

Spoštovani bolniki!

V naših ambulantah se vsi zaposleni, ki sodelujemo v procesu zdravljenja trudimo, da pri delu preprečimo nastanek kršitve pacientovih pravic. V kolikor pa kot pacient kljub temu menite, da je v postopku izvajanja zdravstvene oskrbe prišlo do neustreznega ravnanja oz. neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oz. sodelavcev, imate na podlagi **Zakona o pacientovih pravicah** (Ur.l. RS, št. 23/08, v nadaljevanju ZPacP) možnost zahtevati ustrezno obravnavo. **Nastali nesporazum bomo poskusili rešiti takoj z dodatnimi pojasnili**, v kolikor pa z dodatnimi pojasnili niste zadovoljni, lahko vložite **zahtevo za I. obravnavo kršitve pacientovih pravic**.

Na podlagi ZPacP lahko vložite zahtevo za I. obravnavo kršitev vaših pravic zaradi:

1. Neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oz. sodelavcev. Rok za vložitev zahteve je 15 dni od nastanka domnevne kršitve.
2. Neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oz. sodelavcev pri nujenju zdravstvene oskrbe.

Rok za vložitev zahteve je 30 dni po končani zdravstveni oskrbi.

Zahteva za I. obravnavo kršitve pravic se lahko vloži v treh mesecih po preteku navedenih rokov, če ste za kršitev izvedeli kasneje oz. če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

Postopek vložitve zahteve za I. obravnavo kršitve pacientovih pravic

Pristojna oseba za reševanje pritožb je prim. Jana Govc Eržen, strokovna direktorica.

Ustna zahteva: poda se na pisni zaznamek na upravi ZD Celje vsak dan od 12. do 14. ure pri zdravstveni administratoriki Polonci Sivka, telefon 03 5 434 520.

Pisna zahteva: vloži se na obrazcu Pritožbene poti v nabiralnik ZD Celje ali pošlje po pošti na upravo ZD Celje

Po elektronski pošti: vloži se na elektronski naslov: infos@zd-ce.si

Vsaka pritožba mora vsebovati naslednje podatke:

- osebno ime, naslov ter kontaktne podatke pacienta
- opis domnevne kršitve vaših pravic
- podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oz. zdravstvenih sodelavcih
- podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah
- čas in kraj domnevne kršitve vaših pravic, morebitne posledice in morebiten predlog rešitve spora.

V kolikor pisna zahteva ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, mora pacient v dodatnem 8-dnevnem roku zahtevo dopolniti. Če pacient zahteve v dodatno določenem roku ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil. V kolikor iz pisne zahteve ne bo možno razbrati, kdo jo je vložil, ali če je le-ta žaljiva ali prepozna, zahteva ne bo obravnavana.

Vašo pisno ali ustno I. zahtevo za obravnavo kršitve pacientovih pravic bomo obravnavali po določilih ZPacP in Pravilnika o sistemu varstva pacientovih pravic. V kolikor z odločitvijo ne boste zadovoljni, lahko nadaljujete postopek pri Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic z vložitvijo II. zahteve za varstvo pacientovih pravic.

Celje, 19.02.2026



Mag. Alenka Obrul,
Direktorica

Alenka Obrul