Spoštovani!

Obveščamo vas, da na širšem območju NIJZ, OE Maribor deluje zastopnica pacientovih pravic gospa **Vlasta Cafnik.**

Pravno podlago in okvire za njeno delovanje predstavlja Zakon o pacientovih pravicah – ZPacP (Uradni list RS, št. 15/08, 55/17, 177/20 in 100/22 – ZNUZSZS). Več informacij je na voljo tudi na spletnih straneh Ministrstva za zdravje RS.

Po določilih 58. člena ZPacP mora vsak izvajalec zdravstvenih storitev imeti na vidnem mestu v čakalnici na primarni ravni in v specialistični ambulantni dejavnosti oziroma ob vhodu na oddelek ali običajnem oglasnem mestu bolnišnice objavljeno:

- osebno ime pristojne osebe, njeno telefonsko številko in delovno mesto, kjer se prva zahteva lahko vloži ustno,
- podatke o načinu vložitve prve zahteve in času sprejema prve zahteve pri izvajalcu zdravstvenih storitev in
- naslednje podatke najbližjih zastopnikov pacientovih pravic, za Mariborsko območje:

Vlasta CAFNIK, Zastopnica pacientovih pravic Maribor

Sedež: Nacionalni inštitut za javno zdravje, OE Maribor, Ljubljanska ulica 4/II, 2000 Maribor

Naročanje za osebni obisk pri zastopnici je možen v času uradnih ur.

Uradne ure: **Ponedeljek od 8:00 do 11:008.00–11.00**
Torek od 10:00 do 18:0010.00–18.00
Sreda od 8:00 do 13:008.00–13.00 od 15:00 do 17:0015.00–17.00

telefon: 02 / 333 12 64 mobitel: 051 217 424 e-pošta: vlasta.cafnik.ext@gov.si

V kolikor bo pacient vložil zahtevo za prvo obravnavo kršitve njegovih pravic neposredno pri pristojni osebi vaše ustanove (kadar pacient za zastopanje ne bo pooblastil zastopnika pacientovih pravic), ste me v skladu s 63. členom ZPacP dolžni najkasneje v 15 dneh po koncu postopka z anonimiziranim zapisnikom obvestiti o zahtevi in obravnavi kršitve zaradi spremljanja stanja na področju pacientovih pravic.

Pacient se lahko kadarkoli obrne na enega od zastopnikov pacientovih pravic, ki mu lahko svetuje, pomaga ali ga po pooblastilu celo zastopa pri uresničevanju pravic po Zakonu o pacientovih pravicah 49. člen.

PRISTOJNOSTI IN NALOGE ZASTOPNIKA
Osnovna naloga zastopnika je, da daje pacientu osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje konkretne usmeritve tudi na področjih uveljavljanja pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti.

Kdo se lahko obrne na zastopnika?
Na zastopnika se lahko obrne vsak uporabnik zdravstvenih storitev pri katerem koli izvajalcu zdravstvenih storitev in vsakdo, ki potrebuje osnovne informacije, strokovno pomoč ali konkretne usmeritve.

Kdaj se lahko obrnem na zastopnika?
Na zastopnika se lahko obrnete vedno, kadar potrebujete nasvet, pomoč ali zastopanje. Ko se srečate s problemom, ki se nanaša na katero koli od pacientovih pravic določenih v Zakonu o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08, 55/17, 177/20 in 100/22 – ZNUZSZS).

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 vam te kršene,
- vam poda konkretne usmeritve za uveljavljanje pravic in predlaga možne rešitve,
- 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 zastopnika je pomembno in odgovorno, saj lahko na izvajalce kadar koli naslovi predloge, mnenja, kritike ali priporočila, ki so jih ti dolžni obravnavati in nanje v roku, ki ga določi zastopnik, odgovoriti.

Delovanje zastopnika in kakšne rešitve lahko pričakujem?
1. Ko se za pomoč obrnete na zastopnika, vam bo ta svetoval na zgoraj navedeni način oziroma vas bo napotil na pristojni organ.
2. V primerih domnevnih kršitev katere koli od pacientovih pravic bo zastopnik le-to na vaš predlog posredoval izvajalcu in mu določil rok (najmanj 8 dni), v katerem bo moral ta poslati zahtevana pojasnila in informacije o domnevnih kršitvah ali moral pojasniti, zakaj zahtevi zastopnika ne bo ugodil.
3. Če želite, da vas zastopnik zastopa, ga boste morali za to pisno pooblastiti. Za sklenitev poravnave ali drugega sporazuma, umik zahteve in vpogled v vašo zdravstveno dokumentacijo mora imeti zastopnik izrecno pooblastilo.
   - Zastopnik lahko na podlagi vašega pooblastila izvajalcu predlaga način, na katerega naj se ugotovljena nepravilnost odpravi - dosežena sporazumna rešitev.
   - Zastopnik lahko predlaga povrnitev škode, ki vam je bila morda povzročena.
4. Izvajalec mora zastopniku omogočiti dostop do vseh podatkov, ki so potrebni za delo v zvezi z obravnavano zahtevo.
5. Če zastopnik oceni, da je vaš zahtevek očitno neutemeljen, ni dolžan sprejeti pooblastila za zastopanje, mora pa vas pisno opozoriti na nesmotrnost postopka in vas seznaniti z morebitnimi drugimi možnostmi za uveljavljanje zahtevka.
6. Kadar bo zastopnik ugotovil, da je bila zadeva že rešena na drug način ali če neupravičeno ne boste sodelovali v postopku, bo nadaljnje aktivnosti prekinil - zadeva se zaključi.