



Na podlagi 18. člena Statuta javnega zdravstvenega zavoda Onkološki inštitut Ljubljana in v skladu z Zakonom o pacientovih pravicah (Ur. l. RS, št. 15/2008, 55/2017), je generalna direktorica Zlata Štiblar Kisić dne 15.4.2019 sprejela naslednji

**PRAVILNIK
O PRITOŽBENIH POTEH
IN
POSTOPKU PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC
NA ONKOLOŠKEM INŠTITUTU LJUBLJANA**

I. SPLOŠNO

1. člen

S tem pravilnikom se določa postopek obravnave pritožb pacientov in njihovih svojcev na Onkološkem inštitutu Ljubljana (nadalje: OI).

Pritožba je lahko tudi predlog, pobuda ali mnenje vlagatelja, ki kaže njegovo nezadovoljstvo.

V pravilniku uporabljeni izrazi zapisani v moški spolni slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za moške in ženske.

2. člen

Za vprašanja, ki niso urejena s tem pravilnikom, se smiselno uporablja Zakon o pacientovih pravicah.

II. SPROTNO REŠEVANJE NESPORAZUMOV IN SPOROV

3. člen

Če pacient neposredno med zdravstveno oskrbo izrazi nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene oskrbe ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca oz. zdravstvenega sodelavca, se poskušajo zdravstveni delavci nespোরазum z dodatnimi pojasnili ali ukrepi odpraviti takoj.

III. PRVA OBRAVNAVA KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC NA OI

**4. člen
(način vložitve prve zahteve)**

V kolikor pacient z dodatnimi pojasnili ali ukrepi ni zadovoljen, ga zdravstveni delavec oz. zdravstveni sodelavec seznanijo s pravico in postopkom vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic.



5. člen (pristojnost in odgovornost pri reševanju prve zahteve)

Pristojne osebe za sprejemanje in obravnavo pritožb so strokovni direktor za področje zdravljenja, glavna medicinska sestra za področje nege ali generalni direktor za ostala področja.

Pritožbe se praviloma vložijo pisno po pošti ali po elektronski pošti na naslove določene v objavi. Pritožbe se lahko vložijo tudi na obrazcu, ki je priloga 3 tega pravilnika.

Izjemoma se lahko pritožbe podajo tudi ustno. Ob tem se piše Zapisnik o ustni zahtevi, ki je v pravilniku kot priloga 4.

Objava pristojnih oseb za obravnavo kršitev pacientovih pravic ter najbližjih zastopnikov pacientovih pravic mora biti z ažurnimi in zakonsko zahtevanimi podatki dostopna na vidnih mestih po OI. To je pred čakalnicami oz. ob vhodih na oddelke oz. na običajnih oglasnih mestih.

6. člen

Pristojna oseba lahko pred vložitvijo Prve zahteve z dodatnimi pojasnili ali ukrepi poskusi nesporazum rešiti. Pacienta tudi seznanijo s pravico in postopkom vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic.

7. člen (rok za vložitev prve zahteve)

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oz. zdravstvenih sodelavcev lahko pacient vloži najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve.

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oz. zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe lahko pacient vloži najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.

Pacient lahko vloži prvo zahtevo v treh mesecih po preteku rokov iz prejšnjih odstavkov, če je za kršitev zvedel kasneje oz. če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

8. člen (žaljiva, prepozna, nepopolna zahteva)

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.



9. člen (popolna zahteva)

Zahteva je popolna če vsebuje zlasti:

- osebno ime, naslov prebivališča in kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve pacientovih pravic,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oz. zdravstvenih sodelavcih,
- podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah,
- čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic in
- morebitni predlog za rešitev spora.

10. člen (postopek po vložitvi prve zahteve)

Pristojna oseba lahko po prejemu popolne prve zahteve:

- zahtevi v celoti ugodi, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu,
- napoti pacienta na drugo pristojno pravno ali fizično osebo,
- postopek ustavi, če pacient zahtevo umakne, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu ali
- pisno povabi pacienta na ustno obravnavo.

Od vložitve popolne prve zahteve do ustne obravnave ne sme preteči več kot 15 dni.

Na obravnavo se lahko povabi tudi druge osebe, ki imajo znanja s področja obravnavane zadeve in bi lahko pomagale razjasniti okoliščine, pomembne za odločitev.

