

Na podlagi 35. in 74. člena Statuta Javnega zdravstvenega zavoda Psihiatrične bolnišnice Idrija, sprejetega na seji Sveta Javnega zdravstvenega zavoda Psihiatrične bolnišnice Idrija dne, 9. 11. 1993, (soglasje Vlade RS z dne, 1. 2. 1994), in uskladitve z dne 28. 9. 2006 ter na podlagi sklepa Strokovno-medicinskega sveta z dne 6.11.2009 in 25.11.2009 izdajam

PRAVILNIK
o pravicah in dolžnostih pacientov
v Javnem zdravstvenem zavodu Psihiatrični bolnišnici Idrija

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen
(uvodna določba)

S tem pravilnikom se urejajo:

1. pravice in dolžnosti pacientov in pacientk v času hospitalnega zdravljenja v Javnem zdravstvenem zavodu Psihiatrični bolnišnici Idrija (v nadaljevanju: zavod);
2. pravice in dolžnosti pacientov in pacientk v času ambulantnega zdravljenja v ambulantah v zavodu in področnih dispanzerjih zavoda;
3. pravice in dolžnosti pacientov in pacientk v času nadzorovane obravnave in psiho-socialne obravnave v skupnosti;
4. postopki obravnave kršitev pravic pacientov in pacientk v okviru prve obravnave v zavodu.

2. člen
(načela varstva pacientovih pravic)

Pri uresničevanju pravic pacientov in pacientk (v nadaljevanju: pacientov) v času obravnave v zavodu so zdravstveni delavci in sodelavci zavoda dolžni upoštevati zlasti naslednja načela:

1. spoštovanje vsakogar kot človeka in spoštovanje njegovih moralnih, kulturnih, verskih, filozofskih in drugih osebnih prepričanj,
2. spoštovanje telesne in duševne celovitosti ter varnosti pacienta,
3. varstvo največje zdravstvene koristi za pacienta, zlasti če gre za otroka,
4. spoštovanje zasebnosti pacienta,
5. spoštovanje samostojnosti pri odločanju o zdravljenju pacienta,
6. spoštovanje osebnosti in dostojanstva tako, da nihče ni socialno zaznamovan zaradi svojega zdravstvenega stanja in vzrokov, posledic ter okoliščin tega stanja ali zdravstvene oskrbe, ki jo je bil zaradi tega deležen.

II. PRAVICE PACIENTOV

3. člen
(katalog pacientovih pravic)

Pacientom se v času zdravstvene obravnave oziroma oskrbe v zavodu zagotavljajo pravice, ki izhajajo iz kataloga pravic Zakona o pacientovih pravicah, in sicer:

1. pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev;
2. pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi;

3. pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev;
4. pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe;
5. pravica do ustrezne verske duhovne oskrbe;
6. pravica do spoštovanja pacientovega časa;
7. pravica do obveščenosti in sodelovanja;
8. pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju;
9. pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje;
10. pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja;
11. pravica do drugega mnenja;
12. pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo;
13. pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov;
14. pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic ter
15. pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic.

4. člen

(pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev)

- (1) Pacient ima v skladu s predpisi, ki urejajo zdravstveno varstvo in zdravstveno zavarovanje pravico:
1. do dostopa do zdravstvene oskrbe,
 2. do nujne medicinske pomoči, ki je ni mogoče pogojevati, še zlasti ne s plačilom ali napotnico, ter
 3. do ustreznih preventivnih zdravstvenih storitev za ohranitev njegovega zdravja. Ta pravica je vezana na strokovne standarde, sodobno medicinsko doktrino ter razvitost zdravstvenega sistema.

5. člen

(pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi)

(1) Pacientu mora biti v času zdravstvene obravnave v zavodu zagotovljena enaka obravnava ne glede na spol, narodnost, raso ali etnično poreklo, vero ali prepričanje, invalidnost, starost, spolno usmerjenost ali drugo osebno okoliščino, če se potreba po zdravstveni oskrbi pacienta pojavi ob enakih predpostavkah.

(2) Otrokom (osebam, ki še niso dopolnile 18 let, razen če so že pred tem pridobile popolno poslovno sposobnost) in drugim ogroženim skupinam so pri zdravstveni oskrbi poleg pravic, ki jih določa Zakon o pacientovih pravicah, zagotovljene še posebne pravice, ki jih določajo mednarodne konvencije in drugi predpisi.

