



SPREJEMANJE IN OBRAVNAVA ZAHTEV ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

(57. člen Zakona o pacientovih pravicah)

Spoštovani uporabnik, spoštovana uporabnica!

V Zdravstvenem domu Velenje se trudimo omogočiti enakopravno, primerno, kakovostno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji predvsem na zaupanju in spoštovanju med vami - uporabniki in zdravniki ter drugimi zdravstvenimi delavci in sodelavci.

S takšnim ravnanjem želimo preprečiti kršitve vaših pravic v zvezi z zdravstvenim varstvom in zavarovanjem. Če pa kljub temu menite, da je v postopku zdravstvene obravnave prišlo do kršitve vaših pravic, imate v skladu z določili Zakona o pacientovih pravicah možnost zahtevati ustrezno obravnavo sami ali preko zaupnika pacientovih pravic.

ZAHTEVO LAHKO VLOŽITE:

Ustno (vsak delovni dan med 7. in 14. uro):

- v **tajništvu Zdravstvenega doma Velenje**, Vodnikova 1, 3320 Velenje ali na telefonski številki 03 89 95 412
- **pri pomočnici direktorja za zdravstveno nego** Dei Hudarín Kovačič, mag. manag., ali na telefonski številki 03 89 95 416

Pisno:

- po pošti: Zdravstveni dom Velenje, Vodnikova 1, 3320 Velenje
- po elektronski pošti: pohvale-pritozbe@zd-velenje.si

OSEBE, KI OBRAVNAVAJO PRITOŽBO:

- Lilijana KEITA, dr. med., spec. urgent. med.
- Aleksandra BOGDANOVIČ, dr. med., spec. pediatrije
- prim. Leopold REZAR, dr. med., spec. interne medicine in pnevmologije
- Renata LAMOT, dr. dent. med., spec. parodontolog
- Robert KRALJ, dr. dent. med.

ZAHTEVA NAJ VSEBUJE:

- osebno ime, naslov ter kontaktne podatke
- enota v kateri so vam domnevno kršene vaše pravice
- čas in kraj domnevne kršitve vaših pravic: podatke o udeležencih zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcih
- opis domnevne kršitve vaših pravic
- morebiten predlog rešitve spora

ROKI ZA VLOŽITEV ZAHTEVE:

- v primeru neustreznega odnosa zdravstvenega osebja je rok 15 dni od domnevne kršitve
- v primeru neustreznega ravnanja zdravstvenega osebja pri nudenju zdravstvene oskrbe je rok 30 dni po končani zdravstveni oskrbi
- v primeru, da ste za kršitev izvedeli kasneje ali pa so se posledice kršitve pokazale kasneje, je rok za vložitev zahteve en mesec po preteku zgoraj določenih rokov



Zastopniki pacientovih pravic

Cvetka JURAK

Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje,
Območna enota Celje, Ipavčeva 18, 3000 Celje

Tel.: 03 425 11 61 in 031 660 770

E-pošta: cvetka.jurak@nijz.si

Uradne ure:

ponedeljek od 7. do 18. ure

torek od 7. do 13. ure

Naročanje od ponedeljka do petka od 7. do 15. ure na tel.št.: 03 425 12 00

Olga PETRAK

Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje,
Območna enota Celje, Ipavčeva 18, 3000 Celje

Tel.: 03 425 11 61 in 031 660 770

E-pošta: olga.petrak@nijz.si

Uradne ure:

ponedeljek od 12. do 18. ure

torek od 7. do 13. ure

Naročanje od ponedeljka do petka od 7. do 15. ure na tel. št.: 03 425 12 00

Stanka VAUH

Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje,
Območna enota Ravne na Koroškem, Ob Suhi 5b, 2390 Ravne na Koroškem

Tel.: 02 870 56 15 in 041 319 744

E-pošta: stanka.vauh.ext@gov.si

Uradne ure:

ponedeljek od 13. do 18. ure

torek od 9. do 17. ure

Zastopnik pacientovih pravic pacientu svetuje, pomaga ali ga po pooblastilu zastopa pri uresničevanju pravic po Zakonu o pacientovih pravicah. 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!

POOBLAŠČENE OSEBE ZA ČAKALNI SEZNAM:

- Janja CEVSAR, dipl. m. s.; 03 89 95 573; janja.ocepek@zd-velenje.si
- Valentina POTOČNIK, zdrav. teh.; 03 89 95 622; valentina.potocnik@zd-velenje.si

Veseli bomo tudi Vaših pisnih in ustnih pohval glede našega dela in postopkov.