Če pacient na ustno obravnavo ne more priti, lahko za sodelovanje v obravnavi pooblasti zastopnika ali drugo osebo ali pa predlaga, naj se zahteva reši brez njegove navzočnosti. Če pacient svojega izostanka do začetka obravnave ne opraviči, pristojna oseba postopek ustavi s pisnim zaznamkom, ki ga pošlje pacientu. Če pacient iz opravičenih razlogov svojega izostanka ni mogel opravičiti, lahko to stori v treh dneh od prenehanja vzroka, zaradi katerega pacient ni mogel priti na ustno obravnavo, vendar najkasneje v 30 dneh od dneva ustne obravnave.

V vabilu na ustno obravnavo se pacienta opozori na pravne posledice neopravičenega izostanka z obravnave.

11. člen (ustna obravnavo)

Pristojna oseba na ustni obravnavi lahko opravi:

- pogovor s pacientom,
- pogovor z udeleženim zdravstvenim delavcem oz. zdravstvenim sodelavcem ali drugim zdravstvenim delavcem oz. zdravstvenim sodelavcem, ki lahko pojasni okoliščine obravnavane kršitve,
- pogovor z drugim strokovnjakom, ki ima znanja s področja obravnavane kršitve in bi lahko pomagal razjasniti okoliščine, pomembne za odločitev,
- pregled zdravstvene ali druge dokumentacije.

O poteku ustne obravnave se sestavi zapisnik, ki ga podpišejo vsi, ki so na ustni obravnavi sodelovali. Pacient prejme izvod podpisanega zapisnika takoj.



12. člen (dogovor o rešitvi spora)

Na obravnavi lahko pristojna oseba s pacientom sklene dogovor o načinu rešitve spora. Dogovor je sklenjen, ko ga podpišeta pacient in pristojna oseba.

Dogovor o načinu rešitve spora iz prejšnjega odstavka se lahko sklene zlasti o:

- ustnem ali pisnem opravičilu,
- povračilu nepotrebnih stroškov ali druge škode v vrednosti do 300 eurov,
- pridobitvi drugega mnenja,
- ponovitvi, dopolnitvi ali popravi zdravstvene storitve, če je bila izvedena neustrezno,
- predlogu uvedbe internega ali zunanjega strokovnega nadzora v skladu s predpisi, ki urejajo strokovni nadzor v zdravstvu,
- predlogu uvedbe postopka ugotavljanja obravnavane kršitve varstva osebnih podatkov.

Dogovor in rok za njegovo izvršitev sta del zapisnika.

Če dogovor o načinu rešitve spora ni sklenjen, se to navede v zapisniku. Pristojna oseba v tem primeru pacienta pouči o možnosti vložitve zahteve pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.

13. člen (obveščanje zastopnika pacientovih pravic)

Pristojna oseba mora z anonimiziranim zapisnikom o zahtevi in obravnavi kršitve ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek zaključi, seznaniti najbližjega zastopnika v 15 dneh po koncu postopka. Tega ni dolžna storiti kadar je zastopnik v postopku z zahtevo sodeloval kot pacientov pooblaščenec.

14. člen (hramba gradiva)

Zapisniki in morebitno drugo gradivo, ki je nastalo v postopku z zahtevo, se hrani v pisarni strokovnega direktorja v zbirki, ki je ločena od zdravstvene dokumentacije posameznih pacientov, skladno z določbami zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov, in internim pravilnikom, ki ureja varstvo osebnih podatkov na OI. Dokumentarno gradivo se hrani pet let.

IV. KONČNE DOLOČBE

15. člen

V Službi za kakovost se vodi seznam kronološko prejetih prvih zahtev z naslednjimi podatki:

- a) zaporedna številka;
- b) datum prispele zahteve;
- c) ime in priimek osebe, ki je zahtevo vložila;
- d) vsebina zahteve (na zdravljenje, na odnose, na določeno osebo in podobno);
- e) način reševanja zahteve (razgovor z delavci, s pacientom, ustna obravnava, pisni dogovor in podobno);
- f) način rešitve zahteve (kratka vsebina dogovora).

16. člen

Do 31. januarja tekočega leta Služba za kakovost izdela letno poročila o številu prvih zahtev za preteklo leto ter razlogih zanje.

17. člen

Ta pravilnik začne veljati, ko ga sprejme generalni direktor in ko se objavi na intranetu OI.

Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o pritožbenih poteh in postopku prve obravnave kršitve pacientovih pravic na OI z dne 25.10.2016.

Priloge:

- Priloga 1: Obrazec - Prva zahteva;
- Priloga 2: Obrazec - Zapisnik o ustni zahtevi;
- Priloga 3: Evidenca pritožb;
- Priloga 4: Diagram poteka reševanja pritožb.



