

Številka: 133-1/2018-8
Datum: 13.10.2021

INFORMACIJE O PACIENTOVIH PRAVICAH

Spoštovani pacienti,

v naši ustanovi se v skladu z določili Zakona o pacientovih pravicah¹ trudimo zagotavljati enakopravno, primerno, kakovostno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji na zaupanju in spoštovanju med pacientom in zdravnikom, drugimi zdravstvenimi delavci ter zdravstvenimi sodelavci.

I. MNENJA, POHVALE, PRITOŽBE

Veselimo se vaših pisnih in ustnih pohval. Z vso resnostjo pa sprejmemo tudi vse vaše pritožbe/pripombe.

Prav zato so v bolnišnici nameščeni nabiralniki, da imate pacienti, svojci in obiskovalci možnost izreči pohvalo ali pa izraziti mnenje, posredovati predloge ali izreči kritiko oziroma podati pritožbo/pripombo. Pohvale, pritožbe/pripombe, mnenja in predloge lahko podate:

a) pisno:

- na naslov bolnišnice: Splošna bolnišnica »dr. Franca Derganca« Nova Gorica, Padlih borcev 13 a, 5290 Šempeter pri Gorici,
- po elektronski poti na naslov: tajnistvo.direktorja@bolnisnica-go.si
- na obrazcu, ki ga dobite v/na službi/oddelku, v/na katerem ste hospitalizirani ali v ambulanti, v kateri ste bili obravnavani,
- preko spletnega obrazca Pohvale, pripombe ali pritožbe na <https://www.bolnisnica-go.si/node/93?q=node/107>

b) ustno:

- osebno v tajništvu direktorja zavoda (I. nadstropje osrednje stavbe zavoda) ali v pravni službi zavoda (levo krilo Coroninijevega dvorca) vsak delavnik med 8.00 in 14.00 uro,
- po telefonu: tajništvo direktorja zavoda (05 330 1100) ali pravna služba zavoda (05 330 1560) vsak delavnik med 8.00 in 14.00 uro

Obveščamo vas, da vsako pritožbo/pripombo jemljemo z vso resnostjo ter obenem kot dobronamerno opozorilo, ki ga gre upoštevati pri naših nadaljnjih procesih dela z vidika zagotavljanja čim višje kakovosti našega poslovanja ter zadovoljstva pacientov kot uporabnikov naših zdravstvenih storitev. Po prejemu pritožbe/pripombe nemudoma pristopimo k njeni obravnavi z željo in ciljem raziskati vse okoliščine primera v luči prejetih pritožbenih navedb ter v nadaljevanju na tej podlagi tudi sprejeti ustrezne zaključke. Odgovor na pritožbo/pripombo bomo podali najpozneje v 14 dneh po njenem prejemu, če bomo razpolagali

¹ Uradni list RS, št. 15/2008, 55/2017, 152/2020 - ZZUOOP, 175/2020 - ZIUOPDVE, 177/2020, 15/2021 - ZDUOP, v nadaljevanju: ZPacP

z osebnim imenom in naslovom pošiljatelja oziroma osebe, ki je pritožbo/pripombo podala. V zahtevnejših zadevah bomo v navedenem roku pošiljatelja oziroma osebo, ki je pritožbo/pripombo podala, obvestili o nadaljnjem ukrepanju. Na pisanja šikanoznega značaja oziroma anonimna pisanja v bolnišnici ne bomo odgovarjali.

Če se prejeta pritožba/pripomba in/ali drugo pisanje ne nanaša na delovno področje bolnišnice, pa ni nobenega dvoma o tem, kdo ga je dolžan sprejeti, ga bomo v bolnišnici nemudoma posredovali pristojnemu organu oziroma drugi pristojni pravni ali fizični osebi in to sporoči pošiljatelju. Če ne bomo mogli ugotoviti, kateri organ oziroma druga oseba je pristojna za reševanje prejetega pisanja, bomo zadevo zaključili in o tem obvestili pošiljatelja.

