		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 1 od 16

	FUNKCIJA	DIGITALNI PODPIS
PRIPRAVILA:	Vodja SPKS	
PREGLEDALI:	PDGZ	
	PVK	
ODOBRIL:	Direktor	
SKRBNIK:	Vodja SPKS	

PREGLED ZADNJIH SPREMEMB V DOKUMENTU

Sprememba v točki:	OPIS SPREMEMBE
Priloge	Ažuriranje prilog

KAZALO


- 0 VSEBINA**
- I SPLOŠNE DOLOČBE**
- II PRISTOJNOST IN ODGOVORNOST PRI REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE**
- III NAČIN VLOŽITVE PRVE ZAHTEVE**
- IV POSTOPEK PO VLOŽITVI PRVE ZAHTEVE**
- V USTNA OBRAVNAVA**
- VI DOGOVOR O REŠITVI SPORA**
- VII OBVEŠČANJE ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC**
- VIII OBVEŠČANJE DRUGIH OSEB V ZAVODU**
- IX POSTOPEK EVIDENTIRANJA PRVIH ZAHTEV**
- X LETNO POROČILO O PRVIH ZAHTEVAH**
- XI PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE**

POSTOPEK V PRIMERU KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

- 1. Obveščanje pacientov**
- 2. Zbiranje in evidentiranje zahtev**
- 3. Razvrščanje zahtev**
- 4. Odločitev o obravnavi zahteve in določitev odgovorne osebe za rešitev zahteve**
- 5. Reševanje zahteve**
- 6. Reševanje zahteve in obveščanje o rešitvi zahteve**
- 7. Evidentiranje rešitve zahteve**
- 8. Shranjevanje zahtev**

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvirni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

OB SPLOP4201 01 01

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015	Stran od strani: 2 od 16	

I. SPLOŠNO

1. člen

S tem pravilnikom se ureja:

- pristojnost in odgovornost reševanja,
- potek reševanja in
- postopek evidentiranja prve zahteve pacientov o kršitvi njihovih pravic zaradi (59. člen ZPacP):

1. Neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma sodelavcev – rok za vložitev je **15 dni** od domnevne kršitve,
2. Neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma sodelavcev pri nudenju zdravstvene oskrbe – rok za vložitev je **30 dni** po končani zdravstveni oskrbi,
3. Prva zahteva se lahko vloži v **3 mesecih** po preteku rokov iz prejšnjih odstavkov, če je pacient za kršitev zvedel kasneje oz. če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

II. PRISTOJNOST IN ODGOVORNOST PRI REŠEVANJU PRVE ZAHTEVE

2. člen

Za reševanje prve zahteve sta pristojna:

- direktor – za medicinsko in poslovno področje;
- pomočnica direktorja za zdravstveno nego (PDZN) – za področje zdravstvene nege;

Če je prva zahteva vložena zoper direktorja, direktor za konkretni primer določi namestnika za reševanje prve zahteve.


III. NAČIN VLOŽITVE PRVE ZAHTEVE

3. člen

Prva zahteva za varstvo pacientovih pravic se vloži v tajništvu zavoda, po elektronski pošti, skrinjicah na oddelkih/enotah in je lahko:

1. **ustna zahteva** – se vloži na zapisnik v tajništvu zavoda na obrazcu **Priloga 2:** »Zapisnik o ustni/pisni zahtevi« zapisnika, ki je v prilogi tega pravilnika. Kopijo zapisnika se obvezno izroči pacientu.
2. **pisna zahteva** se lahko vloži na obrazcu **Priloga 2:** »Zapisnik o ustni/pisni zahtevi« pisne zahteve, ki je v prilogi pravilnika in se vloži v tajništvu zavoda, po elektronski pošti, skrinjici na oddelku/enoti. Če pisna zahteva ni vložena na predvidenem obrazcu, mora vsebovati zahtevane vsebine:
 - ime in priimek pacienta,
 - prebivališče pacienta,
 - telefon oz. elektronska pošta pacienta,
 - opis domnevne kršitve pacientove pravice,
 - podatke o udeleženi zdravstveni delavci ali drugih osebah,
 - čas in kraj ter morebitne posledice domnevne kršitve pacientove pravice,
 - ter morebiten predlog za rešitev spora.

