



OBVESTILO PACIENTOM O MOŽNIH NAČINIH ZA VLOŽITEV PRITOŽBE in POSTOPKU Z ZAHTEVO ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

Spoštovani pacienti!

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

Pristojna oseba za sprejemanje in obravnavo pritožb oziroma zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih je direktorica OE ZD Kranj **Lilijana Gantar Žura, dr. med., spec. spl. in urg. med.**
ali vodja zdravstvene nege OE ZD Kranj **Jože Prestor, mag. zdr. nege**

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,
Gospodarska ulica 10 b, 4000 Kranj,
elektronska pošta: lilijana.gantar-zura@zd-kranj.si ali joze.prestor@zd-kranj.si
telefon: (04) 20 82 101 ali (04) 20 82 102

Pritožbo oz. zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah sprejema in obravnava tudi **Alenka Rajgelj Šilar**, univ. dipl. prav. Pritožbo lahko vložite pristojni osebi po pošti na naslov Osnovno zdravstvo Gorenjske, Gospodarska ulica 9, 4000 Kranj, po elektronski pošti na naslov: alenka.rajgelj-silar@ozg-kranj.si ali na tel št.: 04/2082-531.

ROK ZA VLOŽITEV PRITOŽBE:

Zahtevo za prvo obravnavo kršitve zaradi neprimernega odnosa zdravstvenih delavcev ali sodelavcev lahko pacient vloži **najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve**.

Zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja pri zdravstveni oskrbi (na primer zaradi varnostnega zapleta zdravstvene napake) lahko pacient vloži **najkasneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi**.

Pacient lahko vloži prvo zahtevo v treh mesecih po preteku rokov iz prejšnjih odstavkov, če je za kršitev izvedel kasneje oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

NAČIN VLOŽITVE PRITOŽBE:

Pritožbo oz. zahtevo za prvo obravnavo kršitve se lahko vloži **ustno na zapisnik pri pristojni osebi** ali **pisno**. Kadar je izvajalec zdravstvenih storitev zasebnik posameznik, se lahko zahteva vloži tudi neposredno pri njem.

Zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic, ki se poda pisno ali ustno na zapisnik **mora poleg podpisa pacienta vsebovati naslednje podatke:**

- ime in priimek, naslov prebivališča in kontaktne podatke pacienta,
- kratek opis domnevne kršitve pacientovih pravic,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih in zdravstvenih sodelavcih,



- podatke o morebitnih drugih udeleženi osebah,
- čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitni predlog za rešitev spora.

Če se iz pisne zahteve ne da razbrati, kdo jo je vložil ali če je **zahteva žaljiva ali prepozna, se zahteve ne obravnava.**

POSTOPEK PO VLOŽITVI PRITOŽBE:

Pristojna oseba po prejemu popolne prve zahteve:

- zahtevi v celoti **ugodi**, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu,
- pacienta povabi na **ustno obravnavo**, kjer se lahko sklene dogovor o načinu rešitve spora,
- napoti pacienta k pristojnemu organu za reševanje spora,
- postopek **ustavi**, če pacient zahtevo umakne.

Če dogovor v postopku prve obravnave **ni bil dosežen**, če sklenjeni dogovor **ni bil spoštovan** ali če izvajalec zdravstvenih storitev postopka prve obravnave **ni izpeljal**, lahko pacient pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic vloži zahtevo za drugo obravnavo.

ZASTOPNIK 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 za Gorenjsko (imenovan z odločbo Vlade Republike za obdobje od 12.7.2021 do 11.7.2026) je **Avgust Rebič, univ. dipl. prav.**

Pisarna zastopnika je v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje Kranj, Gospodarska ulica 12, 4000 Kranj. Zastopnik pacientovih pravic ima uradne ure vsako sredo od 12:00 do 20:00 in četrtek od 7:00 do 15:00 ure.

Za obisk pri zastopniku pacientovih pravic se je potrebno predhodno naročiti na telefon 04/201 71 09 ali po elektronski pošti na naslov: avgust.rebic.ext@gov.si, kamor lahko posredujete tudi vprašanja.



direktorica OE ZD KRANJ
Lilijana Gantar Žura, dr. med.
spec. spl. in urg. med.

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