

## OBVESTILO PACIENTOM O MOŽNIH NAČINIH ZA VLOŽITEV PRITOŽBE

Spoštovani pacienti!

V kolikor menite, da so vam bile kršene vaše pravice, lahko vložite pritožbo ali zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic pri izvajalcu zdravstvenih storitev.

**Pritožbo** lahko posredujete direktorici **Lili Gantar Žura, dr. med.** ali glavni medicinski sestri. **Marini Kejžar, dipl. m.s.** osebno, pisno ali po telefonu . Naslov: OZG OE Zdravstveni dom Kranj, Gosposvetska ulica 10, 4000 Kranj, e-pošta [lili.zura@zd-kranj.si](mailto:lili.zura@zd-kranj.si), [marina.kejzar@zd-kranj.si](mailto:marina.kejzar@zd-kranj.si) telefon 20 82 101 ali 20 82 102 ob ponedeljkih, sredah in petkih od 8.00-13.00 h.

**Zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic** sprejema in obravnava **Alja Prezelj, univ. dipl. pravnik**. Zahtevo lahko vložite pristojni osebi osebno ali po pošti na naslov Osnovno zdravstvo Gorenjske, Gosposvetska ulica 9, 4000 Kranj .

Pristojna oseba po prejemu popolne prve zahteve le-tej:

- ugotovi 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. iur.**. Pisarna zastopnika se nahaja v prostorih Zavoda za zdravstveno varstvo Kranj, Gosposvetska ulica 12, 4000 Kranj. Pisarna zastopnika pacientovih pravic je odprta v **sredo** od 12:00-20:00 in **četrtek** 07:00 do 15:00 ure. Za obisk pri zastopniku pacientovih pravic se je potrebno predhodno naročiti – v sredo in četrtek med 13:00 in 15:00 h na tel. številko 04/ 20 17 109. Vprašanja lahko posredujete tudi preko elektronske pošte na naslov [avgust.rebic@zzv-kr.si](mailto:avgust.rebic@zzv-kr.si) .

**Prosimo, da tudi pohvale, pobude in predloge pošljete na zgoraj omenjene naslove.**

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