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvirni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
		Izdaja: 02 Velja od: 2.9.2015	Stran od strani: 3 od 16

O vloženi prvi zahtevi poslovna sekretarka nemudoma obvesti direktorja in vodjo splošne pravno kadrovske službe (SPKS). Vodja SPKS praviloma še isti delovni dan oz. najkasneje v 2 delovnih dneh posreduje prvo zahtevo v reševanje prisojni osebi po naročilu direktorja in o vloženi zahtevi obvesti PVK. PVK o prvi zahtevi obvesti člane Komisije za kakovost in varnost pacientov na prvi sklicani seji po prejetju prve zahteve.

V primeru, da pacient vloži prvo zahtevo po elektronski pošti, ki ni predvidena za sprejemanje prve zahteve (boltop@b-topolsica.si), jo mora prejemnik še isti dan posredovati poslovni sekretarki.

Skrinjice na oddelku/enoti 1-krat dnevno pregleda poslovna sekretarka in morebitno prvo zahtevo zavede v Delovodnik in o prvi zahtevi obvesti direktorja in vodjo SPKS.

Če pisna zahteva ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, se pacienta pozove, da zahtevo v določenem roku dopolni. Poziv se pošlje na obrazcu (Priloga 4:»Poziv za dopolnitev pisne zahteve«), ki je sestavni del tega pravilnika.

Če pacient zahteve ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil in se postopek ustavi.

Pisna zahteva **se ne obravnava po tem pravilniku:**

- če se iz nje ne da razbrati, kdo jo je vložil,
- če je žaljiva ali prepozna.

Če se pisna zahteva ne obravnava, se o tem napravi pisni zaznamek obrazec (Priloga 6: »Pisni zaznamek«) in se pošlje pacientu, če je ta znan.

V primeru, kadar je pritožba anonimna, se le-ta vpiše v delovodnik, ki ga vodi poslovna sekretarka, vendar se ne obravnava po tem pravilniku. Pri anonimni pritožbi pristojna oseba poskuša ugotoviti vzroke za podano pritožbo in v primeru upravičenosti primerno ukrepati.

4. člen

Če pristojna oseba iz 2. člena tega pravilnika zaradi teže strokovnega problema oz. že nastalih ali pričakovanih posledic ugotovi, da so podani pogoji za izredni interni strokovni nadzor, je dolžna zahtevati izredni interni strokovni nadzor.

Izredni interni strokovni nadzor iz 1. odst. se opravi v skladu z internim »Pravilnikom o internem strokovnem nadzoru« v bolnišnici.

IV. POSTOPEK PO VLOŽITVI PRVE ZAHTEVE


5. člen

Pristojna oseba po prejemu **popolne** prve zahteve odloča o zahtevi tako, da:

1. zahtevi v celoti ugodi, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu,
2. napoti pacienta na pristojno pravno ali fizično osebo, pristojni državni organ ali najbližjega zastopnika pacientovih pravic, če se zahteva nanaša na uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja ali pravic, ki jih ne ureja Zakon o pacientovih pravicah,
3. postopek ustavi, če pacient zahtevo umakne, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu,

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvirni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

OB SPLOP4201 01 01

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 4 od 16

4. pisno povabi pacienta na ustno obravnavo – pacient se na ustno obravnavo povabi z obrazcem, ki je sestavni del pravilnika.

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

Pristojna oseba je dolžna zahtevo reševati v skladu z medicinsko stroko in drugimi strokami ter etičnimi in strokovnimi standardi. Pristojna oseba mora vso dokumentacijo, ki nastaja ob reševanju prve zahteve, posredovati v SPKS in jo sprotno obveščati o poteku reševanja prve zahteve. Vodja SPKS o poteku reševanja prve zahteve sproti obvešča PVK.

