



POSTOPEK na 1.stopnji ZAHTEVA ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC V SPLOŠNI BOLNIŠNICI SLOVENJ GRADEC

Zakon o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/2008-UPB, v nadaljevanju: ZPacP) je bil sprejet v letu 2008. ZPacP določa pravice, ki jih ima pacient kot uporabnik zdravstvenih storitev pri vseh izvajalcih zdravstvenih storitev, postopke uveljavljanja teh pravic, kadar so te kršene. S pacientovimi pravicami pa so povezane tudi pacientove dolžnosti. Namen zakona je omogočiti enakopravno, primerno, kakovostno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji na zaupanju in spoštovanju med pacientom in zdravnikom ali drugim zdravstvenim delavcem ter zdravstvenim sodelavcem

I. PRVA OBRAVNAVA KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC V SPLOŠNI BOLNIŠNICI SLOVENJ GRADEC

Primarno: Sprotno razreševanje nesporazumov in sporov

Če pacient neposredno med zdravstveno oskrbo na oddelkih, enotah, ambulantah v Splošni bolnišnici Slovenj Gradec izrazi nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene oskrbe ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca oziroma zdravstvenega sodelavca, do njega se poskusi nesporazum z dodatnimi pojasnili ali ukrepi odpraviti **TAKOJ**.

Če **pacient z dodatnimi pojasnili ali ukrepi ni zadovoljen**, ga zdravstveni delavec oziroma zdravstveni sodelavec **SEZNANI** s pravico in postopkom vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic pri pristojni osebi v Splošni bolnišnici Slovenj Gradec.

Pristojni osebi za prvo obravnavo pacientovih pravic v Splošni bolnišnici Slovenj Gradec sta:

- **Jelena ČUBRA, dipl. m. s.**

zaposlena na delovnem mestu medicinske sestre za pedagoško dejavnost na Upravi

Interna številka: 02 88 23 510, GSM: 051 420 418, e-pošta: jelena.cubra@sb-sg.si

- **Apolon MAROLT, dr. med. spec. internist**



zaposlen na delovnem mestu zdravnika spec. V/VI PPD3 na Oddelku za interno medicino

Interna številka: 02 88 23 448, e-pošta: apolon.marolt@sb-sg.si

Uradne ure od **5. 9. 2016 dalje** za paciente:

**vsak torek med 13.00 uro in 15.00 uro
v sejni sobi na Upravi Splošne bolnišnice Slovenj Gradec.**

Jelena Čubra, dipl. m. s. in Apolon Marolt, dr. med. sta v Splošni bolnišnici Slovenj Gradec pristojna za sprejemanje in obravnavo **ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC.**

V njuni pristojnosti je, da lahko za posamezni primer določita tudi več oseb glede na vsebino zahteve in potrebo po nemotenem zagotavljanju obravnave zahtev. Če vloži pacient zahtevo zoper Jeleno Čubra, dipl. m. s. ali Apolona Marolta, dr. med. je pristojna oseba za konkretni primer direktor bolnišnice ali oseba, ki jo direktor določi za namestnika.

V Splošni bolnišnici Slovenj Gradec mora biti na vidnem mestu v čakalnici oziroma ob vhodu na oddelek ali običajnem oglasnem mestu bolnišnice objavljeno:

- osebno ime pristojne osebe, njeno telefonsko številko in delovno mesto, kjer se prva zahteva lahko vloži ustno,
- podatke o načinu vložitve prve zahteve in času sprejema prve zahteve pri izvajalcu zdravstvenih storitev,
- osebno ime, naslov, elektronski naslov, telefonsko številko in podatke o uradnih urah najbližjega zastopnika ter obvestilo o možnosti zastopanja ali druge pomoči s strani zastopnika.

II. ROK ZA VLOŽITEV PRVE ZAHTEVE

1. ZARADI NEUSTREZNEGA ODNOSA zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev:



- *lahko pacient vloži prvo zahtevo najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve.*

2. ZARADI DOMNEVNO NEUSTREZNEGA RAVNANJA zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe:

- *lahko pacient vloži prvo zahtevo najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.*

3. V TREH (3) MESECIH PO PRETEKU ROKA iz točke 1 in točke 2:

- *če je za kršitev zvedel kasneje oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje.*

III. VLOŽITEV USTNE ZAHRTEVE NA ZAPISNIK

Ustna zahteva se vložl pri pristojni osebi izvajalca zdravstvenih storitev. Kadar je izvajalec zdravstvenih storitev zasebnik posameznik, se lahko ustna zahteva vložl tudi neposredno pri njem.

Ustno zahtevo se **SPREJME NA ZAPISNIK**, ki poleg podpisa pacienta in pristojne osebe vsebuje najmanj:

- 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.

IV. VLOŽITEV PISNE ZAHRTEVE

Pisna zahteva, se vložl pri izvajalcu zdravstvenih storitev, kjer je domnevna kršitev nastala in vsebuje:

- 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.

Če zahteve vsebuje vse naštetе sestavine je **POPOLNA ZAHTEVA**.

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.

Dopolnitev zahteve:

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.

