



## SPREJEMANJE IN OBRAVNAVA ZAHTEV ZA PRVO OBRAVNAVO KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC

(57. člen Zakona o pacientovih pravicah)

### Spoštovani uporabnik, spoštovana uporabnica!

V Zdravstvenem domu Velenje se trudimo omogočiti enakopravno, primerno, kakovostno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji predvsem na zaupanju in spoštovanju med vami – uporabniki in zdravniki ter drugimi zdravstvenimi delavci in sodelavci.

S takšnim ravnanjem želimo preprečiti kršitve vaših pravic v zvezi z zdravstvenim varstvom in zavarovanjem. Če pa kljub temu menite, da je v postopku zdravstvene obravnave prišlo do kršitve vaših pravic, imate v skladu z določili Zakona o pacientovih pravicah možnost zahtevati ustrezno obravnavo sami ali preko zaupnika pacientovih pravic.

### ZAHTEVO LAHKO VLOŽITE:

#### Ustno (vsak delovni dan med 7. in 14. uro):

- **v tajništvu Zdravstvenega doma Velenje**, Vodnikova 1, 3320 Velenje; Telefonska številka za naročanje: 03 89 95 412
- **pri pomočnici direktorja, Tanji Kontič, mag. zdrav. - soc. managementa, dipl. m. s.;** Telefonska številka za naročanje: 03 89 95 416;

#### Pisno :

- po pošti: Zdravstveni dom Velenje, Vodnikova 1, 3320 Velenje
- po elektronski pošti: [tanja.kontic@zd-velenje.si](mailto:tanja.kontic@zd-velenje.si)

### OSEBE, KI OBRAVNAVAJO PRITOŽBO:

- Aleksandra BOGDANOVIĆ, dr. med., spec. pediatrije
- Janja FIŠTER, dr. med., spec. druž. med.
- prim. Leopold REZAR, dr. med., spec. interne medicine in pnevmologije
- Renata LAMOT, dr. dent. med., spec. Parodontolog
- Ajda JEŽOVNIK, dr. dent. med.

### ZAHTEVA NAJ VSEBUJE:

- osebno ime, naslov ter kontaktne podatke
- enota v kateri so vam domnevno kršene Vaše pravice
- čas in kraj domnevne kršitve vaših pravic: podatke o udeležencih zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcih
- opis domnevne kršitve vaših pravic
- morebiten predlog rešitve spora

### ROKI ZA VLOŽITEV ZAHTEVE:

- v primeru neustreznega odnosa zdravstvenega osebja je rok 15 dni od domnevne kršitve
- v primeru neustreznega ravnanja zdravstvenega osebja pri nudenju zdravstvene oskrbe je rok 30 dni po končani zdravstveni oskrbi
- v primeru, da ste za kršitev izvedeli kasneje ali pa so se posledice kršitve pokazale kasneje, je rok za vložitev zahteve en mesec po preteku zgoraj določenih rokov



## Zastopniki pacientovih pravic

### **Cvetka JURAK**

Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje,  
Območna enota Celje, Ipavčeva 18, 3000 Celje

Tel.: 03 425 11 61 in 031 660 770

E-pošta: [cvetka.jurak@nijz.si](mailto:cvetka.jurak@nijz.si)

#### **Uradne ure:**

ponedeljek od 7. do 18. ure

torek od 7. do 13. ure

**Naročanje** od ponedeljka do petka od 7. do 15. ure na tel. št.: 03 425 12 00

### **Olga PETRAK**

Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje,  
Območna enota Celje, Ipavčeva 18, 3000 Celje

Tel.: 03 425 11 61 in 031 660 770

E-pošta: [olga.petrak@nijz.si](mailto:olga.petrak@nijz.si)

#### **Uradne ure:**

ponedeljek od 12. do 18. ure

torek od 7. do 13. ure

**Naročanje** od ponedeljka do petka od 7. do 15. ure na tel. št.: 03 425 12 00

### **mag. Milena PEČOVNIK**

Prostori Nacionalnega inštituta za javno zdravje,  
Območna enota Ravne na Koroškem, Ob Suhi 5b, 2390 Ravne na Koroškem

Tel.: 02 870 56 15 in 041 319 744

E-pošta: [milena.pecovnik@nijz.si](mailto:milena.pecovnik@nijz.si)

#### **Uradne ure:**

ponedeljek od 8. do 16. ure

petek: od 8. do 17. ure

Zastopnik pacientovih pravic pacientu svetuje, pomaga ali ga po pooblastilu zastopa pri uresničevanju pravic po Zakonu o pacientovih pravicah. Pacientu daje osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje 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!**

#### **POOBLAŠČENE OSEBE ZA ČAKALNI SEZNAM:**

- Janja OCEPEK, dipl. m. s.; 03 89 95 573; [janja.ocepek@zd-velenje.si](mailto:janja.ocepek@zd-velenje.si)
- Valentina POTOČNIK, zdrav. teh.; 03 89 95 622; [valentina.potocnik@zd-velenje.si](mailto:valentina.potocnik@zd-velenje.si)

**Veseli bomo tudi Vaših pisnih in ustnih pohval, glede našega dela in postopkov.**