V. USTNA OBRAVNAVA

6. člen

Pristojna oseba na ustni obravnavi lahko opravi:

- pogovor s pacientom,
- pogovor z udeleženim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem ali drugim zdravstvenim delavcem oz. 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 pod pogojem, da pacient s tem soglaša,
- pregled zdravstvene ali druge dokumentacije – na podlagi predhodne pisne privolitve pacienta (Priloga 2: »Zapisnik o ustni/pisni zahtevi« - Pisna privolitev pacienta).

O poteku ustne obravnave se sestavi zapisnik, ki ga podpišejo vsi, ki so na ustni obravnavi sodelovali. **Kopijo podpisanega zapisnika se takoj izroči pacientu.**

VI. DOGOVOR O REŠITVI SPORA

7. člen

Dogovor o načinu rešitve spora na ustni obravnavi lahko skleneta pristojna oseba in pacient. Dogovor in rok za njegovo izvršitev sta del zapisnika obrazec (Priloga 5: »Zapisnik o ustni obravnavi«).


Dogovor se lahko sklene o:

- ustnem ali pisnem opravičilu,
- povračilu nepotrebnih stroškov ali druge škode v vrednosti do 300 €,
- 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 je sklenjen, ko ga podpišeta pristojna oseba in pacient.

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvirni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

OB SPLOP4201 01 01

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015	Stran od strani: 5 od 16	

Če dogovor ni sklenjen, se to navede v zapisniku (Priloga 5: »Zapisnik o ustni obravnavi«) in pristojna oseba pouči pacienta, da v roku **15 dni** od vročitve zapisnika lahko vloži drugo zahtevo pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.

VII. OBVEŠČANJE ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

8. člen

Z **anonimiziranim** zapisnikom o zahtevi (priloga 1 – Obrazec »Zapis o prvi zahtevi«) in obravnavi kršitve ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek zaključi, se mora seznaniti najbližjega zastopnika pacientovih pravic (ZPP) razen, kadar je zastopnik v postopku sodeloval kot pacientov pooblaščenec. Rok za obveščanje zastopnika pacientovih pravic je **15 dni** po koncu postopka.

VIII. OBVEŠČANJE DRUGIH OSEB V ZAVODU

9. člen

Pristojna oseba, ki vodi postopek, je dolžna sprotno obveščati vodjo SPKS o poteku postopka. Vodja SPKS je dolžna posredovati podatke poslovni sekretarki, ki jih mora zapisati v Delovnik o prvi zahtevi. O vsakem vnosu podatkov v Delovnik o prvi zahtevi mora poslovna sekretarka obveščati PVK.

Pristojna oseba, ki je vodila obravnavo, je dolžna po koncu postopka izpolniti obrazec (Priloga 1: »Zapis o prvi zahtevi«) in ga posredovati direktorju zavoda in vsem udeležencem zavoda, ki so sodelovali pri poteku postopka, vodjo SPKS in PVK.

Komisiji za kakovost pregleda celoten postopek reševanja pritožbe. O tem se vodi zapisnik.

IX. POSTOPEK EVIDENTIRANJA ZAHTEV

10. člen

Zahteve, podane na način iz 3. člena tega pravilnika, mora poslovna sekretarka bolnišnice kronološko evidentirati v delovodnik in dokumentacijo ustrezno arhivirati.


Iz delovodnika morajo biti razvidni naslednji podatki:

1. zaporedna številka;
2. datum, ko je zahteva prispela;
3. ime in priimek osebe, ki je zahtevo podala;
4. vrsta zahteve (na zdravljenje, na odnose, na splošno, na določeno osebo in podobno);
5. način reševanja zahteve (razgovor z delavci, s pacientom, ustna obravnavo, pisni dogovor, in podobno);
6. podatek o rešitvi (kratka vsebina pisnega dogovora, če je sklenjen ali drugo v skladu s čl. 5 pravilnika).

