

## OBVESTILO O POSTOPKU ZA UVELJAVLJANJE VARSTVA PACIENTOVIH PRAVIC

Poslanstvo zdravstvenega in drugega zaposlenega osebja Zdravstvenega doma Murska Sobota je nudenje odgovorne in celostne zdravstvene oskrbe, utemeljene na strokovnem znanju, spoštovanju in razumevanju posameznika, njegove družine, okolja. V okviru izvajanja dejavnosti si želimo obojestransko vzgajati in uresničevati vrednote, kot so: sočutnost in prijaznost, strokovnost in učinkovitost, odgovornost in zanesljivost, spoštovanje in zaupanje, kolegialnost in prilagodljivost.

Spoštovani pacienti, svojci in obiskovalci, če niste zadovoljni s procesom zdravstvene oskrbe (zdravljenjem, zdravstveno obravnavo, odnosi ali drugimi postopki v procesu obravnave), se lahko v skladu z Zakonom o pacientovih pravicah (Uradni list RS št. 15/08, 55/17 in 177/20) v zvezi z uresničevanjem svojih pravic poslužite Postopka za varstvo pacientovih pravic po tem zakonu. Ker gre v primeru domnevnih kršitev za občutljivo področje, zakon določa splošna postopkovna načela in pravila za iskanje poti za mirno rešitev spora, prizadevanje po reševanju in končanju postopka tam, kjer je nastal povod zanj, preprosto, pregledno, hitro in učinkovito reševanje, izključitev javnosti, nepristranskost in poštenost obravnave, itd.

V primeru nesporazuma oziroma nestrinjanja se obrnite najprej na:

- lečečega (osebnega) zdravnika oziroma vodjo zdravstvenega tima,
- vodjo enote oziroma glavno sestro posamezne enote zavoda,

ter nesporazum oziroma težave poskušate odpraviti z umirjenim pogovorom na kraju samem.

Če z njihovimi odgovori oz. pomočjo niste zadovoljni, se lahko za pritožbe povezane z uresničevanjem pravic v skladu z Zakonom o pacientovih pravicah obrnete na pristojno osebo za sprejemanje in obravnavo »Zahteve za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic«. Pristojna oseba za sprejem in obravnavo ustne zahteve v Zdravstvenem domu Murska Sobota je **direktorica Edith ŽIŽEK SAPAČ dr. med. spec. (tel. št. 02 534 13 13)**. V primeru njene odsotnosti bo ustno zahtevo sprejel **pomočnik direktorice za področje ZN Renata GORJAN, dipl.m.s. (tel. št. 02 534 13 14)**. Pisno lahko podate zahtevo na naslov Zdravstveni dom Murska Sobota, Grajska ulica 24, 9000 Murska Sobota po pošti ali jo oddate v tajništvo zavoda od ponedeljka do petka med 8.00 in 14.00 uro ali jo posredujete na elektronski naslov: [zdravstveni.dom@zd-ms.si](mailto:zdravstveni.dom@zd-ms.si).

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega odnosa zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev lahko pacient vložijo najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve.

Prvo zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavce pri nujenju zdravstvene oskrbe lahko pacient vložijo najpozneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi, izjemoma v treh mesecih, če so se pozneje pokazale posledice kršitve.

Zahteva naj vsebuje: osebno ime, naslov prebivališča in kontaktne podatke pacienta, opis (čas, kraj) domnevne kršitve pacientovih pravic, podatke o udeleženi osebah, opis morebitnih posledic in predlog rešitve.

Za svetovanje, zastopanje in pomoč se lahko obrnete na **zastopnika pacientovih pravic** za območje Pomurja:

**Martin RAJ, univ.dipl.prav.**

Prostori NIJZ, OE Murska Sobota

Arhitekta Novaka 2b, 9000 Murska Sobota

Tel. št. 02 534 15 50

Mobitel 051 345 197

E-pošta: [martin.raj@nijz.si](mailto:martin.raj@nijz.si)

**Uradne ure:**

torek, četrtek in petek 08.00 – 13.00 ure

sreda 12.00 – 17.00 ure

**Želimo si, da bi v primeru vašega nezadovoljstva našli skupno rešitev, ki bi ustrezala vašim in našim možnostim. Zato vas prosimo, da najprej izberete možnost za reševanje pritožb v Zdravstvenem domu in se šele nato obrnete na druge institucije.**



Direktorica zavoda  
Edith ŽIŽEK SAPAČ, dr. med. spec.