6. člen

(pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev)

(1) Pacient ima pravico, da prosto izbere zdravnika ter izvajalca zdravstvenih storitev (zdravstveni zavod), in sicer ne glede na kraj svojega prebivališča, razen če zaradi zdravstvenih težav, ki so posledica duševne bolezni, ali drugega vzroka, ki vpliva na zmožnost razsojanja, tega ni sposoben.

(2) Pacient ima pravico zahtevati premestitev in pravico do posvetovanja z ustreznimi specialisti, ki si jih izbere sam. Zdravnik lahko pod pogojem, da ne gre za nujno medicinsko pomoč, pacientovo izbiro zavrne le v posebej utemeljenih primerih, ko bi bilo zdravljenje predvidoma manj uspešno oziroma nemogoče ali kadar tako določa zakon. Pacientu mora v tem predlagati

izbiri drugega zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev ter razloge za zavrnitev pojasniti v pisni obliki v osmih dneh od izražene pacientove izbire.

7. člen **(pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe)**

(1) Zavod pacientu v času zdravstvene obravnave in oskrbe zagotavlja primerno, kakovostno in varno oskrbo.

(2) Primerna je tista zdravstvena oskrba, ki je skladna s konkretnimi pacientovimi zdravstvenimi potrebami in zmožnostmi zdravstvenega sistema in zavoda, v katerem se pacient zdravi, ter vzpostavlja s pacientom odnos sodelovanja in zaupanja.

(3) Kakovostna je tista zdravstvena oskrba, ki zagotavlja takšne izide zdravljenja, ki so primerljivi s standardi in najboljšimi praksami ter upošteva temeljna načela kakovosti (uspešnost in varnost zdravljenja, pravočasnost, učinkovitost ipd.).

(4) Varna zdravstvena oskrba je taka zdravstvena oskrba, ki preprečuje škodo za pacienta, zlasti škodo na njegovem zdravju.

8. člen **(pravica do ustrezne verske duhovne oskrbe)**

(1) Zavod zagotavlja prostorske, tehnične in druge pogoje za uresničevanje pravice pacientov do ustrezne verske duhovne oskrbe v skladu z zakonom, ki ureja versko svobodo.

(2) Pacienti, njihove bližnje osebe in druge osebe, ki se nahajajo v zavodu, imajo v času, ko se nahajajo v zavodu, pravico do verske duhovne oskrbe v skladu z zakonom, pravilnikom, ki ureja versko duhovno oskrbo v bolnišnicah, in pravili zavoda.

(3) Pacienti imajo pravico do prostega dostopa do prostorov, namenjenih za versko duhovno oskrbo (v nadaljnjem besedilu: sakralni prostor). Pacientu, ki zaradi svojega zdravstvenega stanja ne more samostojno dostopati do sakralnega prostora, se zagotovi ustrezno spremstvo oziroma se mu verska duhovna oskrba zagotovi v njegovi bolniški sobi. V nujnih primerih se verska duhovna oskrba omogoči tudi v prostorih za reanimacijo in drugih prostorih, ki zahtevajo poseben način dela in gibanja.

(4) Pacientu se v času obravnave in oskrbe v zavodu zagotavlja pravica do sodelovanja v verskih obredih, ki potekajo v ali izven zavoda, če to dopušča njegovo zdravstveno stanje.

(5) Zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci so dolžni spoštovati pravico pacienta do verske duhovne oskrbe, tako da duhovnikom oziroma duhovnim spremljevalcem zagotavljajo nemoteno opravljanje službe ob primernem času.

9. člen **(pravica do spoštovanja pacientovega časa)**

(1) Pacient ima pravico do zagotavljanja najkrajših možnih čakalnih časov in zagotavljanja čakalnih dob, ki ne presegajo razumnega časa.

(2) Vsakemu pacientu je zagotovljeno telefonsko in elektronsko naročanje na specialistični pregled. Način naročanja je javno objavljen spletnih straneh zavoda.

(3) Pacienti so uvrščeni na čakalni seznam, če ne gre za nujno zdravstveno pomoč. V čakalni seznam se jih vpisuje po vrstnem redu naročanja, pri čemer imajo prednost pacienti, pri katerih je po strokovnih merilih in standardih večja stopnja nujnosti zdravstvene obravnave. Pacient ima možnost, v kolikor iz opravičenih razlogov ni prišel na izvedbo zdravstvene izvedbe na naročen termin, da se opraviči v roku 14 dni. V takšnem primeru mora zavod pacientu zagotoviti čim bližji novi datum storitve.

