POHVALE KRITIKE PRITOŽBE

SPOŠTOVANI UPORABNIKI ZDRAVSTVENIH STORITEV!

1. Vaše mnenje nam veliko pomeni, zato bomo veseli vsake **POHVALE,** prav tako **KONSTRUKTIVNE KRITIKE.** Za pohvale in predloge za izboljšanje stanja uporabite našo anketo, nahaja se ob prozorni skrinjici v čakalnicah.
2. Vse vaše pritožbe bodo skrbno obravnavane. Postopek za vložitev pritožbe sedaj ureja **ZAKON O PACIENTOVIH PRAVICAH.**

   Kako vložim pritožbo, če so kršene moje (pacientove) pravice?

   USTNA ZAHTEVA: oglasite se pri direktorju, Janezu Svoljšaku, dr.med.spec., ob torkih in sredah od 8. do 9. ure ali pri pomočnici direktorja za zdravstveno nego Vidi Čeh od ponedeljka do petka med 8. in 12. uro. Vaša zahteva bo dana na zapisnik.

   PISNA ZAHTEVA: pošljite jo po navadni pošti na naslov: Zdravstveni dom Domžale, direktor, Mestni trg 2, 1230 Domžale ali elektronski pošti: direktor@zd-domzale.si ali vida.ceh@zd-domzale.si

   Pisna zahteva mora vsebovati: ime in priimek, naslov, ev. telefonsko številko in e-mail, opis domnevne kršitve, podatke o udeleženem zdravstvenem osebju ali drugih udeleženih osebah, kdaj in kje se je dogodek zgodil, domnevne posledice kršitve vaših pravic ter morebitni predlog za rešitev spora.

   Roki za vložitev pritožbe:

   - 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**
   - če ste za kršitev izvedeli kasneje ali so se posledice kršitve pokazale pozneje, je rok za vložitev zahteve **tri mesece po preteku zgoraj določenih rokov.**

   Za enostavnejšo vložitev pritožbe lahko uporabite obrazec za pisno pritožbo, ki ga lahko dobite v sprejemni pisarni od pon. do petka od 7. – 19. ure in ob sobotah od 7. – 13. ure.