



# PRVA OBRAVNAVA PRI IZVAJALCU ZDRAVSTVENIH STORITEV

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 zdravnika, ki vas je zdravil, se skušate z njim pogovoriti in najti rešitev.

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

Zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic vložite pri pristojni osebi za sprejemanje in obravnavo kršitev pacientovih pravic (po navadi je pristojna oseba direktor).

## Kje najdem podatke o pristojni osebi?

Vsak izvajalec mora imeti na vidnem mestu v čakalnici, pri vhodu na oddelek ali na oglasnem mestu objavljeno: ime pristojne osebe, telefonsko številko, vse potrebne podatke o načinu vložitve prve zahteve, pa tudi ime, naslov, telefonsko številko in uradne ure najbližjega zastopnika pacientovih pravic.

## Rok za vložitev prve zahteve

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oz. sodelavcev lahko vložite najpozneje v **15 dneh od nastanka domnevne kršitve**. Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenega osebja pri nujenju zdravstvene oskrbe vložite **najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi**.

Če ste za kršitev izvedeli kasneje oz. so se posledice kršitve pokazale kasneje, lahko prvo zahtevo vložite 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.

Anonimnih, žaljivih ali prepoznih zahtev pristojna oseba ne obravnava. O tem se napravi pisni zaznamek, ki se ga pošlje pacientu, če je znan.

### **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.

### **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.



# DRUGA OBRAVNAVA KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC PRED KOMISIJO

Pri zahtevi za drugo obravnavo kršitve pacientovih pravic je ustanovljena Komisija, ki jo sestavlja predsednik in 75 članov.

## **Kdaj je za obravnavo zahtev pristojna Komisija?**

Komisija je pristojna za odločanje o drugi zahtevi v primerih:

- v postopku sklenitve poravnave med pacientom in izvajalcem, zdravstvenih storitev,
- v postopku mediacije s pomočjo mediatorja, ki posreduje med pacientom in izvajalcem zdravstvenih storitev,
- v postopku pred tričlanskim senatom, ki ga sestavljajo predstavnik nevladnih organizacij, strokovnjak s področja zdravstva in pravnik.

## **Rok za vložitev druge zahteve**

Drugo zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic lahko vložite najpozneje v 15 dneh po vročitvi zapisnika iz postopka za obravnavo prve zahteve ali v 15 dneh po poteku roka za izvršitev dogovora, če pa izvajalec prve obravnave ne izvede (molk organa), lahko vložite drugo zahtevo v 30 dneh od vložitve popolne prve zahteve.

## **Kako vložim zahtevo za drugo obravnavo?**

Drugo zahtevo vložite pisno ali ustno na zapisnik na Komisijo.

Vsebovati mora naslednje podatke:

- osebno ime,
- naslov,
- kontaktne podatke pacienta,
- navedbo izvajalca, zoper katerega se druga zahteva vlaga,
- razlog za vložitev,
- dokazilo o vložitvi prve zahteve,
- izjavo pacienta, da o zadevi ne teče sodni ali upravni spor,
- morebitne posledice domnevne kršitve pacientovih pravic,
- morebiten predlog za rešitev spora.



## **Kako poteka druga obravnava kršitve pacientovih pravic?**

Kršitev se pred Komisijo obravnava:

- v postopku sklenitve poravnave med pacientom in izvajalcem, zdravstvenih storitev,
- v postopku mediacije s pomočjo mediatorja, ki posreduje med pacientom in izvajalcem zdravstvenih storitev,
- v postopku pred tričlanskim senatom, ki ga sestavljajo predstavnik nevladnih organizacij, strokovnjak s področja zdravstva in pravnik.

## **Sklenitev poravnave**

Poravnavo lahko z udeleženci spora sklenete, če narava kršene pravice to dopušča. Poravnava se sklene tako, da udeleženci z vzajemnim popuščanjem prekinejo spor oz. odpravijo negotovosti in določijo svoje vzajemne pravice in obveznosti. Pred sklenitvijo poravnave morate biti seznanjeni z vsemi okoliščinami in posledicami sklenitve poravnave, kar je potrebno vpisati v zapisnik.

## **Mediacijski postopek in kaj lahko od njega pričakujem?**

Mediacija je postopek mirnega reševanja sporov, pri katerem sprte strani ob pomoči nepristranskega posrednika (mediatorja) iščejo rešitev spora, ki v najboljši možni meri upošteva interese vseh in s katero so vsi zadovoljni.

Posebej pomembno je, da gre osebam v sporu predvsem za ugodno razrešitev spora in ne za prizadevanje, da bi v sporu zmagal, prizadel ali razvrednotil nasprotno stranko. Podrobneje je postopek mediacije določen v Pravilniku o mediaciji v zdravstvu (Uradni list RS, št. 77/08).

Uspešna mediacija se konča s sklenitvijo sporazuma med pacientom in izvajalcem. Dosežen sporazum, ki ga stranki sporazumno predložita v potrditev predsedniku Komisije in ga ta potrdi, je izvršilni naslov. To pomeni, da v primeru njegovega nespoštovanja pacientu ni potrebno vlagati tožbe na sodišču, pač pa lahko pri sodišču neposredno doseže izvršitev obveznosti izvajalca, ki so bile dogovorjene v sporazumu.

## **Postopek pred senatom**

Postopek se nadaljuje pred senatom, če udeleženci ne sklenejo poravnave ali ne dosežejo dogovora o začetku postopka mediacije ter pacient ne zahteva odškodnine. Senat šteje tri člane in odloča z večino glasov vseh članov.

Senat si med postopkom prizadeva predvsem za sklenitev poravnave ali drugega sporazuma. Senat lahko odredi interni strokovni nadzor pri izvajalcu, zoper katerega je vložena zahteva, če je to potrebno za razjasnitev spora.

Postopek izvedbe internega strokovnega nadzora je natančno določen v Pravilniku o internem strokovnem nadzoru pri izvajalcu zdravstvenih storitev, zoper katerega je vložena druga zahteva (Uradni list RS, št. 77/08). Senat lahko tudi, poleg tega, da drugi zahtevi delno ali v celoti ugoditi ali



jo zavrne, predlaga izvedbo upravnega nadzora ministrstva za zdravje, zunanjega strokovnega nadzora pri npr. Zdravniški zbornici Slovenije, finančnega nadzora Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije, disciplinskega ali drugega postopka zoper odgovorne delavce izvajalca.

Odločitev senata v postopku obravnave druge stopnje je dokončna. Zoper odločbe in sklepe senata, s katerim se postopek obravnave konča, ni pravnih sredstev, lahko pa uveljavljate sodno varstvo v upravnem sporu.

**Vir:**

[http://www.mz.gov.si/si/mz\\_za\\_vas/pacientove\\_pravice/pritozbeni\\_postopek/postopek\\_z\\_zaht\\_evo\\_za\\_obravnavo\\_krsitve\\_pacientovih\\_pravic/prva\\_obravnavo\\_pri\\_izvajalcu\\_zdravstvenih\\_storitev/](http://www.mz.gov.si/si/mz_za_vas/pacientove_pravice/pritozbeni_postopek/postopek_z_zaht_evo_za_obravnavo_krsitve_pacientovih_pravic/prva_obravnavo_pri_izvajalcu_zdravstvenih_storitev/)