10. člen **(pravica do obveščenosti in sodelovanja)**

(1) Pacient ima pravico do strokovno-medicinskih informacij, ki sodijo v okvir zdravnikove pojasnilne dolžnosti, ter do splošnih informacij o zdravljenju in bivanju v zavodu.

(2) Pacient ima v okviru strokovno-medicinskih informacij pravico biti obveščen:

1. o svojem zdravstvenem stanju,
2. o izidu zdravstvene oskrbe ter verjetnem razvoju in posledicah bolezni,
3. o cilju, vrsti in načinu izvedbe ter možnih tveganjih,
4. o rezultatu zdravljenja in morebitnih zapletih, stranskih učinkih in drugih negativnih posledicah.

(3) Zdravnik lahko pacientu izjemoma zamolči dejstva o njegovem zdravstvenem stanju, če bi obvestilo pacientu povzročilo resno zdravstveno škodo. Kadar zdravnik pacienta ne seznanj o vseh dejstvih glede njegovega zdravstvenega stanja, to skupaj z obrazložitvijo pisno zabeleži v zdravstveni dokumentaciji pacienta.

(4) V okviru pravice do seznanitve s splošnimi informacijami mora zavod pacienta na primeren način seznaniti najmanj s:

1. podatki o zdravstvenih delavcih in sodelavcih, ki sodelujejo oziroma bodo sodelovali pri njegovem zdravljenju in oskrbi v zavodu, njihovih funkcijah in njihovi časovni dostopnosti;
2. informacije o pravicah po Zakonu o pacientovih pravicah, o hišnem redu, o zastopniku pacientovih pravic, varstvu pravic v zavodu kot tudi informacije o pristojni osebi, pri kateri se lahko vloži prva zahteva za ugotavljanje kršitev pacientovih pravic ter
3. informacijami o čakalnih dobah, čakalnem seznamu in plačljivosti zdravstvenih storitev iz programa obveznega zdravstvenega zavarovanja;

(5) Ob odpustu iz zavoda ima pacient pravico prejeti pisno poročilo o diagnozi, zdravljenju in zdravstveni negi ter navodila za nadaljnje zdravljenje in ravnanje do prvega obiska pri osebnem zdravniku, vključno s potrebnimi zdravili ali medicinskimi pripomočki, razen, kadar bi vsebina poročila oziroma podatki in druge s tem povezane informacije, ki se nahajajo c poročilu po oceni zdravnika pacientu lahko povzročile resno zdravstveno škodo ali bi lahko negativno vplivale na potek zdravljenja po odpustu iz bolnišnice.

11. člen **(pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju)**

(1) Pacient ima pod pogoji, ki jih določa zakon, pravico do privolitve v zdravstveno oskrbo, kar pomeni, da lahko samostojno odloča o svojem zdravljenju in da mu brez njegove predhodne, svobodne in zavestne privolitve ni dovoljeno opraviti kakršne koli zdravstvene oskrbe.

(2) Privolitev pacienta je praviloma ustna, za medicinske posege, povezane z večjim tveganjem ali višjo obremenitvijo (visoki odmerki zdravil, hormonsko zdravljenje, elektrokonvulzivna terapija, sodelovanje v medicinskih raziskavah ipd.) pa mora biti privolitev dana v pisni obliki. Če

pacient ne more dati pisne privolitve, lahko da privolitev tudi ustno v prisotnosti dveh polnoletnih prič, kar se posebej dokumentira.

(3) Kadar pacient ni sposoben odločanja o sebi se zdravstvena oskrba, pod pogoji, ki jih določa zakon, opravi s privolitvijo drugih oseb (zakoniti zastopniki, skrbniki ipd.) ali brez privolitve drugih oseb, če gre za nujno medicinsko pomoč ali nenujno neoperativno oskrbo, če privolitve drugih oseb v razumnem času ni mogoče pridobiti, poseg pa bo pacientu v največjo zdravstveno korist.

12. člen **(pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje)**

(1) Pacient, ki je dopolnil 18 let in je sposoben odločati o sebi, ima pravico določiti svojega zdravstvenega pooblaščenca (npr. zakonca, partnerja, starše ali katero koli drugo osebo, ki ji zaupa), ki bo lahko v primeru in za čas njegove nesposobnosti odločanja o sebi odločal o njegovi zdravstveni oskrbi (npr. o pregledih) in drugih pravicah (npr. o vložitvi zahteve za obravnavo kršitve pacientovih pravic).

