



PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB PACIENTOV

SOP 42
Verzija 5

Datum: 1. 6. 2018
Stran: 1 od 6

1. NAMEN PROTOKOLA

Namen protokola prve obravnave kršitve pacientovih pravic in ukrepanja v primeru ustnih pobud in pripomb pacientov v Splošni bolnišnici Jesenice je seznanitev pacientov in zaposlenih z načinom prijave in obravnave kršitve pacientove pravice, ter postopkov v primeru ustnih pobud in pripomb pacientov.

2. REFERENČNI DOKUMENTI

- Zakon o pacientovih pravicah
- OBR 61 – Obrazec – pisna zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic

3. OPIS POTEKA

3.1. POSTOPEK NA 1. STOPNJI:

ZAHTEVA ZA OBRAVNAVO KRŠITEV PACIENTOVIH PRAVIC V SPLOŠNI BOLNIŠNICI JESENICE

Zakon o pacientovih pravicah (ZPacP, Uradni list RS, št. 15/2008, v nadaljevanju: zakon) določa pravice, ki jih ima pacient kot uporabnik zdravstvenih storitev pri vseh izvajalcih zdravstvenih storitev, postopke uveljavljanja teh pravic, kadar so te kršene. Namen zakona je omogočiti enakopravno, primerno, kakovostno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji na zaupanju in spoštovanju med pacientom in zdravnikom ali drugim zdravstvenim delavcem ter zdravstvenim sodelavcem.

Pacient, ki meni, da so mu bile kršene pravice, določene s tem zakonom, ima pravico do prve obravnave kršitve pacientovih pravic pred pristojno osebo izvajalca zdravstvenih storitev na podlagi pacientove pisne ali ustne zahteve (v nadaljnjem besedilu: postopek z zahtevo za prvo obravnavo kršitve).

Uvedbo postopka lahko zahtevajo tudi ožji družinski člani ali bližnje osebe, če pacient s tem soglaša. Po pacientovi smrti lahko uvedbo postopka zahtevajo pacientovi ožji družinski člani.

Odgovoren:

Pomočnica direktorja za področje ZN: Tanja Pristavec
Samostojna svetovalka za pravne zadeve: Tina Zalokar

Odobril:

Direktor: Janez Poklukar



**PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE
PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V
PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB
PACIENTOV**

**SOP 42
Verzija 5**

Datum: 1. 6. 2018
Stran: 2 od 6

I. PRVA OBRAVNAVA KRŠITEV PACINETOVIH PRAVIC V SPLOŠNI BOLNIŠNICI JESENICE

SPROTNO REŠEVANJE NESPORAZUMOV IN SPOROV

Pacient lahko posreduje svoje pripombe, pohvale in pobude v Knjigo pripomb, pritožb in pohval, ki se nahaja na pultu pri medicinski sestri informatorki ter v prvem, drugem, tretjem in četrtem nadstropju. Odgovorne za dostopnost Knjige pripomb, pritožb in pohval so koordinatorice zdravstvene nege oddelkov na posameznih nadstropjih.

V primeru, da pacient neposredno med zdravstveno oskrbo na oddelkih, enotah, službah ali ambulantah v Splošni bolnišnici Jesenice izrazi nezadovoljstvo pri izvajanju zdravstvene oskrbe ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca oziroma zdravstvenega sodelavca, se poskusi nespোরазum z dodatnimi pojasnili ali ukrepi odpraviti **takoj**.

Če pacient z dodatnimi pojasnili ali ukrepi ni zadovoljen, ga zdravstveni delavec oziroma zdravstveni sodelavec seznanj s pravico in postopkom vložitve zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic.

PRISTOJNA OSEBA za prvo obravnavo pacientovih pravic v Splošni bolnišnici Jesenice je:

Marija Mežik Veber, dipl. m. s.

zaposlena na delovnem mestu namestnica pomočnice direktorja za področje zdravstvene nege in oskrbe

Tel. št. 04 586 83 12, GSM: 051 375 107, e-mail: marija.mezik-veber@sb-je.si

Marija Mežik Veber, dipl. m. s. je v Splošni bolnišnici Jesenice pristojna za sprejemanje in obravnavo **ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC**.

Če vloži pacient zahtevo zoper Marijo Mežik Veber, dipl. m. s., je pristojna oseba za konkretni primer direktor bolnišnice ali oseba, ki jo direktor določi za namestnika.

II. ROK ZA VLOŽITEV PRVE ZAHTEVE

1. **ZARADI NEUSTREZNEGA ODNOSA** zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev lahko pacient vloži prvo zahtevo najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve.

2. **ZARADI DOMNEVNO NEUSTREZNEGA RAVNANJA** zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe lahko pacient vloži prvo zahtevo najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.



**PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE
PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V
PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB
PACIENTOV**

**SOP 42
Verzija 5**

Datum: 1. 6. 2018
Stran: 3 od 6

3. V TREH (3) MESECIH PO PRETEKU ROKA iz točke 1 in točke 2, če je za kršitev zvedel kasneje oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

III. VLOŽITEV USTNE ZAHTEVE NA ZAPISNIK

Pacient ustno zahtevo vloži pri pristojni osebi Splošne bolnišnice Jesenice.

Ustno zahtevo se sprejme na zapisnik, ki mora poleg podpisa pacienta in pristojne osebe vsebovati najmanj:

- osebno ime, naslov prebivališča in kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve pacientovih pravic,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oziroma 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.