X. LETNO POROČILO O PRVIH ZAHTEVAH

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvirni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

OB SPLOP4201 01 01

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
		Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015

11. člen

Do 31. januarja tekočega leta se izdela letno poročilo o prvih zahtevah za prejšnje leto. Odgovorna oseba za izdelavo letnega poročila je vodja SPKS.

Letno poročilo zajema naslednje podatke:

- analiza prvih zahtev prejetih v predhodnem letu,
- število prvih zahtev,
- razlogi za prve zahteve,
- vzorec ponavljanja prvih zahtev,
- število rešenih prvih zahtev,
- število nerešenih prvih zahtev,
- razloge, zakaj niso bile rešene.

XI. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

12. člen

Kazalnika kakovosti sta:

- **hitrost reševanja pritožb (tiste, ki se rešujejo samo v okviru zavoda),**
- **uspešnost reševanja prvih zahtev.**

Merjenja se izvajajo najmanj 1-krat letno. Nosilec te aktivnosti je vodja SPKS, ki na osnovi doseženih rezultatov izvaja ustrezne ukrepe (korekcijski, korektivni, preventivni).

13. člen

Arhiviranje se izvaja v skladu s Pravilnikom o arhiviranju dokumentacije in OP Zapisi o kakovosti.

14. člen

Za nadzor je odgovorna in pooblaščen **vodja SPKS**, ki o izvajanju nadzora vodi zapise, ki so podlaga za izvajanje korekcijskih, korektivnih in preventivnih ukrepov. O izvajanju teh ukrepov se vodijo ustrezni zapisi. Nadzor se izvaja najmanj 1-krat letno.

15. člen


Prejemniki tega dokumenta so zaposleni, ki so določeni z matriko prejemnikov in vsi zaposleni z dostopom do intraneta.

16. člen

Spremembe tega dokumenta se izvajajo skladno z določili OP Dokumenti splošnega pomena SPL OP 42 01

17. člen

Pravilnik stopi v veljavo z dnem podpisa direktorja. Z veljavnostjo tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o reševanju pritožb v Bolnišnici Topolšica z dne 7. 9. 2006.


		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 7 od 16

Priloge pravilnika:

Številka dokumenta	NAZIV DOKUMENTA
OB SPKPR7201 01 01	Zapis o prvi zahtevi
OB SPKPR7201 02 01	Zapisnik o ustni/pisni zahtevi
OB SPKPR7201 03 01	Vabilo na ustno obravnavo
OB SPKPR7201 04 01	Poziv za dopolnitev pisne zahteve
OB SPKPR7201 05 01	Zapisnik o ustni obravnavi
OB SPKPR7201 06 01	Pisni zaznamek
OB SPKPR7201 07 01	Evidenca pritožb

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvirni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

OB SPLOP4201 01 01

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 8 od 16

XII. PRILOGE


9.1 PRILOGA 1 – OB SPKPR7201 01 01»Zapis o prvi zahtevi«

ZAPIS O PRVI ZAHTEVI ŠT. _____/_____

1. SPREJEM PRVE ZAHTEVE	
1. Podatki o pacientu	
2. Naslov	
3. Datum sprejema zahteve	
4. Način sprejema	<input type="checkbox"/> ustno na zapisnik <input type="checkbox"/> pisno
5. Služba na katero se zahteva nanaša	
6. Morebiten predlog pacienta za rešitev spora	<input type="checkbox"/> DA Vsebina predloga: <input type="checkbox"/> NE
Datum	Podpis
2. REŠEVANJE PRVE ZAHTEVE	
1. Zahteva se obravnava	<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE – iz pisne zahteve se ne da razbrati: <ul style="list-style-type: none"> • kdo jo je vložil • zahteva je prepozna • zahteva je žaljiva • drugo
Pisni zaznamek o ne obravnavanju zahteve je poslan pacientu (če je znan) dne	
2. Pristojna oseba za reševanje zahteve	
3. Rok za reševanje zahteve (od vložitve popolne prve zahteve do ustne obravnave ne sme preteči več kot 15 dni)	
Datum	Direktor


Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvirni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

OB SPLOP4201 01 01

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 9 od 16


3. OPIS REŠEVANJA PRVE ZAHTEVE			
4. REŠITEV PRVE ZAHTEVE			
Datum		Podpis pristojne osebe	
5. OBVEŠČANJE PACIENTA			
1. <input type="checkbox"/> pisni zaznamek	Poslano dne:		
	Podpis pristojne osebe		
2. <input type="checkbox"/> zapisnik o ustni obravnavi	Izročen dne:		
	Podpis pristojne osebe		
6. UKREPI			
1. Analiza vzrokov je:	<input type="checkbox"/> potrebna <input type="checkbox"/> ni potrebna		
2. Ukrepi			
Pristojna oseba	Datum	Podpis	
7. ODŠKODNINSKI ZAHTEVEK			
<input type="checkbox"/> ni odškodninskega zahtevka <input type="checkbox"/> višina odškodninskega zahtevka: _____ <input type="checkbox"/> zavrnitev odškodninskega zahtevka <input type="checkbox"/> reševanje prepuščeno zavarovalnici			
Direktor	Datum	Podpis	

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvirni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 10 od 16

8. UGOTOVITVE O PRVI ZAHTEVI		
1. Upravičenost	<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE	
2. Zakaj DA?		
3. Zakaj NE?		
3.5. Potrebna obravnava na strokovnem svetu?		
<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE		
3.6. Stališče strokovnega sveta zavoda o upravičenosti zahteve (sklep strokovnega sveta):		
<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE		
3.7. Obveščanje pristojne zbornice		
<input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE		
Direktor	Datum	Podpis

OB SPKPR7201 01 01

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 11 od 16

9.2. PRILOGA 2 – OBSPKPR7201 02 01 »Zapisnik o ustni/pisni zahtevi«


ZAPISNIK O USTNI / PISNI (obkroži) ZAHTEVI

Ime in priimek pacienta			
Prebivališče pacienta			
Kontaktne podatke pacienta		telefon:	
		el. pošta:	
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			
<p>Pisna privolitev pacienta: V skladu s 5. odst. 60. čl. Zakona o pacientovih pravicah soglašam, da pristojna oseba lahko opravi vpogled v mojo zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na obravnavano kršitev:</p> <p>DA NE</p>			
Podpis pacienta			
Številka			
Zdravstveni dom			
Zapisal(a)		Pacient	Datum

OBSPKPR7201 02

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvirni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

OB SPLOP4201 01 01

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 12 od 16

9.3. PRILOGA 3 – OB SPKPR7201 03 01 »Vabilo na ustno obravnavo«

VABILO NA USTNO OBRAVNAVO

Na podlagi 1. odst. 61. čl. Zakona o pacientovih pravicah in v zvezi z Vašo zahtevo o kršitvi pacientovih pravic Vas vabimo, da se udeležite ustne obravnave, ki bo

dne _____ ob _____ uri

v _____

Zaradi razjasnitve vseh okoliščin, ki so pomembne za odločitev, bomo na obravnavo povabili druge osebe, ki imajo znanja s področja obravnavane zadeve, in sicer:

_____.


Kolikor s tem ne soglašate, nas o tem obvestite najpozneje do _____ na tel. št.

Opozorilo:

Če na ustno obravnavo ne morete priti, lahko za sodelovanje v obravnavi pooblastite zastopnika ali drugo osebo ali pa predlagate, naj se zahteva reši brez Vaše navzočnosti.

Če svojega izostanka do začetka obravnave ne opravičite, bo postopek ustavljen. Če iz opravičenih razlogov svojega izostanka niste mogli opravičiti, lahko to storite v treh dneh od prenehanja vzroka, zaradi katerega niste mogli priti na ustno obravnavo, vendar najkasneje v 30 dneh od dneva ustne obravnave.