(2) Pacient ima tudi možnost, da vnaprej (ko je še zdrav) izrazi svojo voljo v zvezi s tem, kakšne zdravstvene oskrbe ne dovoljuje, če se bo kdaj znašel v položaju, ko ne bi bil sposoben neposredno zavrniti zdravstvene oskrbe.

(3) Zdravstveni pooblaščenec je lahko oseba, ki je sposobna odločanja o sebi in je dopolnila 18 let starosti.

(4) Pacientov zdravstveni pooblaščenec ima pravico do seznanitve s pacientovo zdravstveno dokumentacijo in njegovim zdravstvenim stanjem ter pojasniti, ki so pomembna za odločanje o zdravstveni oskrbi.

(5) Pacient, ki je sposoben odločanja o sebi in je dopolnil 18 let starosti, lahko s pisno izjavo izključi ali omeji osebe, ki so upravičene do odločanja o njegovi zdravstveni oskrbi po zakonu, za primere, ko ni sposoben odločanja o sebi.

13. člen **(privolitev oseb s težavami v duševnem zdravju)**

1) Kadar pacient zaradi težav v duševnem zdravju ali drugega vzroka, ki vpliva na zmožnost razsojanja, ni sposoben privolitve v medicinski poseg, se ta sme opraviti le, če ga dovoli zakoniti zastopnik.

(2) Če pacient iz prejšnjega odstavka nima zakonitega zastopnika, zavod obvesti pristojni organ da začne postopek za postavitve zakonitega zastopnika.

(3) Če zdravnik ugotovi, da zakoniti zastopnik ne odloča v najboljšo zdravstveno korist pacienta, o tem obvesti organ, ki je postavil zakonitega zastopnika, za zagotovitev ustreznega zastopanja.

(4) Dokler pacientu iz prvega odstavka tega člena ni postavljen zakoniti zastopnik, lahko privolitev v medicinski poseg oziroma zdravstveno oskrbo dajo osebe, ki so sposobne odločanja o sebi in so dopolnile 18 let starosti, in sicer v naslednjem izključujočem vrstnem redu:

1. pacientov zakonec, zunajzakonski partner ali partner iz istospolne partnerske skupnosti,
2. pacientovi otroci ali posvojenci,
3. pacientovi starši oziroma posvojitelji,
4. pacientovi bratje ali sestre,
5. pacientovi stari starši,

6. pacienti vnuki.

(5) Če osebe iz posamezne alineje prejšnjega odstavka ne dosežejo soglasja o izvedbi medicinskega posega oziroma zdravstvene oskrbe, odloči o tem zdravnik, ki ga zdravi, pri čemer upošteva podana mnenja in pacientovo največjo zdravstveno korist.

14. člen **(pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja)**

Pacient ima pravico, da se ukrene vse potrebno za odpravo ali največjo možno ublažitev bolečin in drugega trpljenja povezanega z njegovo boleznijo ter da se pri njegovi zdravstveni oskrbi po strokovnih standardih preprečijo nepotrebne bolečine in drugo trpljenje.

15. člen **(pravica do drugega mnenja)**

(1) Pacient ima pravico kadarkoli pridobiti drugo mnenje.

(2) Drugo mnenje je mnenje za oceno istega zdravstvenega stanja in predvidenih postopkov zdravstvene oskrbe pacienta, ki ga da zdravnik ustrezne specialnosti ali konzilij istega ali drugega izvajalca zdravstvenih storitev.

16. člen **(pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo)**

(1) Pacient ima ob prisotnosti zdravnika ali drugega zdravstvenega delavca oziroma sodelavca, ki ga pooblasti zdravnik, pravico do neoviranega vpogleda, prepisa ali fotokopije zdravstvene dokumentacije, ki se nanaša nanj. Verodostojno reprodukcijo slikovne dokumentacije, ki se hrani v elektronski obliki, zavod zagotovi le, če razpolaga s ustreznimi tehničnimi sredstvi, ki to omogočajo.

(2) Pacientu oziroma njegovemu pooblaščenцу ali drugi osebi, ki ima pravico do seznanitve, se omogoči seznanitev pod pogojem, da se predhodno ugotovi in potrdi njegova identiteta in izkaže pravna podlaga za seznanitev. Zavod mora uresničenje pravice iz prvega odstavka tega člena pacientu omogočiti takoj ali najpozneje v sedmih delovnih dnevih po prejemu zahteve.

(3) Zavod lahko za izvajanje pravic iz prvega odstavka tega člena zaračuna materialne stroške preslikave oziroma druge reprodukcije in posredovanja v skladu s cenikom materialnih stroškov za posredovanje informacij javnega značaja, ki je sestavni del Kataloga informacij javnega značaja.