Zlata Štiblar Kisić
generalna direktorica

Podrejeni dokumenti

OBR – 985 Pisna zahteva za obravnavo kršitve pacientovih pravic
OBR – 986 Zapisnik o ustni zahtevi
OBR – 987 Evidenca pritožb
NAV – 646 Diagram poteka reševanja pritožb



Pisna zahteva za obravnavo kršitve pacientovih pravic

Ime in priimek:	
Naslov:	
Kontaktne podatke	Telefon:
	E naslov:
Opis domnevne kršitve pacientovih pravic	
Podatki o udeleženi zdravstveni delavci oz. sodelavci:	
Ime in priimek	
Delovno mesto	
Podatki o morebitnih drugih udeleženi osebah:	
Ime in priimek	
Čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic	
Morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic	
Morebitni predlog za rešitev spora	
Pisna privolitev pacienta, da v skladu s petim odstavkom 60. čl. ZPacP soglaša, da pristojna oseba lahko opravi vpogled v medicinsko dokumentacijo, ki se nanaša na obravnavano kršitev:	
DA NE	
Podpis pacienta:	
Datum:	

Povezani dokumenti

PR – 10 Pravilnik o pritožbenih poteh in postopku prve obravnave kršitve pacientovih pravic na Onkološkem inštitutu Ljubljana

**Zapisnik o ustni zahtevi**

Ime in priimek pacienta	
Naslov pacienta	
Kontaktni podatki pacienta	Telefon:
	E naslov:
Opis domnevne kršitve pacientovih pravic	
Podatki o udeleženih zdravstvenih delavcih oz. sodelavcih:	
Ime in priimek	
Delovno mesto	
Podatki o morebitnih drugih udeleženih osebah:	
Ime in priimek	
Čas in kraj domnevne kršitve pacientovih pravic	
Morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic	
Morebitni predlog za rešitev spora	
Pisna privolitev pacienta, da v skladu s petim odstavkom 60. čl. ZPacP soglaša, da pristojna oseba lahko opravi vpogled v medicinsko dokumentacijo, ki se nanaša na obravnavano kršitev:	
DA NE	
Podpis pacienta	
Št.:	
Zapisal:	
Datum:	

Povezani dokumenti

PR – 10 Pravilnik o pritožbenih poteh in postopku prve obravnave kršitve pacientovih pravic na Onkološkem inštitutu Ljubljana



Evidenca pritožb

Leto:

Število vloženih pritožb:

Število rešenih pritožb:

Zap. št. pritožbe:	Datum prispetja:	Ime in priimek osebe, ki je zahtevo podala:	Vložena ustno ali pisno:	Vsebina zahteve:	Pristojna oseba za reševanje:	Način reševanja oz. izvedeni ukrepi:	Podatek o rešitvi (način in datum):

Pripravil:

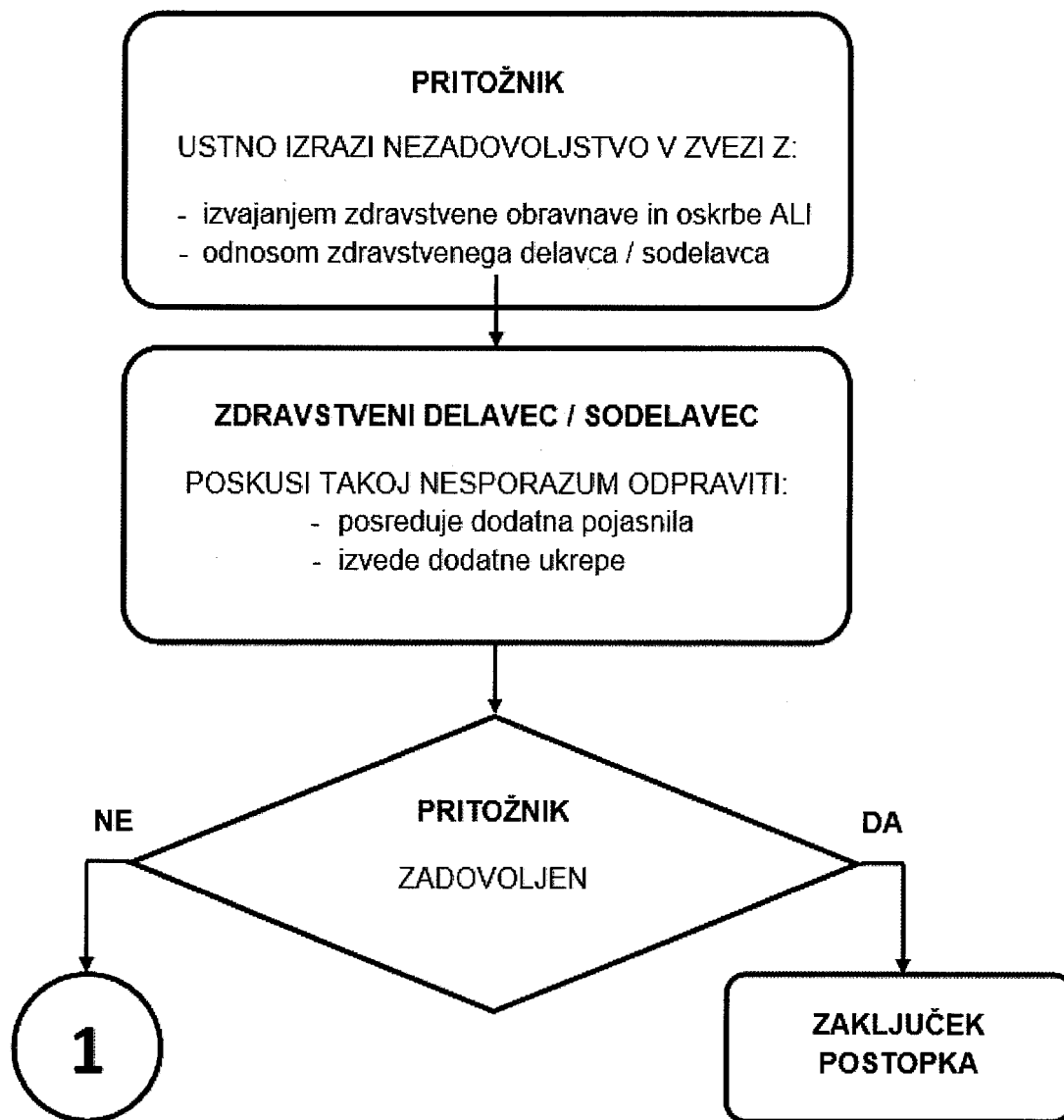
Datum:

Povezani dokumenti

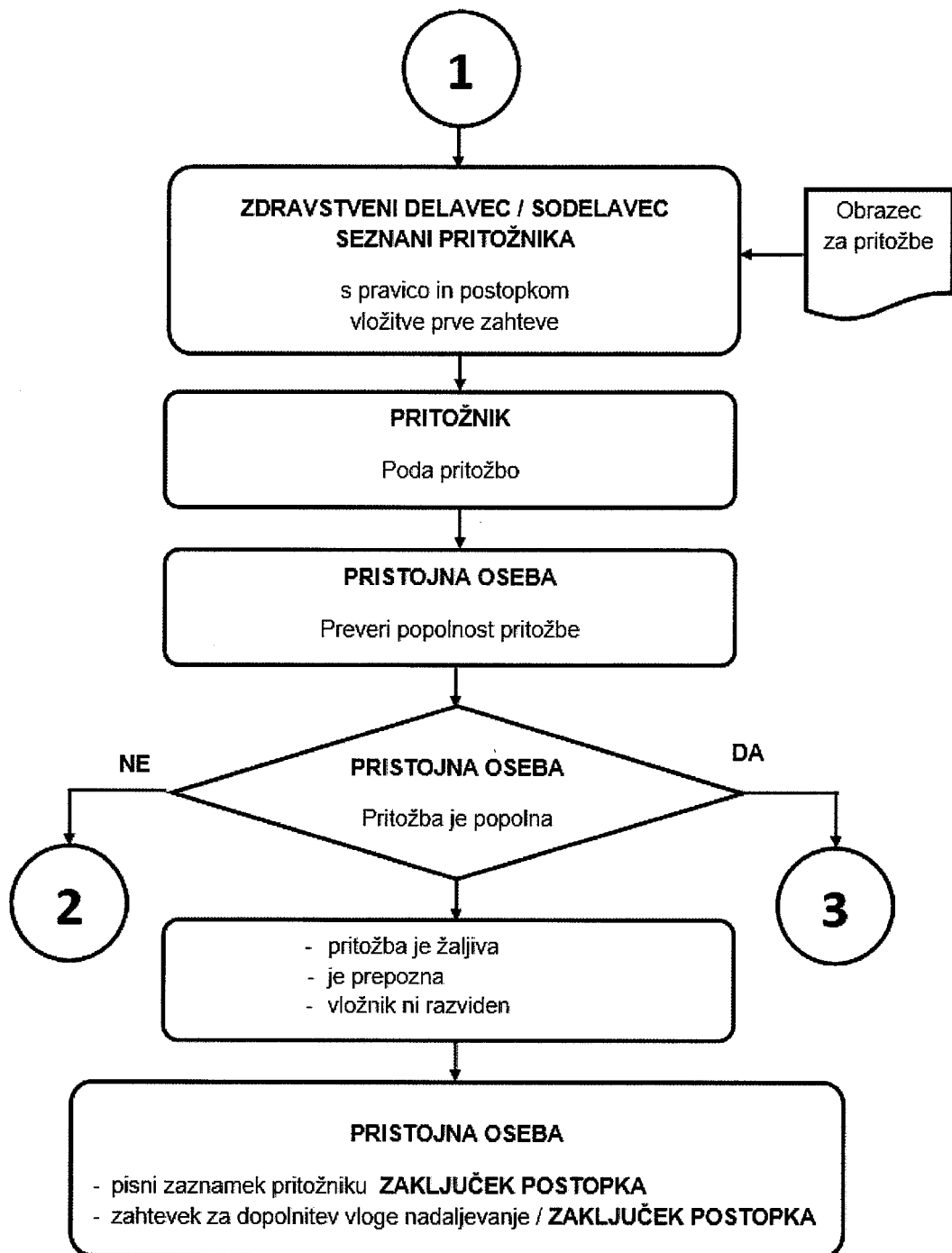
PR – 10 Pravilnik o pritožbenih poteh in postopku prve obravnave kršitve pacientovih pravic na Onkološkem inštitutu Ljubljana

