

Na podlagi 40. člena Statuta javnega zdravstvenega zavoda Onkološki inštitut Ljubljana je Svet OI na 14. seji dne 24. 3. 2005 sprejel

PRAVILNIK O PRITOŽBENIH POTEH

SPLOŠNO

1. člen

Pravilnik ureja postopek s pritožbami bolnikov in njihovih svojcev (v nadaljnjem besedilu : vlagatelj) .

NAČELA POSTOPKA

2. člen

Pri postopku s pritožbami morajo biti zagotovljena načela informiranosti, dostopnosti, enostavnosti, transparentnosti in nepristranskosti, na željo pritožnika pa tudi načelo kontradiktornosti.

DEFINICIJA PRITOŽBE

3. člen

Pritožba po tem pravilniku je vsaka pritožba, predlog, pobuda ali mnenje vlagatelja, ki kaže na njegovo nezadovoljstvo.

NAČIN VLOŽITVE, OBLIKA IN VSEBINA PRITOŽBE

4. člen

Pritožbo lahko vlagatelj izroči komurkoli na Onkološkem inštitutu, odda v nabiralnik za pohvale in pritožbe, pošlje po pošti, telefaksu ali elektronski pošti.

5.člen

Pritožba je lahko ustna, po telefonu, ali pisna, lahko je podpisana ali anonimna. Lahko je napisana na obrazcu, ki je priloga tega pravilnika, izražena v anketi ali napisana prosto.

6.člen

Vsebina pritožbe se lahko nanaša na uresničevanje bolnikovih pravic, dostopa do zdravljenja in nege, zdravljenje, odnos do bolnika in drugo. Vlagatelj mora navesti podatke, ki so potrebni za ugotavljanje dejstev in reševanje pritožbe.

ROK ZA VLOŽITEV PRITOŽBE

7.člen

Vlagatelj sme vložiti pritožbo kadarkoli in ni omejen z rokom. Zaradi učinkovitejšega reševanja pritožbe je zaželeno, da se pritoži neposredno po nastanku razloga za pritožbo. Pritožba se ne obravnava, če je v isti zadevi že sprožen sodni postopek.

NASLOVNIK

8.člen

Pisno pritožbo vlagatelj naslovi na generalnega direktorja Onkološkega inštituta. Če je naslovljena na drugo osebo, jo je le ta dolžna dostaviti generalnemu direktorju, prav tako ga je dolžna s kratkim uradnim zaznamkom obvestiti o vseh ustnih (ali telefonskih), tudi morebiti na licu mesta rešenih pritožbah.

POSTOPEK S PRITOŽBO

9. člen

Vsaka pritožba ali uradni zaznamek se vpiše v seznam pritožb. Seznam pritožb vodi tajništvo generalnega direktorja. V seznamu so navedeni :

- datum prejema
- ime in priimek vlagatelja (če pritožba ni anonimna ali če vlagatelj ustne pritožbe izrecno ne želi pisnega navajanja osebnih podatkov)
- na katero osebo ali enoto se nanaša
- kdo pritožbo rešuje (ali jo je že rešil po podatkih uradnega zaznamka)

10.člen

Generalni direktor lahko v primerih, ko se pritožba nanaša na konkretno osebo zahteva pisni odgovor te osebe na navedbe v pritožbi in pisno mnenje neposredno predpostavljene osebe.

11.člen

Generalni direktor glede na vrsto in vsebino pritožbe preda pritožbo v obravnavo in reševanje strokovnemu direktorju, pomočniku strokovnega direktorja za področje zdravstvene nege - glavni medicinski sestri, komisiji za pritožbe, ki jo imenuje za posamezni primer, strokovnemu svetu ali jo reši sam.

Člani komisije so lahko direktor za strokovno delo, pomočnik strokovnega direktorja za področje zdravstvene nege – glavna medicinska sestra, predstojnik sektorja, vodja oddelka, vodilna MS oddelka oz. vodja enote in pravnik.

12. člen

Če vlagatelj meni, da je bila storjena strokovna napaka ali na drug način kršena pravila stroke se izvede postopek po Pravilniku o internem strokovnem nadzoru.

13.člen

Če se med postopkom ugotovi, da obstaja razlog za uvedbo disciplinskega postopka, se postopek s pritožbo praviloma prekine in se nadaljuje po dokončnem sklepu disciplinskega organa.

14.člen

Generalni direktor (oziroma tisti, ki pritožbo rešuje) glede na vrsto pritožbe presodi, ali bo vlagatelj povabljen na razgovor, ali mu bo odgovorjeno pisno. V primerih, ko oceni, da gre v primeru pritožbe za nesporazum ali težavo pri komunikaciji, praviloma skliče prizadete osebe na razgovor. Razgovor se skliče ne glede na vrsto pritožbe v primeru, da vlagatelj to zahteva.

REŠITEV PRITOŽBE

15.člen

Vlagatelj mora biti najkasneje v tridesetih dneh po prejemu pritožbe obveščen o rešitvi pritožbe ali o razlogih, zaradi kateri pritožbe še ni bilo možno rešiti. Pritožbe morajo biti praviloma rešene v tridesetih dneh, izjeme so lahko le strokovno zapleteni primeri ali v primeru uvedbe disciplinskega postopka.

16.člen

V primerih, ko je to izvedljivo (zlasti pri ustnih pritožbah na posameznih oddelkih in enotah) morajo biti pritožbe rešene takoj, na licu mesta.

17. člen

Rešitev pritožbe je odvisna od vsebine in načina pritožbe in je lahko ustna ali pisna. V primerih ustnih pritožb je praviloma ustna, razen v primeru, ko vlagatelj zahteva pisni odgovor .

18.člen

Rešitev pritožbe je lahko glede na vsebino pritožbe :

- odgovor
- pojasnilo
- opravičilo
- obvestilo o odpravi razlogov za pritožbo
- strokovno mnenje
- drugo

KONČNA DOLOČBA

19.člen

Ta pravilnik prične veljati, ko ga sprejme Svet OI in se objavi na oglasnih deskah Onkološkega inštituta.

Predsednik sveta OI
Dorjan Marušič, dr.med., univ.dipl.inž.mat.