OB SPKPR7201 03

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 13 od 16

9.4. PRILOGA 4 – OBSPKPR7201 04 01 »Poziv za dopolnitev pisne zahteve«

Ime in priimek pacienta			
Prebivališče pacienta			
Kontaktne podatke pacienta	Telefon:		
	E- Pošta:		

POZIV ZA DOPOLNITEV PISNE ZAHTEVE

Spoštovani,


v zvezi z Vašo zahtevo zaradi kršitve pacientovih pravic, ki smo je prejeli dne _____, Vas obveščamo, da je le-ta nepopolna. V skladu s 4. odst. 60. čl. Zakona o pacientovih pravicah Vas pozivamo, da jo do _____ dopolnite z naslednjimi podatki:

--

Opozorilo: Če zahteve v določenem roku ne dopolnite, se šteje, da ste zahtevo umaknili.

Bolnišnica Topolšica	
Kraj in datum	
Pristojna oseba	
Podpis	

OBSPKPR7201 04

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 14 od 16

9.5. PRILOGA 5 – OBSPKPR7201 05 01 »Zapisnik o ustni obravnavi«

ZAPISNIK O USTNI OBRAVNAVI

Sestavljen dne _____ v prostorih **Bolnišnice Topolšica** v postopku zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic, št. _____, ki jo je vložil (a) _____.

Začetek: ob _____ uri

Prisotni:

1.	
2.	
3.	

Ugotovi se,

- a) da bosta pristojna oseba in pacient sklenila dogovor o rešitvi spora, katerega vsebina bo zapisana v nadaljevanju,
- b) da dogovor o rešitvi spora ni sklenjen in je pacient poučen, da lahko v roku 15 dneh od prejema tega zapisnika vloži drugo zahtevo pri Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic.

Končano: ob _____ uri.

Podpisi prisotnih:

1.	
2.	
3.	

V skladu s točko »a« zapisnika se pristojna oseba in pacient dogovorita o naslednjem:

Rok za izvršitev dogovora je	
Pristojna oseba za reševanje prve zahteve	
Pacient	


En izvod podpisanega zapisnika/dogovora se izroči pacientu.

Podpis pacienta o prevzemu	
----------------------------	--

OBSPKPR7201 05 01

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvorni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

OB SPLOP4201 01 01

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 15 od 16

9.6. PRILOGA 6 – OBSPKPR720106 01»Pisni zaznamek«


V skladu z določili Zakona o varstvu pacientovih pravic (Ur. list RS, št. 15/08) , Pravilnika o reševanju zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic in v zvezi z Vašo prvo zahtevo kršitve pacientovih pravic. št.: _____, ki ste jo vložili dne _____ Vas

OBVEŠČAMO

o naslednjem:

Kraj in datum	
Pristojna oseba	
Podpis	

OBSPKPR720106 01

		PRAVILNIK REŠEVANJE ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC	Številka dokumenta: SPK PR 72 01
Izdaja: 02	Velja od: 2.9.2015		Stran od strani: 16 od 16

9.7. PRILOGA 7 – OBSPKPR7201 07 01 »EVIDENCA PRITOŽB«

EVIDENCA PRITOŽB

10. člen Pravilnika reševanje zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic

Leto:

Število prispelih pritožb:

Število rešenih pritožb:

Zap. št. pritožbe	Datum prispetja	Ime, priimek, osebe, ki je zahtevo podala:	Način vložitve (ustno na zapisnik ali pisno):	Vsebina zahteve:	Pristojna oseba za reševanje:	Način reševanja oziroma izvedeni ukrepi:	Podatek o rešitvi (vrsta in datum rešitve):
01							
02							
03							

Odgovorni delavec:

Datum zadnje spremembe:

OBSPKPR7201 09 01

Dokument je oblikovan računalniško. Na papir natisnjen dokument predstavlja kopijo. V primeru razlik med dokumenti, se uporabi izvirni dokument (elektronska ali overjena pisna verzija), ki je pri predstavniku vodstva za kakovost.

OB SPLOP4201 01 01