



ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Pacient se lahko kadarkoli obrne na enega od zastopnikov pacientovih pravic, ki mu lahko svetuje, pomaga ali ga po pooblastilu celo zastopa pri uresničevanju pravic po **Zakonu o pacientovih pravicah**.

Zastopnik pacientovih pravic lahko pacientu nudi strokovno pomoč, daje osnovne informacije in konkretne usmeritve pri uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti.

Delo svetovanja, pomoči in zastopanja zastopnika pacientovih pravic je brezplačno in zaupno.

Zastopnik pacientovih pravic Ljubljana

Skladno z 58. členom Zakona o pacientovih pravicah (Urdani list RS št. 15/2008) vam je na voljo zastopnica pacientovih pravic za območje ZZV Ljubljana

Duša Hlade Zore

Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana, Zaloška 29, 1000 Ljubljana
Tel. številka: 01/ 542 32 85
E-pošta: dusa.hlade-zore@nijz.si

Uradne ure:

Ponedeljek od 8:00 do 15:00
Torek od 8:00 do 13:00

Mojca Mahkota

Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana, Zaloška 29, 1000 Ljubljana
Tel. številka: 01/ 542 32 85
E-pošta: mojca.mahkota@nijz.si

Uradne ure:

Torek od 13:00 do 19:00
Sreda od 8:30 do 14:30

Melina Omrzel Petek

Prostori Nacionalni laboratorij za zdravje, okolje in hrano, Območna enota Hrastnik, Novi dom 11, 1430 Hrastnik
Tel. številka: 03/ 56 46 471
E-pošta: melina.omrzel-petek@nijz.si

Uradne ure:

Ponedeljek od 14:00 do 20:00
Torek in sreda od 17:00 do 20:00

PRAVICA DO OBRAVNAVE KRŠITEV PACIENTOVIH PRAVIC

Pacient, ki meni, da so mu bile **kršene pravice**, določene z **Zakonom o pacientovih pravicah**, ima **pravico do obravnave kršitev**.

Glede vprašanja procesne sposobnosti v postopkih za varstvo pacientovih pravic se za paciente, ki niso sposobni odločanja o sebi, smiselno uporabljajo določbe **Zakona o pacientovih pravicah**, ki urejajo poseben način uveljavljanja pravic pacientov, ki so nesposobni odločanja o sebi. (točka 8 – otroci, pacienti s težavami v duševnem zdravju). Kadar o uvedbi postopkov odločajo otrokovi starši, sporazumna odločitev ni potrebna.

Pacienti, ki so nesposobni odločanja o sebi, imajo pravico, da se v postopkih obravnave kršitve njihovih pravic v največji možni meri zagotovi njihovo sodelovanje in upošteva njihovo mnenje, če so ga sposobni izraziti in če razumejo njegov pomen ter posledice.

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

Uveljavljanje kršitev pacientovih pravic po **Zakonu o pacientovih pravicah** ni pogoj za uresničevanje pravice do morebitnega sodnega varstva.

POSTOPKI ZA OBRAVNAVO KRŠITEV PACIENTOVIH PRAVIC

Prva stopnja

Na prvi stopnji, lahko ukrepa pacient, ki smatra, da mu je bila kršena ena ali več pravic, ki jih določa **Zakon o pacientovih pravicah** sam ali pa s pomočjo zastopnika. Prva obravnava kršitve pacientovih pravic se izvede pred pristojno osebo izvajalca zdravstvenih storitev na podlagi pacientove pisne ali ustne zahteve.

KAJ POTREBUJE ZASTOPNIK?

Zastopnik potrebuje za zastopanje pacienta njegovo pisno pooblastilo. V kolikor se pacient odloči za zastopnika, se mora zavedati tudi rokov, ki jih zakon določa za uveljavitev pravic (15, 30 dni ali izjemoma 3 mesece). Če v postopku prve obravnave ne pride do razrešitve spora, lahko pacient zahteva varstvo v okviru druge obravnave kršitve pacientovih pravic v postopku pred Komisijo Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic v katero je imenovanih 75 strokovnjakov s področja medicine. Za vsak obravnavani primer, se iz nabora teh strokovnjakov sestavi manjša komisija, ki odloča o konkretnem primeru.

Druga stopnja

Kršitev se pred Komisijo Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic obravnava:

- v postopku sklenitve poravnave med pacientom in izvajalcem zdravstvenih storitev,
- v postopku mediacije s pomočjo mediatorja, ki posreduje med pacientom in izvajalcem zdravstvenih storitev, ali v postopku pred tričlanskim senatom, ki ga sestavljajo predstavnik nevladnih organizacij ter strokovnjak s področja zdravstva in pravnik.

POJEM MEDIACIJE

Mediatorje v zdravstvu omogoča zakon o pacientovih pravicah. Nezadovoljnim ali oškodovanim pacientom bodo pomagali rešitev poiskati mimo sodišč. Mediacija je postopek mirnega reševanja sporov, pri katerem sprte strani ob pomoči nepristranskega posrednika (mediatorja) iščejo rešitev spora, ki v najboljši možni meri upošteva interese vseh in s katero so vsi zadovoljni.

UGODNA REŠITEV

Pri tem je pomembno, da gre osebam v sporu v prvi vrsti za ugodno razrešitev spora in ne za prizadevanje, da bi v sporu zmagal, nasprotno stranko pa prizadel in razvrednotil. Če je mediacija uspešna, se konča s sklenitvijo sporazuma med pacientom in izvajalcem zdravstvenih storitev. Dosežen sporazum lahko stranki po dogovoru predložita predsedniku Komisije Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic v potrditev. Tako potrjen sporazum je izvršilni naslov, kar pomeni, da v primeru njegovega nespoštovanja pacientu ni potrebno vlagati tožbe pri sodišču, pač pa lahko pri sodišču neposredno doseže izvršitev obveznosti izvajalca, ki so bile dogovorjene v sporazumu.

STROŠKI

Za obravnavo kršitev po tem zakonu se ne zahteva plačila upravne takse ali drugih nadomestil. Delo zastopnika je za pacienta ves čas postopka brezplačno in zaupno. Če pacientu s svojo zahtevo ne uspe, krije samo svoje stroške. Komisija lahko pacienta oprosti plačila vseh ali dela stroškov, če ugotovi, da jih ta ne more plačati brez škode za nujno preživetje samega sebe ali svoje družine.