NA KOROŠKEM			
mag. Milena Pečovnik	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ravne na Koroškem, Ob Suhu 5b, 2390 Ravne na Koroškem	Tel. številka: 02/ 870 56 15 041 624 164	Uradne ure v pisarni: ponedeljek in torek od 14:00 do 18:00 Uradne ure po telefonu in naročanje: sreda od 14:00 do 18:00 Tel. številka za naročanje: 02/ 870 56 15
NOVO MESTO			
Zlata Rebolj	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Novo mesto, Muzejska ulica 5, 8000 Novo mesto	Tel. številka: 051/358 485 E-pošta: zlata.rebolj@nijz.si	Uradne ure: torek od 14:30 do 20:00 ure četrtek od 13:00 do 15:00 ure Uradne ure po telefonu in naročanje: od ponedeljka do petka med 8:00 in 12:00 uro na tel. št. 05 96 81 999
MARIBOR			
Vlasta Cafnik	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Maribor, Ljubljanska ulica 4/II, 2000 Maribor	tel. številka: 02/333 12 64 in 051 217 424 E-pošta: vlasta.cafnik@nijz.si	Uradne ure: torek od 14.00 do 18.00 ure, sreda od 8.00 do 12.00 ure, četrtek od 8.00 do 12.00 ure Uradne ure po telefonu in naročanje: ponedeljek in petek od 9:00 do 11:00, sreda od 14:00 do 16:00
Adela Postružnik	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Maribor, Ljubljanska ulica 4/II, 2000 Maribor	Tel. številka: 02/333 12 63 in 030 464 204 E-pošta: adela.postruznik@nijz.si	Uradne ure: ponedeljek od 11.00 do 18.00 ure, sreda od 9.00 do 14.00 ure Kontaktne podatke za naročanje: tel. številka: 041 681 304, ponedeljek in petek od 8:00 do 12:00 ure
MURSKA SOBOTA			
Martin Raj	Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Murska Sobota, Arhitekta Novaka 2b, 9000 Murska Sobota	Tel. številka: 02/ 534 15 50 ali 051 345 197 E-pošta: martin.raj@nijz.si	Uradne ure: torek, četrtek in petek od 8:00 do 13:00 sreda od 12:00 do 17:00

Pacient se lahko kadar koli obrne na enega od zastopnikov pacientovih pravic, ki mu svetuje, pomaga ali ga po pooblastilu celo zastopa pri uresničevanju pravic po ZPacP. Zastopnik pacientovih pravic lahko pacientu daje osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje konkretne usmeritve pri uveljavljanju pravic glede zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanju zdravstvene dejavnosti. Delo svetovanja, pomoči in zastopanja zastopnika pacientovih pravic je brezplačno in zaupno.