(4) Poleg pravic iz prejšnjih odstavkov tega člena ima pacient pravico zahtevati:

1. da se dodajo njegove pripombe k zapisom v zdravstveni dokumentaciji,
2. da pridobi osnovna ustna pojasnila o vsebini zdravstvene dokumentacije, razen kadar pacient prejme izčrpna pojasnila v okviru pojasnilne dolžnosti,
3. da pridobi izčrpna ustna pojasnila o vsebini zdravstvene dokumentacije, če glede posameznih delov dokumentacije ni prejel pojasnil v okviru pojasnilne dolžnosti.

(5) Zavod omogoči pacientu uresničitev pravice iz prve in druge alineje prejšnjega odstavka v roku sedmih dni, uresničitev pravice iz tretje alineje prejšnjega odstavka pa v petnajstih dneh od prejema zahteve.

(6) Ne glede na določbe prejšnjih členov se sme pacientu izjemoma omejiti pravico do vpogleda, prepisa ali fotokopije njegove zdravstvene dokumentacije oziroma do dela te dokumentacije, če zdravnik glede na okoliščine vsakega posameznega primera oceni, da bi vsebina dokumentacije oziroma podatki in druge s tem povezane informacije, ki se nahajajo v zdravstveni dokumentaciji pacientu lahko povzročile resno zdravstveno škodo ali bi lahko negativno vplivale na potek zdravljenja. Omejitev pravice se skupaj z obrazložitvijo pisno zabeleži v zdravstveni dokumentaciji pacienta

17. člen (drugi primeri)

(1) Osebe, ki so po zakonu ali po pisnem pooblastilu pacienta upravičene do odločanja o pacientovi zdravstveni oskrbi, imajo pravico do seznanitve s pacientovo zdravstveno dokumentacijo pod pogoji in na način, določen v prejšnjih odstavkih tega člena, le kadar imajo pravico odločanja o konkretni zdravstveni oskrbi pacienta in v obsegu, ki je potreben za odločanje.

(2) Za uresničevanje pravice po tem členu lahko pacient, ki je sposoben odločanja o sebi, pisno pooblasti katero koli osebo, ki je sposobna odločanja o sebi in je dopolnila 18 let.

18. člen (omejitev pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo)

Ne glede na določbe prejšnjega člena se sme pacientu izjemoma zamolčati podatke o njegovem zdravstvenem stanju, če zdravnik glede na okoliščine oceni, da bi mu takšno obvestilo povzročilo resno zdravstveno škodo, razen kadar pacient, ki je sposoben odločanja v svojo najboljšo zdravstveno korist, izrecno zahteva, da je o svojem zdravstvenem stanju popolnoma obveščen. Razloge za zamolčanje podatkov se ločeno dokumentira v zdravstveni dokumentaciji.

19. člen (seznanitev z dokumentacijo po smrti pacienta)

(1) Po pacientovi smrti imajo pravico do seznanitve z njegovo zdravstveno dokumentacijo osebe, ki so za obdelavo podatkov pooblaščen z zakonom, in osebe, za katere je pacient predhodno dal izrecno privolitev v pisni obliki.

(2) Po pacientovi smrti imajo pravico do seznanitve z njegovo zdravstveno dokumentacijo pacientov zakonec, zunajzakonski partner, partner iz istospolne partnerske skupnosti, otroci in posvojenci, kadar teh oseb ni, pa pacientovi starši. Osebam se omogoči le dostop do tistih podatkov, ki so potrebni za doseg zakonitega namena seznanitve.

(3) Osebe iz prvega stavka, ki se želijo seznaniti z zdravstveno dokumentacijo, ki je nastala v času, ko umrli pacient ni bil sposoben odločanja o sebi in se je to stanje brez prekinitve nadaljevalo do njegove smrti, morajo za seznanitev izkazati pravni interes. Z zdravstveno dokumentacijo umrlega pacienta se lahko seznanijo tudi druge osebe, ki za to izkažejo pravni interes z ustrežno listino, pri čemer se jim omogoči le dostop do tistih podatkov, ki so potrebni za uveljavljanje njihovega pravnega interesa.

(4) Zahteva za seznanitev oseb iz prejšnjega odstavka se delno ali v celoti zavrne, če tako določa zakon ali če je pacient seznanitev pred smrtjo pisno ali ustno v navzočnosti dveh prič izrecno prepovedal.

