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 udeleženih zdravstvenih delavcih oz.sodelavcih,
- podatki o morebitnih drugih udeleženih 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 vloži najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve.

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

Pacient lahko vloži prvo zahtevo v treh mesecih po preteku rokov, če je za kršitev zvedel 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 ali v elektronski obliki. Ustno se lahko vloži vsak ponedeljek med 07:00 in 12:00 uro, navedena oseba je dosegljiva na tel. št. **01/2364376** ali na e-pošto **info@iatros.si**

Ljubljana, september 2022 Direktor Iatros 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 štev. 15/2008 z dne 11.2.2008) pravico :

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

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.

NAJBLJIŽJI ZASTOPNIKI PACIENTOVIH PRAVIC SO:

Robert Cer
Nacionalni inštitut za javno zdravje,
Območna enota Ljubljana
Zaloška cesta 29
1000 Ljubljana
01 542 32 85
robert.cer.ext@gov.si

Marjan Sušelj
Nacionalni inštitut za javno zdravje
Območna enota Ljubljana
Zaloška cesta 29
1000 Ljubljana
01 542 32 85
marjan.suselj.ext@gov.si

mag. Irena Žagar
Nacionalni inštitut za javno zdravje,
Območna enota Ljubljana
Zaloška cesta 29
1000 Ljubljana
01 542 32 85
irena.zagar.ext@gov.si

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. 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 nudenju 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:_____