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 seznani 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
Uradne ure: sreda 13:00 – 14:00

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 nudenju 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 udeleženih 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 udeleženim 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 ali Glavna pisarna ministrstva za zdravje, Štefanova 5, Ljubljana. Fax: (01) 478 60 58. Pristojni pravne službe ministrstva se po Uredbi o poslovanju trudijo odgovarjati v roku 15 dni.