(5) Ne glede na izrecno prepoved umrlega pacienta imajo pravico do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo v delu, ki se nanaša na razloge, ki utegnejo bistveno vplivati na njihovo zdravje, pacienti starši, pacienti potomci do katerega koli kolena, pacientov zakonec, zunajzakonski partner ali partner iz istospolne partnerske skupnosti, bratje in sestre ali druge osebe, ki so bile z umrlim pacientom v posebnem razmerju in to z gotovostjo izkažejo. Seznanitev se izvede prek pacientovega izbranega osebnega zdravnika ali zdravnika, ki je bil kako drugače udeležen v postopku zdravljenja, če tega ni, pa zdravnika določi izvajalec zdravstvenih storitev, ki razpolaga s pacientovo zdravstveno dokumentacijo.

(6) O zahtevi za seznanitev odloči strokovni vodja – predstojnik zavoda najkasneje v 15 dneh od prejema obrazložene zahteve. Če je zahteva delno ali v celoti zavrnjena, imajo osebe iz prvega, drugega in petega odstavka tega člena pravico vložiti pritožbo pri Informacijskem pooblaščenču.

(7) Pacient ima pravico določiti osebe, ki se po njegovi smrti lahko seznanijo z njegovo zdravstveno dokumentacijo, in osebe, katerim seznanitev z njegovo zdravstveno dokumentacijo prepoveduje. Prepoved oziroma določitev oseb se lahko evidentira tudi v centralni evidenci zdravstvene dokumentacije.

20. člen **(pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov)**

(1) Pacientu je zagotovljeno, da se bodo njegovi osebni in zdravstveni podatki, podatki o njegovem socialnem položaju ter druge občutljive informacije, s katerimi razpolaga zavod, varovali kot zaupni v skladu s predpisi, ki določajo varstvo osebnih podatkov in medicinskih informacij, in jih bo zavod razkrili samo tistim osebam, za katere je tako določil zakon, ali osebam, za katere je tako določil pacient sam.

(2) Pri medicinskem posegu oziroma zdravstveni oskrbi pacienta so lahko navzoči le zdravstveni delavci oziroma zdravstveni sodelavci, ki opravljajo poseg, oziroma osebe, za katere pacient sam želi, da so navzoče. Druge osebe so pri posegu lahko navzoče le izjemoma, če je navzočnost potrebna zaradi usposabljanja za delo ali izobraževanja, vendar le, če pacient predhodno v to privoli.

21. člen **(pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic)**

(1) Pacient lahko kadarkoli med zdravstveno obravnavo v zavodu ustno ali pisno izrazi svoje nezadovoljstvo glede izvajanja zdravstvene oskrbe ali nezadovoljstvo z odnosom zdravstvenega delavca oziroma sodelavca. Svoje nezadovoljstvo ali nestrinjanje naslovi neposredno na vodjo bolniškega oddelka, na katerem je hospitaliziran. Vodja oddelka je dolžan nespোরazum odpraviti takoj z dodatnimi pojasnili ali ukrepi. Pacient, ki z dodatnimi pojasnili ali ukrepi ni zadovoljen, lahko vloži zahtevo za obravnavo domnevne kršitve njegovih pravic ustno na zapisnik ali pisno pri pristojni osebi zavoda, in sicer:

1. zahtevo zaradi neprimerne odnosa zdravstvenih delavcev in sodelavcev najpozneje v 15 dneh od domnevne kršitve,
2. zahtevo zaradi domnevno neustreznega ravnanja pri zdravstveni oskrbi (varnostni zaplet, zdravstvena napaka, ipd.) najkasneje v 30 dneh po končani zdravstveni oskrbi.

(2) Pacient lahko vloži prvo zahtevo v treh mesecih po preteku rokov iz prejšnjih odstavkov, če je za kršitev zvedel kasneje oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje.

(3) Pacient v vlogi navede: osebno ime, naslov prebivališča in svoje kontaktne podatke, opis domnevne kršitve, podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oziroma sodelavcih ali drugih osebah, čas in kraj domnevne kršitve ter morebitne posledice, ki so nastale zaradi domnevne kršitve.

(4) Pisna zahteva, ki vsebuje sestavine iz prejšnjega odstavka, se naslovi na Psihiatrično bolnišnico Idrija, Tajništvo strokovnega vodje – predstojnika bolnišnice, Pot sv. Antona 49, 5280 Idrija.

