

5P TOČKA - POHVALE, PREDLOGI, PRIPOROČILA, PRIPOMBE, PRITOŽBE

Spoštovane pacientke in pacienti !

V Zdravstvenem domu Ilirska Bistrica nam Vaše mnenje veliko pomeni.

Veseli bomo vsake Vaše pohvale, predloga, priporočila, pripombe, pa tudi pritožbe,

ki jih bomo redno in skrbno obravnavali in se potrudili z našim ravnanjem čim bolj približati izraženim željam, pri pritožbah pa priti do čim več sporazumnih rešitev.

Postopek v zvezi s pritožbami ureja Zakon o pacientovih pravicah in naš interni Pravilnik o pritožnem sistemu, ki je dostopen v tajništvu zavoda.

Pristojna oseba za pritožbe je direktor Boštjan Plešec, dipl.ekon., telefon 05/711 21 41, el. pošta bostjan.plesec@zdib.si

POSTOPEK VLOŽITVE PRITOŽBE oz. PRVE ZAHTEVE ZA OBRAVNAVO KRŠITVE PRAVIC

- **Pritožbo** lahko oddate v tajništvu (711 21 40) vsak delovnik od 08:00 do 14:00 ali pri direktorju Boštjanu Plešču, v delovnem času od ponedeljka do petka med 07.00 in 15.00 uro (05 711 21 41). Po pošti lahko pošljete na naslov Zdravstveni dom Ilirska Bistrica, Gregorčičeva cesta 8, 6250 Il. Bistrica ali na elektronski naslov (info@zdib.si). Za enostavnejšo vložitev lahko uporabite obrazec Zapisnik o ustni/pisni zahtevi, oz. Obrazec za pohvale, predloge, priporočila, pripombe, pritožbe.

Popolna pisna zahteva mora vsebovati vse podatke: ime, priimek in naslov pacienta, tel. številko, el. naslov, opis domnevne kršitve, podatke o udeleženi zdravstveni osebi (ime, priimek, delovno mesto) in drugih udeleženi oseb, čas, kraj in posledice domnevne kršitve, morebitni predlog za rešitev spora.

- **Anonimne pritožbe** bomo obravnavali le, če je iz njih mogoče sprejeti določene ugotovitve in oblikovati koristne predloge.

ROKI ZA VLOŽITEV ZAHTEVE

- Za domnevno neustrezen odnos zdravstvenih delavcev/sodelavcev – najpozneje 15 dni od dogodka
- Za domnevno neustrezno ravnanje zdravstvenih delavcev – najpozneje 30 dni po končani zdravstveni oskrbi
- Če so se pokazale posledice kasneje – najpozneje v 3 mesecih po preteku zgoraj navedenih rokov

Če smatrate, da Vaš problem v našem zavodu ni bil ustrezno obravnavan in rešen, se lahko obrnete na

Zastopnika pacientovih pravic KOPER:

Jožica Trošt Krušec, mag. prava

Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Koper

Vojkovo nabrežje 4A, 6000 Koper

tel. številka: 041 667 501

e-pošta: jozica.trost-krusec.ext@gov.si

Uradne ure zastopnice za vnaprej dogovorjeni (naročeni) pogovor v pisarni:

- **sreda od 09:00 do 17:00 ure**

(v tem času zastopnica sodeluje tudi pri obravnavi pritožb v zdravstvenih domovih in bolnišnicah ter izvaja delo na terenu, zato je potrebno predhodno naročanje)

Naročanje na obisk v pisarni zastopnice:

od ponedeljka do petka, od 8.00 do 14.00 ure na tel. št. 05 66 30 841 - tajništvo

Uradne ure zastopnice za svetovanje strankam po telefonu – klic na številko zastopnice 041 667 501:

- **torek od 7.00 do 12.00 ure in 14.00 do 21.30 ure**

- **sreda od 17.00 do 21.30 ure**

- **četrtek od 7.00 do 12.00 ure**

Tudi za svetovanje po telefonu se lahko, na vašo željo, vnaprej naročite na izbrani termin v urniku (na tel. št. 05 66 30 841)

Izven urnika uradnih ur je zastopnica nedosegljiva za svetovanje.

Hvala za Vaše razumevanje, spoštovanje našega dela in korektnost !