

PRVA OBRAVNAVA PRI IZVAJALCU ZDRAVSTVENIH STORITEV

Kadar boste neposredno med zdravstveno oskrbo izrazili nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene oskrbe ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca oz. zdravstvenega sodelavca, Zakon o pacientovih pravicah predvideva takojšnjo odpravo nesporazuma z dodatnimi pojasnili ali ukrepi. To pomeni, da se v primeru kakršnih koli nesporazumov med zdravljenjem najprej obrnete na zdravnika, ki vas je zdravil, se skušate z njim pogovoriti in najti rešitev.

Če sporazuma ne morete doseči oz. z zdravnikovimi pojasnili niste zadovoljni, vas ta seznanja s pravico in postopkom vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic.

Zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic vložite pri pristojni osebi za sprejemanje in obravnavo kršitev pacientovih pravic (ponavadi je pristojna oseba direktor).

Kje najdem podatke o pristojni osebi?

Vsak izvajalec mora imeti na vidnem mestu v čakalnici, pri vходу na oddelek ali na oglasnem mestu objavljeno: ime pristojne osebe, telefonsko številko, vse potrebne podatke o načinu vložitve prve zahteve, pa tudi ime, naslov, telefonsko številko in uradne ure najbližjega zastopnika pacientovih pravic.

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 ustno na zapisnik ali pisno pri pristojni osebi izvajalca.

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.