II. PRVA OBRAVNAVA KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC PRI IZVAJALCU ZDRAVSTVENIH STORITEV

V kolikor pa menite, da so bile vaše pravice kršene, imate na podlagi Zakona o pacientovih pravicah možnost zahtevati ustrezno obravnavo.

Za sprejem in obravnavo ZAHTEVE ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITEV PACIENTOVIH PRAVIC po Zakonu o pacientovih pravicah je pristojna oseba:

BARBARA KOBAL, univ. dipl. prav., tel: 05 3301100, faks: 05 3301057
e-pošta: tajnistvo.direktorja@bolnisnica-go.si

ANA PETROVČIČ, univ. dipl. prav., tel: 05 3301100, faks: 05 3301057
e-pošta: tajnistvo.direktorja@bolnisnica-go.si

- PRVA ZAHTEVA se lahko vloži:

- ◇ USTNO na zapisnik v tajništvu direktorja zavoda (I. nadstropje osrednje stavbe zavoda) vsak delavnik med 8.00 in 14.00 uro ali
- ◇ PISNO bodisi po pošti na naslov zavoda: Splošna bolnišnica „dr. Franca Derganca“ Nova Gorica, Tajništvo direktorja, Ulica Padlih borcev 13 A, 5290 Šempeter pri Gorici bodisi osebno v tajništvu direktorja zavoda (I. nadstropje osrednje stavbe zavoda) vsak delavnik med 8.00 in 14.00 uro.

- ROK ZA VLOŽITEV PRVE ZAHTEVE:

- ◇ Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev lahko pacient vloži najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve.
- ◇ Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev pri nujenju zdravstvene obravnave lahko pacient vloži najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni obravnavi.
- ◇ Pacient lahko vloži prvo zahtevo v 3 mesecih po preteku zgoraj navedenih rokov, če je za kršitev zvedel kasneje oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

Prepozna zahteva se ne obravnava.

III. DRUGA OBRAVNAVA KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC PRED KOMISIJO REPUBLIKE SLOVENIJE ZA VARSTVO PACIENTOVIH PRAVIC

Pacient ima pravico vložiti DRUGO ZAHTEVO pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic, Štefanova 5, 1000 Ljubljana, najpozneje v 15 dneh po vročitvi zapisnika iz postopka za obravnavo prve zahteve ali v 15 dneh po poteku roka za izvršitev dogovora. Če izvajalec zdravstvenih storitev obravnave prve zahteve ni izvedel, lahko pacient vloži drugo zahtevo v 30 dneh od vložitve popolne prve zahteve.

Podrobneje si lahko o postopku z zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic preberete na spletni strani zavoda, na povezavi: <http://www.bolnisnica-go.si/?q=node/198>

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Pri uresničevanju svojih pravic po ZPacP ima vsak pacient pravico do brezplačne pomoči ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC, ki pacientu svetuje, pomaga ali ga zastopa. Takšen postopek je zaupen, neformalen in brezplačen.

Zastopnik pacientovih pravic (ZPP) za območje Nove Gorice je gospod DUŠAN ŽORŽ, univ. dipl. prav., ki ima sedež v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Nova Gorica, Vipavska cesta 13, Rožna Dolina, Nova Gorica.
tel.: 051 331 508 in +386 5 330 21 52
e-pošta: dusan.zorz@nijz.si

Naročanje je možno v času uradnih ur (telefonsko) ali preko elektronske pošte.

Uradne ure v pisarni:

Ponedeljek od 12.00 do 18.00

Četrtek od 12.00 do 18.00

Uradne ure po telefonu:
Tel. številka: 051-331-508

Sreda: od 10.00 do 14.00

Seznam vseh zastopnikov pacientovih pravic (po krajih) je dostopen na spletni strani NIJZ na spletni povezavi: <https://www.nijz.si/sl/zastopniki-pacientovih-pravic>

Z dnem izdaje tega dokumenta preneha veljati dokument »Informacije o pacientovih pravicah« št. 133-1/2018-6 z dne 05.04.2019 (NP SPL 001, verzija 02).

v.d. DIREKTORJA ZAVODA
mag. Ernest GORTAN

Objaviti:

- Spletna stran bolnišnice
- Oglasne deske v bolnišnici

