

OBVESTILO PACIENTOM O MOŽNIH NAČINIH ZA VLOŽITEV PRITOŽBE in VLOGO ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

Spoštovani pacienti!

V kolikor menite, da so bile pri obravnavi v Zdravstvenem domu Kranj kršene vaše pravice, imate pravico vložiti pritožbo ali zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic v skladu z 59. členom Zakona o pacientovih pravicah (ZPacP) pri izvajalcu zdravstvenih storitev.

Pritožbo posredujete direktorici OE ZD Kranj **Lili Gantar Žura, dr. med., spec. spl. in urg. med.**
ali vodji zdravstvene nege OE ZD Kranj **Jože Prestor, dipl. zn.**

Pritožbo lahko posredujete **osebno, pisno** ali **po telefonu** ob ponedeljkih, sredah in petkih od 8.00 do 13.00 h na naslov:

OZG OE Zdravstveni dom Kranj,
Gospodsvetska ulica 10, 4000 Kranj,
elektronska pošta: lili.zura@zd-kranj.si ali joze.prestor@zd-kranj.si
telefon: (04) 20 82 101 ali (04) 20 82 102

Zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah sprejema in obravnava **Irena Nadižar**, univ. dipl. pravnik. Zahtevo lahko vložite pristojni osebi **po pošti** na naslov Osnovno zdravstvo Gorenjske, Gospodsvetska ulica 9, 4000 Kranj ali **osebno** na istem naslovu vsak **torek** med **12.00 in 14.00 uro**. Naloge pristojne osebe po prejemu popolne prve zahteve so:

- ugodi in obvesti pacienta;
- pacienta povabi na ustno obravnavo, kjer lahko sklenejo dogovor o načinu rešitve spora;
- napoti pacienta na pristojen organ za reševanje vsebine zahtevka;
- postopek ustavi, če pacient zahtevo umakne.

Če dogovor ni uspel, lahko pacient vloži zahtevo za varstvo pravic pri **Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic**.

Pacient se lahko kadarkoli obrne na **zastopnika pacientovih pravic**, ki mu svetuje, pomaga ali ga po pooblastilu celo zastopa pri uresničevanju pravic po Zakonu o pacientovih pravicah. 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.

Zastopnik pacientovih pravic na Gorenjskem je g. **Avgust Rebič**, univ. dipl. pravnik. Pisarna zastopnika je v prostorih Zavoda za zdravstveno varstvo Kranj, Gospodsvetska ulica 12, 4000 Kranj. Pisarna zastopnika pacientovih pravic je odprta v **sredo** od **12:00** do **20:00** in **četrtek** od **07:00** do **15:00 ure**.

Za obisk pri zastopniku pacientovih pravic se je potrebno **predhodno naročiti** na (04) 20 17 109. Vprašanja lahko posredujete tudi preko elektronske pošte na naslov avgust.rebic@zvv-kr.si.

Direktorica OE ZD KRANJ
Lili Gantar Žura, dr. med. spec. spl. med.

Veseli bomo tudi vaših pohval, pobud in predlogov, ki jih lahko naslovite na navedene naslove.