

SPOŠTOVANI PACIENTI

V skladu z Zakonom o pacientovih pravicah se v naših ambulantah trudimo izvajati enakopravno, primerno, kakovostno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji na zaupanju in spoštovanju med pacientom ter ostalimi zdravstvenimi delavci in sodelavci.

Če kljub temu menite, da je prišlo v postopku zdravstvene obravnave do kršitev vaših pravic, imate na podlagi Zakona o pacientovih pravicah možnost zahtevati ustrezno obravnavo.

Zahtevo za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic lahko vložite:

- pisno na obrazcu Zahteva za prvo kršitev pacientovih pravic,
- ustno,
- po elektronski pošti.

Zahteva naj vsebuje:

- ime in priimek,
- naslov in kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve vaših pravic,
- podatke o udeleženi zdravstveni delavci oz. sodelavci,
- podatki o morebitnih drugih udeleženi osebah,
- čas in kraj kršitve vaših pravic,
- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic ter
- morebitni predlog za rešitev spora.

Prvo zahtevo zaradi domnevno **NEUSTREZNEGA ODNOSA** zdravstvenih delavcev oz. zdravstvenih sodelavcev, lahko pacient vložijo najpozneje v 15. dneh od domnevne kršitve.

Prvo zahtevo zaradi domnevno **NEUSTREZNEGA RAVNANJA** zdravstvenih delavcev oz. zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe, lahko pacient vložijo najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.

Pacient lahko vložijo prvo zahtevo v treh mesecih po preteku rokov, če je za kršitev izvedel kasneje oz. če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

Pristojna oseba za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic (57. čl. Zakona o pacientovih pravicah) je: **direktor klinike MC IATROS**. Prvo zahtevo za obravnavo kršitev lahko vložite osebno ustno ali pisno, tudi v elektronski obliki. Ustno se lahko vložijo vsak ponedeljek med 7.00 in 12.00, navedena oseba je dosegljiva na tel. št. **01/2364376** ali na e-pošto info@iatros.si

Ljubljana, september 2022

Direktor Iatros – dr. Košorok, d.o.o.
prim. Valentin Sojar dr. med,
specialist splošne kirurgije, MBA, FEBS, svetnik

PRAVICE PACIENTOV:

Vsak ima pod enakimi pogoji in v skladu z Zakonom o pacientovih pravicah (UL RS št. 15/2008 z dne 11. 2. 2008):

- pravico do dostopa zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev,
- pravico do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi,
- pravico do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev,
- pravico do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravico do spoštovanja pacientovega časa,
- pravico do obveščenosti in sodelovanja,
- pravico do samostojnega odločanja in zdravljenja,
- pravico do upoštevanja vnaprej izražene volje,
- pravico do preprečevanja in lajšanja trpljenja,
- pravico do drugega mnenja,
- pravico do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo,
- pravico do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov,
- pravico do obravnave kršitve pacientovih pravic,
- pravico do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic.

Če menite, da so bile vaše pravice kršene, se lahko pisno ali ustno pritožite pristojni osebi za sprejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic v MC Iatros.

Zakon o pacientovih pravicah govori tudi o dolžnostih, ki jih imajo pacienti. Za doseganje kakovostne in varne zdravstvene oskrbe je pacient dolžan:

- dejavno sodelovati pri varovanju, krepitvi in povrnitvi lastnega zdravja,
- v času bolezni ravnati v skladu s prejetimi strokovnimi navodili in načrti zdravljenja, v katere je ustno oziroma pisno privolil,
- dati pristojnemu zdravniku in drugim pristojnim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem vse potrebne in resnične informacije v zvezi s svojim zdravstvenim stanjem, ki so mu znane in so pomembne za nadaljnjo zdravstveno oskrbo, zlasti podatke o svojih sedanjih in preteklih poškodbah ter boleznih in njihovem zdravljenju, boleznih v rodbini, morebitnih alergijah in zdravilih, ki jih uživa,
- obvestiti zdravstvene delavce in zdravstvene sodelavce o nenadnih spremembah zdravstvenega stanja, ki se pojavijo med zdravljenjem,
- biti obziren in spoštljiv do zasebnosti in drugih pravic drugih pacientov ter zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev,
- spoštovati objavljene urnike, hišni red in predpisane organizacijske postopke izvajalcev zdravstvenih storitev,
- pravočasno obvestiti izvajalca zdravstvenih storitev o morebitnem izostanku na pregled ali zdravljenje.

ZASTOPNIKI PACIENTOVIH PRAVIC

Pacient se lahko kadarkoli obrne na enega od zastopnikov pacientovih pravic, ki mu lahko 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.

NAJBLIŽJI ZASTOPNIKI PACIENTOVIH PRAVIC:

Duša Hlade Zorc, dr. med.

Zaloška cesta 29, Ljubljana (ZZV Ljubljana)

Tel. št. 01/542-32-85

e-mail: majda.zorec.karlovsek@zzv-lj.si

Uradne ure: torek od 13. do 19. ure in sreda od 8.30 do 14.30

Mojca Mahkota, dr. med.

Zaloška cesta 29, Ljubljana (ZZV Ljubljana)

tel. št. 01/542-32-85

e-mail: mojca.mahkota@zzv-lj.si

Uradne ure: torek od 13. do 19. ure in sreda od 8.30 do 14.30

DRUGE PRITOŽBENE POTI:

Če menite, da so kršene vaše pravice v zvezi z zagotavljanjem zdravstvenega varstva, se lahko obrnete na **Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije**, Miklošičeva cesta 24, 1507 Ljubljana, tel. št. 01/30-77-200.

Zaradi domnevno nestrokovnega ravnanja in odnosa zdravnikov lahko pišete na **Zdravniško zbornico Slovenije**, Dunajska cesta 162, 1000 Ljubljana.

Zaradi domnevno nestrokovnega ravnanja in odnosa na področju zdravstvene nege lahko pišete na **Zbornico zdravstvene in babiške nege Slovenije**, Ob železnici 30 A, 1000 Ljubljana.

Če menite, da so kršene vaše pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo, lahko vložite pritožbo pri **Informacijski pooblaščenki**, Vošnjakova ulica 1, 1000 Ljubljana.

V čakalnici imate na razpolago obrazec »Zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic«.

Komisija za pritožbe pri Ministrstvu za zdravje RS rešuje tiste pritožbe, ki jih ni možno rešiti ali so bile za pritožnika neustrezno rešene v zdravstvenih zavodih. Pritožbo podate v pisni obliki na naslov: **Ministrstvo za zdravje RS, Komisija za pritožbe, Štefanova ul.5, 1000 Ljubljana**

ZAHTEVA ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

Ime in priimek pacienta: _____

Datum rojstva: _____

Naslov: _____ Pošta: _____

Telefonska številka: _____

E-mail: _____

Domnevne kršitve pacientovih pravic - obkrožite:

- neustrezen odnos osebja

- neustrezno ravnanje zdravstvenih delavcev pri nujenju pomoči

Datum in čas-ura: _____

Kraj (ambulanta, sprejemna pisarna, čakalnica): _____

Udeležene osebe: _____

Kratek opis domnevne kršitve:

Posledice kršitve pacientovih pravic:

Predlog za rešitev spora oz. odpravo kršitve:

Datum: _____

Podpis pacienta: _____