Pacient prejme izvod zapisnika vložene ustne zahteve.

IV. VLOŽITEV PISNE ZAHTEVE

Pisna zahteva, se vloži v tajništvo Splošne bolnišnice Jesenice. Tajništvo zahtevo vpiše v delovodnik in jo posreduje v obravnavo pristojni osebi. Če pacient vloži zahtevo kakšnemu drugemu zdravstvenemu delavcu oziroma zdravstvenemu sodelavcu, jo je ta nemudoma dolžan prinesiti v tajništvo.

Pisna zahteva mora vsebovati najmanj:

- osebno ime, naslov prebivališča in kontaktne podatke pacienta,
- opis domnevne kršitve pacientovih pravic,
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oziroma 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.

Če zahteva vsebuje vse naštetе sestavine je **POPOLNA 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.



PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB PACIENTOV

SOP 42
Verzija 5

Datum: 1. 6. 2018
Stran: 4 od 6

DOPOLNITEV ZAHTEVE:

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.

VPOGLED V ZDRAVSTVENO DOKUMENTACIJO PACIENTA:

Samo na podlagi predhodne pisne privolitve pacienta lahko pristojna oseba vpogleda v zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na obravnavano kršitev.

V. POSTOPEK PO VLOŽITVI PRVE ZAHTEVE

Pristojna oseba po prejemu popolne prve zahteve:

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, če se zahteva nanaša na uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja ali pravic, ki jih ta zakon ne ureja.
3. POSTOPEK USTAVI, če pacient zahtevo umakne, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu.
4. PISNO POVABI PACIENTA NA USTNO OBRAVNAVO

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

PRISOTNOST DRUGIH OSEB NA OBRAVNAVI: 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 s tem soglaša.

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

VI. IZOSTANEK PACIENTA

1. POOBLASTILO ZASTOPNIKU ALI POOBLAŠČENCU

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.



PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB PACIENTOV

SOP 42
Verzija 5

Datum: 1. 6. 2018
Stran: 5 od 6

2. NEUPRAVIČEN IZOSTANEK

Če pacient svojega izostanka do začetka obravnave ne opraviči, pristojna oseba postopek ustavi s pisnim zaznamkom, ki ga pošlje pacientu.

3. OPRAVIČENI RAZLOGI ZA IZOSTANEK

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.

VII. USTNA OBRAVNAVA

Pristojna oseba na **ustni obravnavi** lahko opravi:

- POGOVOR S PACIENTOM;
- POGOVOR Z UDELEŽENIM zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem ali drugim zdravstvenim delavcem oziroma 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 DOKUMENTACIJE (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.

VIII. DOGOVOR O NAČINU REŠITVE 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 se lahko sklene zlasti o:

- USTNEM ALI PISNEM OPRAVIČILU,
- POVRAČILU NEPOTREBNIH STROŠKOV ALI DRUGE ŠKODE V VREDNOSTI DO 300 EUROV,
- PRIDOBITVI DRUGEGA MNENJA,
- PONOVTIVI, 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.



PROTOKOL PRVE OBRAVNAVE KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN UKREPANJE V PRIMERU USTNIH POBUD IN PRIPOMB PACIENTOV

SOP 42
Verzija 5

Datum: 1. 6. 2018
Stran: 6 od 6

Pristojna oseba v tem primeru pacienta pouči o možnosti vložitve zahteve **pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.**

IX. OBVEŠČANJE ZASTOPNIKA (v 15 dneh)

Pristojna oseba mora z anonimiziranim zapisnikom o zahtevi in obravnavi kršitve ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek zaključi, zaradi spremljanja stanja na področju pacientovih pravic seznaniti najbližjega zastopnika **v 15 dneh** po koncu postopka, razen kadar je zastopnik v postopku z zahtevo sodeloval kot pacientov pooblaščenec.

X. HRAMBA DOKUMENTACIJE – 5 LET

Zapisniki in morebitno drugo gradivo, ki je nastalo v postopku z zahtevo, se hrani v zbirki, ki je ločena od zdravstvene dokumentacije posameznih pacientov, skladno z določbami zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

Dokumentarno gradivo se hrani **PET (5) LET.**

XI. VODENJE EVIDENCE

Pristojna oseba o vloženi zahtevki vodi evidenco, ki vsebuje podatke o pacientu, datumu vložitve zahteve, kršeni pacientovi pravici, datumu zaključitve postopka in o dogovorjenem načinu rešitve spora.

Pristojna oseba je sproti dolžna obveščati vodstvo zavoda o realizaciji dogovorjenih načinov rešitve sporov.

3.2. Ukrepi pri nastanku nespোরazumov, pripomb in pobud s strani pacienta

- Vse ustne pripombe in pobude sprejema in spremlja pooblaščen osebja za prvo prijavo kršitve pacientovih pravic. Telefonske pripombe in predloge pooblaščen osebja evidentira v poseben zvezek, kjer natančno zapiše vse pomembne informacije, ki jih posreduje pacient.
- Pooblaščen osebja prav tako vrši nadzor nad zapisi pacientov v knjigo pripomb, pritožb in pohval in pripravi analizo le teh in predlaga ukrepe za izboljšanje.
- Analizo podatkov izvede na šest mesecev. Na osnovi pridobljenih podatkov načrtuje ukrepe.

4. Spremembe

Protokol je revidiran, bistvenih sprememb ni.