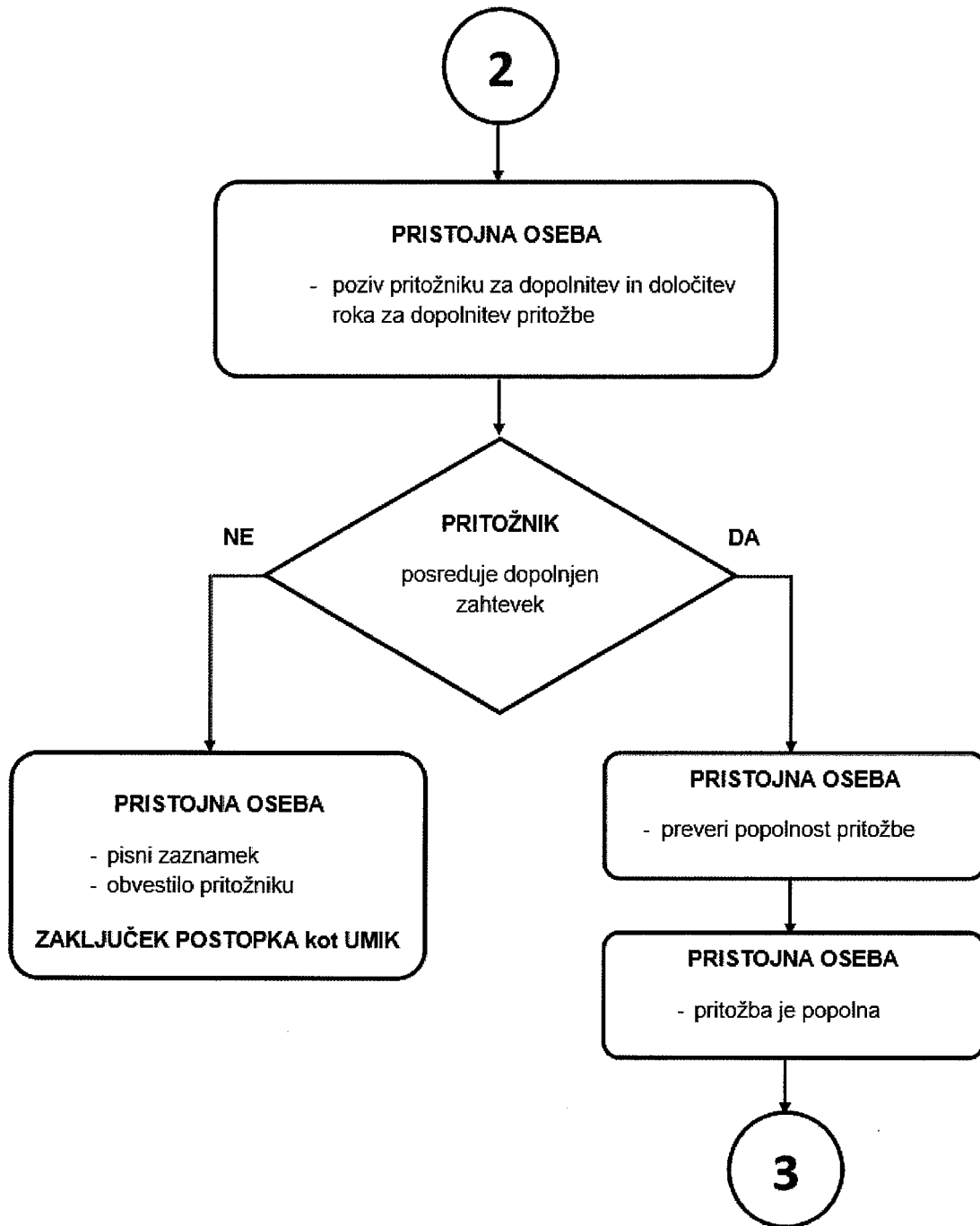
Diagram poteka reševanja pritožb

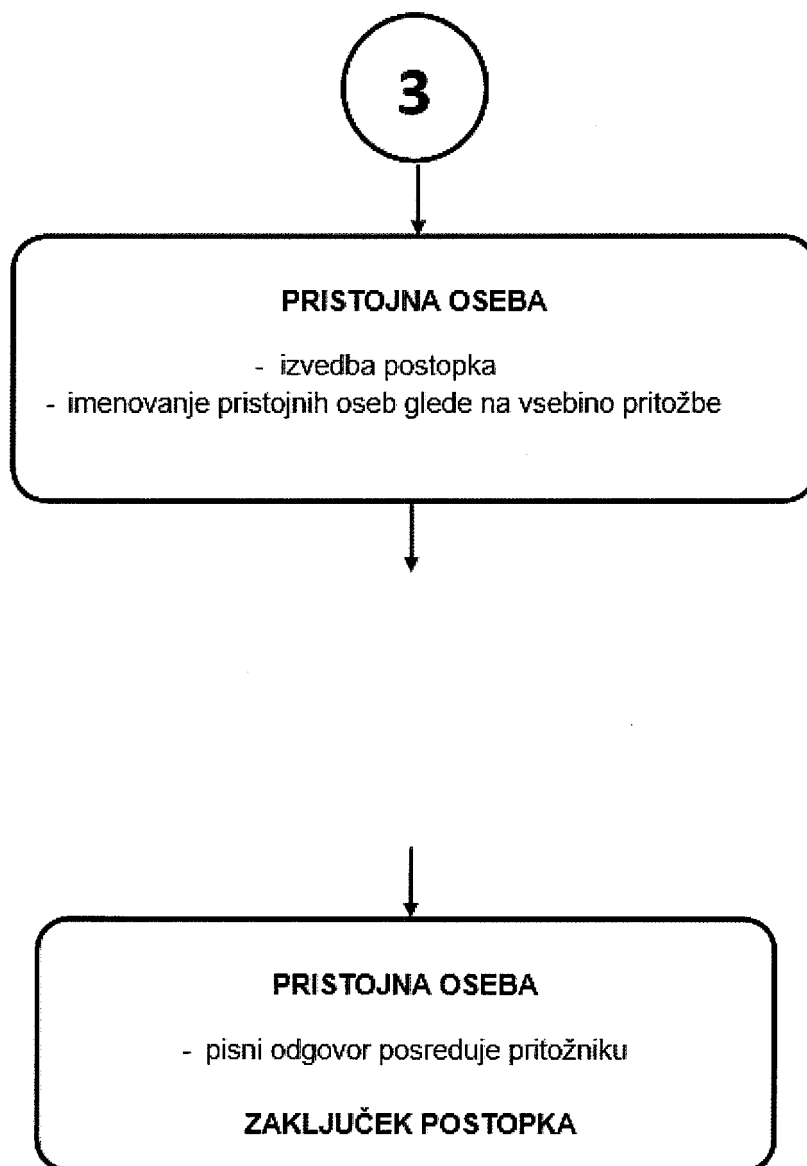
SPROTNO RAZREŠEVANJE NESPORAZUMOV IN SPOROV



ZAHTEVA ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC







Povezani dokumenti

PR – 10 Pravilnik o pritožbenih poteh in postopku prve obravnave kršitve pacientovih pravic na Onkološkem inštitutu Ljubljana

