



Ljubljana, 21. 10. 2015
Številka: IP 1–300/15

Dr. Danijel STARMAN, univ. dipl. ekon. / Ph. D., B.Sc. Econ.
Direktor / General Manager

INFORMACIJA ZA UPORABNIKE ZDRAVSTVENIH STORITEV: VARSTVO PACIENTOVIH PRAVIC

Spoštovane pacientke in pacienti,

Zakon o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08; v nadaljevanju: ZPacP) določa pravice, ki jih ima pacient oziroma pacientka kot uporabnik oziroma uporabnica zdravstvenih storitev pri vseh izvajalcih zdravstvenih storitev, postopke uveljavljanja teh pravic, kadar so kršene, in s temi pravicami povezane dolžnosti.

Na podlagi omenjenega zakona lahko vložite **zahtevo za prvo obravnavo** morebitne kršitve vaših pravic zaradi:

1. Neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oz. sodelavcev.
Rok za vložitev zahteve je **15 dni** od nastanka domnevne kršitve.
2. Neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oz. sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe. Rok za vložitev zahteve je **30 dni** po končani zdravstveni oskrbi.

Zahteva za prvo obravnavo domnevne kršitve pravic se lahko vloži v treh mesecih po preteku navedenih rokov, če ste za kršitev izvedeli kasneje oz. če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

Postopek vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic

Na ZTM se vsi zaposleni, ki sodelujemo v procesu zdravljenja trudimo, da pri delu preprečimo nastanek kršitve pacientovih pravic. V kolikor pa kot pacient kljub temu menite, da je v postopku izvajanja zdravstvene oskrbe prišlo do neustreznega ravnanja oz. neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oz. sodelavcev, imate na podlagi ZPacP možnost zahtevati ustrezno obravnavo. Nastali nesporazum bomo na ZTM poskušali rešiti takoj z dodatnimi pojasnili, v kolikor pa z dodatnimi pojasnili niste zadovoljni, lahko vložite **zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic**.

Kako se vloži zahteva za I. obravnavo kršitve pacientovih pravic?

Zakon o pacientovih pravicah (Uradni list RS št. 15/2008) določa, da izvajalci zdravstvenih storitev imenujejo pristojno osebo v zavodu, ki je zadolžena za sprejemanje in prvo obravnavo pritožb. Pristojna oseba na ZTM je *ga. Nataša KORENČAN, dipl. med. sestra, pomočnica direktorja za področje zdravstvene nege*.

Ustna zahteva: Poda se na zapisnik v tajništvu strokovnega direktorja ZTM, in sicer ob sredah od 10. do 11. ure, ob predhodni najavi po telefonu št. (01) 5438 107.

Pisna zahteva: Vloži se osebno v tajništvu direktorja ZTM ali se pošlje po redni pošti na naslov: Zavod RS za transfuzijsko medicino, Šlajmerjeva 6, 1000 Ljubljana.

Po elektronski pošti: Pošlje se na elektronski naslov ZTM: central@ztm.si

Zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic, mora vsebovati naslednje podatke:

- osebno ime, naslov ter kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve vaših pravic,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oz. zdravstvenih sodelavcih,
- podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah,
- čas in kraj domnevne kršitve vaših pravic, morebitne posledice in morebiten predlog rešitve spora.






V kolikor pisna zahteva ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, mora pacient v dodatnem 8-dnevnem roku zahtevo dopolniti. Če pacient zahteve v dodatno določenem roku ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil. V kolikor iz pisne zahteve ne bo možno razbrati, kdo jo je vložil, ali če je žaljiva ali prepozna, zahteva ne bo obravnavana.

Vašo pisno ali ustno I. zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic bomo obravnavali po določilih ZPacP in Pravilnika o sistemu varstva pacientovih pravic. V kolikor z odločitvijo ne boste zadovoljni, lahko nadaljujete postopek pri Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic z vložitvijo II. zahteve za varstvo pacientovih pravic.

Zastopnik pacientovih pravic

Pri uresničevanju pravic po ZPacP pacientu svetuje, pomaga ali ga zastopa zastopnik pacientovih pravic. Le-ta lahko daje pacientu 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. Osnovni podatki o najbližjem zastopniku na področju Ljubljane:

<p>ga. Duša Hlade Zore prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, OE Ljubljana Zaloška cesta 29, Ljubljana  (01) 5423-285 @ Duša.Hlade.Zore@nij.si</p>	<p>ga. Mojca Mahkota prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, OE Ljubljana Zaloška cesta 29, Ljubljana  (01) 5423-285 @ Mojca.Mahkota@nij.si</p>
<p>URADNE URE: ponedeljek od 8:00 do 15:00 torek od 8:00 do 13:00</p>	<p>URADNE URE: torek od 13:00 do 19:00 sreda od 8:30 do 14:30</p>


Strokovni direktor ZTM Ljubljana:
prof. dr. Primož ROŽMAN, dr. med.


Direktor ZTM Ljubljana:
dr. Danijel STARMAN, univ. dipl. ekon.

