

- vam poda konkretne usmeritve za uveljavljanje pravic in predlaga možne rešitve,
- vam pomaga pri vlaganju pravnih sredstev,
- vam ponudi pomoč pri vlaganju pravnih sredstev po Zakonu o pacientovih pravicah,
- za vas opravlja potrebne poizvedbe v zvezi z domnevnimi kršitvami pri izvajalcih zdravstvenih storitev,
- vas napoti na pristojno pravno ali fizično osebo ali na pristojni državni organ,
- v okviru vašega pooblastila vlaga pravna sredstva in daje predloge, pojasnila in druge izjave v vašem imenu in v vašo korist za hitro in uspešno razrešitev spora.

Delo svetovanja, pomoči in zastopanja zastopnika pacientovih pravic je brezplačno in zaupno. Podatke o njem lahko dobite na že omenjenih informativnih tablah za obvestila.

Če menite, da so kršene vaše pravice v zvezi z zagotavljanjem zdravstvenega varstva, se lahko obrnete na **Zavod za zdravstveno zavarovanje, Sodna ulica 15, 2000 Maribor.**

Zaradi domnevno nestrokovnega ravnanja in odnosa zdravnikov lahko pišete na **Zdravniško zbornico Slovenije, Dalmatinova ulica 10, 1000 Ljubljana.**

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

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

Če menite, da so vam bile v UKC Maribor z dejanjem ali opustitvijo kršene vaše pravice, se lahko obrnete na **Varuhinjo bolnikovih pravic, Ulica heroja Tomšiča ulica 2, 2000 Maribor (telefon: 02/ 228 22 33).**

Varuhinja bolnikovih pravic obravnava pritožbe zoper potek in posledice zdravljenja ter zoper neprimeren ali nevljuden odnos zaposlenih v javnih zdravstvenih zavodih ali pri koncesionarjih.

MNENJA IN POBUDE

Veseli bomo vašega mnenja in pobud. Pripravili smo obrazec »Mnenja in pobude pacientov, svojcev in obiskovalcev«, ki ga boste našli ob nabiralnikih »VPRAŠALNIKI IN MNENJA«, ob izhodih iz vseh stavb UKC Maribor.

Izpolnjen obrazec oddate v nabiralnik ali ga pošljete po pošti na naslov Center za kakovost in organizacijo, Univerzitetni klinični center Maribor, Ljubljanska 5, 2000 Maribor. Mnenje in pobude lahko posredujete tudi preko e-poštnega naslova: info@ukc-mb.si.

Vaša mnenja in pobude bomo skušali upoštevati in tako izboljšati storitve oziroma rešiti probleme v vaše in naše zadovoljstvo.

V UKC Maribor si prizadevamo, da bi skupaj našli rešitev za odpravo nesporazuma, zato želimo, da se najprej obrnete na pristojne osebe v UKC Maribor.

KADROVSKO-PРАВNA SLUŽBA



POSTOPEK OBRAVNAVE

NESPORAZUMOV IN KRŠITEV

PACIENTOVIH PRAVIC

Spoštovani pacienti!

Če boste med zdravstveno oskrbo nezadovoljni z njenim izvajanjem ali z odnosom zdravstvenega delavca oziroma zdravstvenega sodelavca, vam Zakon o pacientovih pravicah omogoča takojšnjo odpravo nesporazuma z dodatnimi pojasnili ali ukrepi.

To pomeni, da se v primeru kakršnih koli nesporazumov med zdravljenjem lahko najprej pogovorite z zdravnikom, ki vas zdravi ali z vodjo negovalnega tima, ki bo skušal najti ustrezno rešitev.

Če z njegovimi dodatnimi pojasnili ali ukrepi ne boste zadovoljni, vas bo seznanil s pravico in postopkom vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic.

PRVA OBRAVNAVA KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC V UKC MARIBOR

Na informativnih tablah za obvestila pred vsako kliniko/oddelkom in vsako specialistično ambulanto so navedena imena in priimki, telefonske številke, delovna mesta pristojnih oseb ter podatki o najbližjem zastopniku pacientovih pravic.

Rok za vložitev prve zahteve

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma sodelavcev lahko vložite najpozneje v 15 dneh od nastanka domnevne kršitve.

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenega osebja pri izvajanju zdravstvene oskrbe

lahko vložite najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.

Če boste ta rok zamudili, boste lahko vložili zahtevo pozneje le, če ste šele kasneje zvedeli za kršitev oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje, vendar pa najkasneje v treh mesecih po preteku prej navedenih rokov.

Način vložitve prve zahteve

Prvo zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic lahko podate ustno pri pristojni osebi na zapisnik ali pisno pri pristojni osebi ali pošljete na naslov Univerzitetni klinični center Maribor, Ljubljanska ulica 5, 2000 Maribor.

Zahteva za prvo obravnavo mora vsebovati:

- osebno ime in priimek, naslov in kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oziroma sodelavcih,
- podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah,
- čas in kraj domnevne kršitve,
- morebitne posledice domnevne kršitve,
- morebitni predlog za rešitev spora,
- datum zahteve in podpis pacienta.

Anonimnih, žaljivih ali prepoznih zahtev pristojna oseba ne obravnava.

Potek obravnave

Pristojna oseba lahko po prejemu popolne zahteve:

- zahtevi v celoti ugodi,
- 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.

Če vas pristojna oseba povabi na ustno obravnavo, bo opravila pogovor z vami in udeleženim zdravstvenim delavcem oziroma 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 sestavi zapisnik. Namen ustne obravnave je predvsem sklenitev dogovora o načinu rešitve spora. Če dogovor ne bi bil sklenjen, vas bo pristojna oseba poučila o možnosti vložitve zahteve pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.

DRUGA OBRAVNAVA KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

Če v prvi obravnavi ne pride do razrešitve spora, lahko zahtevate varstvo v okviru druge obravnave pri **Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic na Ministrstvu za zdravje, RS, Štefanova ulica 5, 1000 Ljubljana.**

Pri uresničevanju vaših pravice se lahko kadarkoli obrnete na **zastopnika pacientovih pravic.**

Zastopnik vam lahko pomaga tako, da:

- vam na primeren način svetuje o vsebini pravic, načinih in možnostih njihovega uveljavljanja v času pred ali med zdravljenjem in kadar so vam te kršene.