(5) Če se iz pisne zahteve ne da razbrati, kdo jo je vložil ali če je zahteva žaljiva ali prepozna, se zahteve ne obravnava. O tem se napravi pisni zaznamek, ki se ga pošlje pacientu, če je znan.

(6) Če pisna zahteva ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, pristojna oseba pacienta pozove, da zahtevo v določenem roku, ki ne sme biti krajši od treh dni, dopolni. Če pacient zahteve v roku ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil. V pozivu za dopolnitev zahteve se pacienta opozori na pravne posledice, če zahteve ne bo dopolnil.

(7) Na podlagi predhodne pisne privolitve pacienta lahko pristojna oseba vpogleda v zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na obravnavano kršitev.

(8) Prva obravnava kršitev pacientovih pravic se izvede vedno le na podlagi zahteve pacienta.

22. člen **(pristojna oseba za prvo obravnavo kršitev pravic)**

(1) Oseba, pristojna za sprejemanje in prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic v zavodu je strokovni vodja – predstojnik bolnišnice.

(2) Če je zahteva za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic vložena zoper strokovnega vodjo - predstojnika bolnišnice, o zahtevi pacienta odloči Strokovno-medicinski svet bolnišnice.

(3) Osebno ime pristojne osebe za obravnavanje prvih zahtev in njegova telefonska številka so objavljeni na vidnem mestu v zavodu.

23. člen **(postopek po vložitvi zahteve)**

(1) Ko strokovni vodja - predstojnik bolnišnice prejme popolno zahtevo:

1. zahtevi v celoti ugodí, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu,
2. napoti pacienta na pristojno pravno ali fizično osebo, pristojni državni organ ali najbližjega zastopnika, če se zahteva nanaša na uveljavljanje pravic iz zdravstvenega zavarovanja ali pravic, ki jih ne ureja Zakon o pacientovih pravicah,
3. postopek ustavi, če pacient zahtevo umakne, o čemer napravi pisni zaznamek in ga pošlje pacientu ali
4. pisno povabi pacienta na ustno obravnavo.

24. člen **(ustna obravnava kršitve)**

(1) Od vložitve popolne prve zahteve do ustne obravnave ne sme preteči več kot 15 dni.

(2) Na obravnavo se poleg pacienta lahko povabi tudi druge osebe, ki imajo znanja s področja obravnavane zadeve in bi lahko pomagale razjasniti okoliščine, pomembne za odločitev, če pacient s tem soglaša.

(3) Če pacient na ustno obravnavo ne more priti, lahko za sodelovanje v obravnavi pooblasti zastopnika ali drugo osebo ali pa predlaga, naj se zahteva reši brez njegove navzočnosti. Če pacient svojega izostanka do začetka obravnave ne opraviči, strokovni vodja - predstojnik bolnišnice postopek ustavi s pisnim zaznamkom, ki ga pošlje pacientu. Če pacient iz opravičenih razlogov svojega izostanka ni mogel opravičiti, lahko to stori v treh dneh od prenehanja vzroka, zaradi katerega pacient ni mogel priti na ustno obravnavo, vendar najkasneje v 30 dneh od dneva ustne obravnave.

(4) V vabilu na ustno obravnavo se pacienta opozori na pravne posledice neopravičenega izostanka z obravnave.

25. člen **(potek ustne obravnave)**

(1) Predstojnik organizacijske enote na ustni obravnavi lahko opravi:

1. pogovor s pacientom,
2. pogovor z udeleženim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem ali drugim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem, ki lahko pojasni okoliščine obravnavane kršitve,
3. pogovor z drugim strokovnjakom, ki ima znanja s področja obravnavane kršitve in bi lahko pomagal razjasniti okoliščine, pomembne za odločitev,
4. pregled zdravstvene ali druge dokumentacije.

(2) O poteku ustne obravnave se sestavi zapisnik, ki ga podpišejo vsi, ki so na ustni obravnavi sodelovali. Pacient prejme izvod podpisanega zapisnika takoj.

(3) Na obravnavi lahko strokovni vodja-predstojnik bolnišnice s pacientom sklene dogovor o načinu rešitve spora. Dogovor je sklenjen, ko ga podpišeta pacient in pristojna oseba.

(4) Dogovor o načinu rešitve spora iz prejšnjega odstavka se lahko sklene zlasti o:

1. ponovnem pojasnilu v okviru zdravnikove pojasnilne dolžnosti,
2. ustnem ali pisnem opravičilu,
3. pridobitvi drugega mnenja,
4. ponovitvi, dopolnitvi ali popravil zdravstvene storitve, če je bila izvedena neustrezno,
5. predlogu uvedbe internega ali zunanjega strokovnega nadzora v skladu s predpisi, ki urejajo strokovni nadzor v zdravstvu,
6. predlogu uvedbe postopka ugotavljanja obravnavane kršitve varstva osebnih podatkov.

