

---

Kadar boste neposredno med zdravstveno oskrbo izrazili nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene oskrbe ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca oz. zdravstvenega sodelavca, Zakon o pacientovih pravicah predvideva takojšnjo odpravo nesporazuma z dodatnimi pojasnili ali ukrepi. To pomeni, da se v primeru kakršnih koli nesporazumov med zdravljenjem najprej obrnete na zdravstvenega delavca, ki vas je obravnaval, se skušate z njim pogovoriti in najti rešitev.

Če sporazuma ne morete doseči oz. s pojasnili niste zadovoljni, vas ta zdravstveni delavec seznanj s pravico in postopkom vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic.

V skladu z 58. členom Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS št. 15/2008), je za sprejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic (prva zahteva) imenovana pristojna oseba:

**Helena GERBEC** dr. med., spec. oftalmolog  
Delovno mesto: direktor, zdravnik specialist  
Oftamed d.o.o., Ul. Moše Pijada 21b, 2000 Maribor  
Telefon: 02 252 66 43  
E pošta: [info@oftamed.si](mailto:info@oftamed.si)  
Uradne ure: sreda 13:00 – 14:00

Pristojna oseba z znanji s področja oftalmologije:  
**Ljuba NEUDAUER** dr. med., spec. oftalmolog  
Delovno mesto: direktor, zdravnik specialist  
Panonska ulica 5, 2250 Ptuj  
Telefon: 02/ 748 16 91  
E-pošta: [ocesna.neudauer@siol.net](mailto:ocesna.neudauer@siol.net)  
Uradne ure: četrtek 12:00-12:30, petek 12:00-12:30

### **Rok za vložitev prve zahteve**

Prvo zahtevo zaradi domnevno **neustreznega odnosa** zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev lahko pacient vloži najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve. Prvo zahtevo zaradi domnevno **neustreznega ravnanja** zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe lahko pacient vloži najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi. Če je pacient za kršitev izvedeli kasneje oz. so se posledice kršitve pokazale kasneje lahko prvo zahtevo vloži tudi po preteku rokov, vendar **najkasneje v treh mesecih**.

### **Kako vložim prvo zahtevo?**

Prvo zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic lahko podate ustno na zapisnik ali pisno pri pristojni osebi izvajalca.

Zahteva za prvo obravnavo mora vsebovati:

- osebno ime,
- naslov,
- kontaktne podatke pacienta,

- opis domnevne kršitve,
- podatke o udeleženi zdravstvenih delavcih oziroma sodelavcih,
- čas in kraj domnevne kršitve,
- morebitne posledice domnevne kršitve ter
- morebitni predlog za rešitev sporne zadeve.

Pacient prejme izvod zapisnika vložene ustne zahteve.

- Anonimnih, žaljivih ali prepoznih zahtev pristojna oseba ne obravnava. O tem se napravi pisni zaznamek, ki se ga pošlje pacientu, če je znan.
- Če se iz pisne zahteve ne da razbrati, kdo jo je vložil ali če je zahteva žaljiva ali prepozna, se zahteve ne obravnava. O tem se napravi pisni zaznamek, ki se ga pošlje pacientu, če je znan.
- Če pisna zahteva ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, pristojna oseba pacienta pozove, da zahtevo v določenem roku dopolni.
- Če pacient zahteve v roku ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil. V pozivu za dopolnitev zahteve se pacienta opozori na pravne posledice, če zahteve ne bo dopolnil.

Na podlagi predhodne pisne privolitve pacienta lahko pristojna oseba vpogleda v zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na obravnavano kršitev.

#### **Kako poteka obravnava prve zahteve?**

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.

Od vložitve popolne prve zahteve do ustne obravnave iz 62. člena tega zakona ne sme preteči več kot 15 dni.

#### **Ustna obravnava**

Če vas pristojna oseba povabi na ustno obravnavo, bo opravila pogovor z vami in udeleženi zdravstvenim delavcem oz. 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 zapiše zapisnik. Namen ustne obravnave je predvsem sklenitev dogovora o načinu rešitve spora. Dogovor je sklenjen, ko ga podpišeta pacient in pristojna oseba. Če dogovor o načinu rešitve spora ni sklenjen, se to navede v zapisniku.

Pristojna oseba vas mora poučiti o možnosti vložitve zahteve pri **Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic**, Ministrstvo za zdravje, Štefanova ulica 5, 1000 Ljubljana.

**Občanom nudimo pravno pomoč s področja zdravstva** - na številki **01 478 60 37** v ponedeljek in petek od 9.00 do 12.00; sreda od 9.00 do 12.00 in od 14.00 do 16.00.

Pisne pritožbe sprejemamo na naslovu [gp.mz@gov.si](mailto:gp.mz@gov.si) ali Glavna pisarna ministrstva za zdravje, Štefanova 5, Ljubljana. Fax: (01) 478 60 58. Pristojni pravne službe ministrstva se po Uredbi o poslovanju trudijo odgovorjati v roku 15 dni.