

## OBVESTILO

### O VLOŽITVI ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC PRI IZVAJALCU ZDRAVSTVENIH STORITEV IN VODENJU POSTOPKA V ČASU EPIDEMIJE COVID-19

Spoštovani!

Tako kot v drugih ustanovah se tudi v naši ustanovi soočamo z obvladovanjem širjenja bolezni COVID – 19. Ljudje smo si različni in se na dano situacijo različno odzivamo. Skupno vsem ljudem pa je, da lahko s svojim vedenjem in upoštevanjem priporočil vsi pripomoremo k zaježitvi širjenja virusa.

Zakon o pacientovih pravicah (Ur. l. RS, št. 15/08, 55/17 in naslednji) vam omogoča odpravo nesporazumov med potekom postopka nudenja zdravstvenih storitev oz. zdravljenja in sicer:

- **sprotno**, če pacient neposredno med zdravstveno obravnavo izrazi nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene obravnave ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca oziroma zdravstvenega sodelavca, se poskusi nesporazum z dodatnimi pojasnili ali ukrepi odpraviti takoj.
- **z vložitvijo zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic**, v kolikor pacient z dodatnimi pojasnili ali ukrepi ni zadovoljen. S pravico in postopkom ga seznanijo zdravstveni delavec oziroma zdravstveni sodelavec.

Svetujemo vam, da se najprej pogovorite z osebnim zdravnikom, ki vas zdravi in poskušate najti rešitev. Če pacient in osebni zdravnik ne moreta doseči sporazuma, lahko pacient vložijo zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic pri pristojni osebi za kršitve pacientovih pravic. S pravico in postopkom vložitve zahteve za prvo obravnavo vas seznanijo zdravstveni delavec.

#### **Prva obravnava pri izvajalcih zdravstvenih storitev v času epidemije**

Postopki prve obravnave kršitve pacientovih pravic v obdobju razglasitve epidemije tečejo nemoteno, vendar v skladu z ukrepi, ki so bili sprejeti v tem času. **V času epidemije so zastopniki pacientovih pravic v času uradnih ur dosegljivi zgolj preko elektronske pošte in objavljenih telefonskih števil.**

Napotki o načinu vložitve zahteve za obravnavo kršitve pacientovih pravic, podatki o pristojnih osebah v ZD in podatki zastopnika pacientovih pravic (ime, naslov, telefonska številka, uradne ure) so objavljeni pri vходу v ZD, v čakalnicah ambulant, na hodnikih ter spletni strani ZD.

## **Rok za vložitev prve zahteve za obravnavo kršitve pacientovih pravic v času epidemije**

Prvo zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic lahko pacient vloži:

- zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma sodelavcev se vloži najpozneje **v 15 dneh od nastanka domnevne kršitve.**
- zaradi domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenega osebja pri nujenju zdravstvene oskrbe vložite **najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.**
- v kolikor je pacient za kršitev izvedel kasneje oziroma so se posledice kršitve pokazale kasneje, lahko prvo zahtevo vloži tudi po preteku rokov, vendar **najkasneje v treh mesecih.**

Na podlagi Zakona o začasnih ukrepih v zvezi s sodnimi, upravnimi in drugimi javnopravnimi zadevami za obvladovanje širjenja nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) (Uradni list RS, št. 36/20 in 61/20), se roki v zvezi s postopkom za vložitev prve zahteve za kršitev pacientovih pravic, ki bi se iztekli v času izvajanja začasnih ukrepov, podaljšajo, tako da se iztečejo osmi dan od dneva prenehanja ukrepov, vendar najdlje do 1. julija 2020.

## **Postopek za vložitev prve zahteve za obravnavo v času epidemije**

Vlaganje ustne zahteve praviloma ni mogoče, razen če je mogoče identiteto osebe ugotoviti na zanesljiv način po telefonu. V tem primeru pristojna oseba sestavi zapisnik, v katerem se navede tudi soglasje pacienta o vložitvi zahteve in ga pošlje vlagatelju v podpis. Postopek se nadaljuje, ko izvajalec prejme podpisan izvod zapisnika.

Prvo zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic lahko podate pisno ali preko elektronske pošte pristojni osebi dr. Hani Šuster Erjavec, e-pošta: hana.erjavec@zd-zalec.si ali Maji Čretnik Dolinar, dipl. med. sestri, e-pošta: maja.dolinar@zd-zalec.si.

Zahteva za prvo obravnavo mora vsebovati:

- osebno ime,
- naslov,
- kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oziroma sodelavcih, morebitnih drugih udeleženih osebah,
- 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.

Pristojna oseba po prejemu prve zahteve:

- zahtevi v celoti ugoti, o čemer sestavi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu,
- napoti pacienta na pristojno pravno ali fizično osebo, pristojni državni organ ali najbližjega zastopnika pacientovih pravic, če se zahteva nanaša na uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja ali pravic, ki jih ta zakon ne ureja,
- postopek ustavi, v kolikor pacient zahtevo umakne, o čemer sestavi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu ali
- pisno povabi pacienta na ustno obravnavo zahteve za obravnavo kršitve pacientovih pravic.

Ustna obravnava se praviloma ne izvaja v času epidemije. Izjemoma se lahko izvede, če je mogoče zagotoviti vse varnostne ukrepe, kot so zračenje prostora, varnostna razdalje ter osebna varnostna oprema.