V pozivu za dopolnitev zahteve se pacienta opozori na pravne posledice, če zahteve ne bo doplnil.

Vpogled v zdravstveno dokumentacijo pacienta:

Samo na podlagi predhodne pisne privolitve pacienta lahko pristojna oseba vpogleda v zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na obravnavano kršitev.

V. POSTOPEK PO VLOŽITVI PRVE ZAHTEVE

Pristojna oseba po prejemu prve zahteve – popolne zahteve:

1. ZAHTEVI V CELOTI UGODI

- o tem napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu.

2. NAPOTI PACIENTA NA PRISTOJNO FIZIČNO ALI PRAVNO 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,



Zastopnica pacientovih pravic:

Stanka VAUH

Ob Suhu 5b (v prostorih NIJZ OE Ravne na Koroškem)

2390 Ravne na Koroškem

Uradne ure:

- ponedeljek in torek od 14.00 do 18.00 ure
- sreda po telefonu: 041-624-164

3. POSTOPEK USTAVI

- če pacient zahtevo umakne, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu.

4. PISNO POVABI PACIENTA NA USTNO OBRAVNAVO

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

Prisotnost drugih oseb na obravnavi:

Na obravnavo se lahko povabi tudi druge osebe, ki imajo znanja s področja obravnavane zadeve in bi lahko pomagale razjasniti okoliščine, pomembne za odločitev, če pacient s tem **SOGLAŠA**.

VI. IZOSTANEK PACIENTA

1. Pooblastilo zastopniku ali pooblaščenцу:

Če pacient na ustno obravnavo ne more priti, lahko za sodelovanje v obravnavi pooblasti zastopnika ali drugo osebo ali pa predlaga, naj se zahteva reši brez njegove navzočnosti.

2. Neopravičen izostanek

Če pacient svojega izostanka do začetka obravnave ne opraviči, pristojna oseba postopek ustavi s pisnim zaznamkom, ki ga pošlje pacientu.



3. Opravičeni razlogi za izostanek

Če pacient iz opravičenih razlogov svojega izostanka ni mogel opravičiti, lahko to stori v **treh (3) dneh** od prenehanja vzroka, zaradi katerega pacient ni mogel priti na ustno obravnavo, vendar najkasneje v **30 dneh** od dneva ustne obravnave.

V vabilu na ustno obravnavo se mora pacienta opozoriti na pravne posledice neopravičenega izostanka z obravnave.

VII. USTNA OBRAVNAVA

Pristojna oseba na ustni obravnavi lahko opravi:

- **POGOVOR S PACIENTOM;**
- **POGOVOR Z UDELEŽENIM** zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem ali drugim zdravstvenim delavcem oziroma 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 odločitve;
- **PREGLED DOKUMENTACIJE** (zdravstvene ali druge dokumentacije).

O poteku ustne obravnave se sestavi **ZAPISNIK**, ki ga podpišejo vsi, ki so na ustni obravnavi sodelovali.

Pacient prejme izvod podpisanega zapisnika **TAKOJ**.

VIII. DOGOVOR O NAČINU REŠITVE SPORA

Na obravnavi lahko pristojna oseba s pacientom sklene dogovor o načinu rešitve spora.

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

Dogovor o načinu rešitve spora iz prejšnjega odstavka se lahko sklene zlasti o:



- **USTNEM ali PISNEM OPRAVIČILU;**
- **POVRAČILU STROŠKOV do 300 EUR** (nepotrebnih stroškov ali druge škode);
- **PRIDOBITVI DRUGEGA MNENJA;**
- **PONOVI TVI, DOPOLNITVI ALI POPRAVI** zdravstvene storitve, če je bila izvedena neustrezno;
- **UVEDBI INTERNEGA ALI ZUNANJEGA STROKOVNEGA NADZORA** (predlogu uvedbe internega ali zunanjšega strokovnega nadzora v skladu s predpisi, ki urejajo strokovni nadzor v zdravstvu);
- **PREDLOGU UVEDBE POSTOPKA UGOTAVLJANJA OBRAVNAVE KRŠITVE VARSTVA OSEBNIH PODATKOV.**

Dogovor in rok za njegovo izvršitev sta del zapisnika.

Če dogovor o načinu rešitve spora ni sklenjen, se to navede v zapisniku.

Pristojna oseba v tem primeru pacienta pouči o možnosti vložitve zahteve **pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.**

IX. OBVEŠČANJE ZASTOPNIKA - v 15 dneh

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.



X. HRAMBA DOKUMENTACIJE - 5 let

Zapisniki in morebitno drugo gradivo, ki je nastalo v postopku z zahtevo, se hrani pri izvajalcu zdravstvenih storitev v zbirki, ki je ločena od zdravstvene dokumentacije posameznih pacientov, skladno z določbami zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Za dokumentarno gradivo se uporabljajo določbe 41. člena tega zakona. Dokumentarno gradivo se hrani **pet (5)let**.

Slovenj Gradec, 15. 2. 2017

Pripravila:

mag. Sonja Tominc, univ.dipl.prav.

Posodobila:

Petra Štumberger, univ. dipl. prav