(5) Dogovor in rok za njegovo izvršitev sta del zapisnika.

(6) Če dogovor o načinu rešitve spora ni sklenjen, se to navede v zapisniku. Strokovni vodja – predstojnik bolnišnice v tem primeru pacienta pouči o možnosti vložitve zahteve pri Komisiji Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.

26. člen
(evidence in poročanje)

(1) Strokovni vodja – predstojnik bolnišnice mora z anonimiziranim zapisnikom o zahtevi in obravnavi kršitve ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek zaključi, zaradi spremljanja stanja na področju pacientovih pravic seznaniti najbližjega zastopnika v 15 dneh po koncu postopka, razen kadar je zastopnik v postopku z zahtevo sodeloval kot pacientov pooblaščenec.

(2) Zapisniki in morebitno drugo gradivo, ki je nastalo v postopku z zahtevo, se hrani v tajništvu strokovnega vodje - predstojnika bolnišnice v enotni zbirki, ločeno od zdravstvene dokumentacije posameznih pacientov, skladno z določbami zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Gradivo se hrani najmanj pet let od dneva, ko je nastalo.

III. DOLŽNOSTI PACIENTOV

27. člen
(dolžnosti pacientov)

(1) Za doseganje kakovostne in varne zdravstvene oskrbe je pacient dolžan:

1. dejavno sodelovati pri varovanju, krepitvi in povrnitvi lastnega zdravja,
2. v času bolezni ravnati v skladu s prejetimi strokovnimi navodili in načrti zdravljenja, v katere je ustno oziroma pisno privolil,
3. dati pristojnemu zdravniku in drugim pristojnim zdravstvenim delavcem oziroma zdravstvenim sodelavcem vse potrebne in resnične informacije v zvezi s svojim zdravstvenim stanjem, ki so mu znane in so pomembne za nadaljnjo zdravstveno oskrbo, zlasti podatke o svojih sedanjih in preteklih poškodbah ter boleznih in njihovem zdravljenju, boleznih v rodmini, morebitnih alergijah in zdravilih, ki jih uživa,
4. obvestiti zdravstvene delavce in zdravstvene sodelavce o nenadnih spremembah zdravstvenega stanja, ki se pojavijo med zdravljenjem,
5. biti obziren, dostojen in spoštljiv do zasebnosti in pravic drugih pacientov ter zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev,
6. pravočasno obvestiti zavod o morebitnem izostanku na pregled ali zdravljenje.

(2) Pacient je dolžan v času obravnave v zavodu dosledno spoštovati objavljene urnike, hišni red oziroma predpisane organizacijske postopke v zavodu ter ravnati v skladu z navodili in strokovnimi usmeritvami zdravstvenih delavcev in sodelavcev.

(3) Zdravstveni delavec oziroma sodelavec je dolžan ob sprejemu pacienta na zdravljenje na bolniški oddelek pacienta seznaniti z dolžnostmi, ki izhajajo iz veljavnega hišnega reda na bolniškem oddelku, na katerem je pacient hospitaliziran, ter drugimi obveznostmi, ki vplivajo ali bi lahko vplivale na nemoten potek življenja v zavodu

(4) Zdravstveni delavec oziroma sodelavec je dolžan pacienta, ki krši pravila hišnega reda na posameznem bolniškem oddelku ustno opozoriti na njegove dolžnosti, ter zahtevati, da pacient s kršitvijo nemudoma preneha.

(5) V primeru hujših kršitev hišnega reda na posameznem bolniškem oddelku zdravstveni delavec ali sodelavec nemudoma obvesti vodjo oddelka ter strokovnega vodjo - predstojnika bolnišnice, ki sprejme potrebne ukrepe, da se zagotovi varnost na oddelku in zavaruje osebna integriteta zdravstvenih delavcev in sodelavcev ter ostalih pacientov na oddelku ter premoženje bolnišnice

IV. KONČNA DOLOČBA

28. člen (končna določba)

- (1) Pravilnik začne veljati s 1. 1. 2010.
- (2) Pravilnik se objavi na oglasni deski zavoda.

Številka: 01-386/1-2009
Datum: 28.12.2009

DIREKTORICA
mag. Viktorija Gorjup, univ. dipl. soc.
l.r.

