Pravice pacientov in obravnava kršitev pacientovih pravic

Juventina Clinic d.o.o. · Vilharjev podhod 7, 1000 Ljubljana · T: 051 537 777 · info@juventina.si

VAŠE PRAVICE

Skladno z Zakonom o pacientovih pravicah (ZPacP) imate v naši ustanovi:

- pravico do dostopa do zdravstvene oskrbe in do proste izbire zdravnika;
- pravico do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave;
- pravico do spoštovanja pacientovega časa;
- pravico do obveščenosti in sodelovanja pri odločanju o svojem zdravljenju;
- pravico do samostojnega odločanja o zdravljenju in do zavrnitve zdravstvene oskrbe;
- pravico do preprečevanja in lajšanja trpljenja;
- pravico do drugega mnenja;
- pravico do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo;
- pravico do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov;
- pravico do obravnave kršitev pacientovih pravic (pritožbeni postopek);
- pravico do brezplačne pomoči pri uveljavljanju pravic (zastopnik pacientovih pravic).

VAŠE ODGOVORNOSTI

Za varno in kakovostno obravnavo od vas pričakujemo **zagotavljanje točnih informacij** izvajalcem oskrbe, **sodelovanje pri zagotavljanju oskrbe** in **spoštovanje pravic osebja**.

KDAJ LAHKO VLOŽITE ZAHTEVO

Nastali nesporazum bomo najprej poskusili razrešiti takoj, z dodatnimi pojasnili. Če z njimi niste zadovoljni, lahko vložite zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic: zaradi **neustreznega odnosa** zdravstvenih delavcev v **15 dneh** od nastanka domnevne kršitve, zaradi **neustreznega ravnanja** pri nudenju zdravstvene oskrbe pa v **30 dneh** po končani oskrbi. Če ste za kršitev izvedeli kasneje oziroma so se posledice pokazale kasneje, je zahtevo mogoče vložiti še **tri mesece** po preteku teh rokov.

KAKO VLOŽITE ZAHTEVO

Ustno pri pristojni osebi (o zahtevi se sestavi zapisnik), **pisno** na naslov Juventina Clinic d.o.o., Vilharjev podhod 7, 1000 Ljubljana, s pripisom »Zahteva za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic«, ali **po e-pošti** na info@juventina.si.

Zahteva mora vsebovati: **(1)** osebno ime, naslov in kontaktne podatke pacienta; **(2)** opis domnevne kršitve; **(3)** podatke o udeleženih zdravstvenih delavcih oziroma sodelavcih; **(4)** podatke o morebitnih drugih udeleženih osebah; **(5)** čas in kraj kršitve, morebitne posledice in predlog rešitve spora. Nepopolno zahtevo je treba dopolniti v osemdnevnem roku, sicer se šteje za umaknjeno. Zahteva, iz katere ni mogoče razbrati vlagatelja, ali ki je žaljiva oziroma prepozna, se ne obravnava.

PRISTOJNA OSEBA (57. ČLEN ZPACP)

Zakon o pacientovih pravicah določa, da mora vsak izvajalec zdravstvenih storitev določiti osebo, pristojno za sprejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic. V naši ustanovi sta to:

Odrasli pacienti — **Andrej Testen, dr. med.**, specialist plastične, rekonstrukcijske in estetske kirurgije; naslov za vložitev: Aškerčeva ulica 7, 2000 Maribor; e-pošta: info@estetika-testen.si

Pediatrični pacienti — **Helena Mole, dr. med.**, specialistka pediatrije, Pediatrija Mole d.o.o.; naslov za vložitev: Banija 4, 1292 Ig; T: 01 330 72 36; e-pošta: pediatrija.helena.mole@gmail.com

Zahtevo lahko oddate tudi neposredno v Juventina Clinic (kontakt zgoraj); posredovali jo bomo pristojni osebi.

KAJ SLEDI

Prejem zahteve vam potrdimo in vas seznanimo s potekom postopka. Po obravnavi prejmete pisni odgovor s kontaktno osebo, sprejetimi ukrepi, ugotovitvami in predvidenim datumom zaključka. Če z odločitvijo niste zadovoljni, lahko postopek nadaljujete pri Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic z zahtevo za drugo obravnavo.

Za paciente, ki niso sposobni odločanja o sebi (otroci, pacienti s težavami v duševnem zdravju), se smiselno uporabljajo določbe ZPacP o posebnem načinu uveljavljanja njihovih pravic. Kadar o uvedbi postopka odločajo otrokovi starši, sporazumna odločitev ni potrebna.

ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Zastopnik vam brezplačno in zaupno svetuje, pomaga ali vas zastopa pri uveljavljanju pravic. Vsi delujejo v prostorih NIJZ, Območna enota Ljubljana, Zaloška cesta 29, 1000 Ljubljana. Osebni obisk je mogoč samo po predhodnem naročilu; naročite se po telefonu v času uradnih ur.

Zastopnik	Telefon in e-pošta	Uradne ure
Irena Žagar	031 628 981 · 01 542 32 85 irena.zagar.ext@gov.si	Pon 08:00–10:00 in 14:00–19:00 · Tor 07:00–14:00
Robert Cer	041 359 291 · 01 542 32 85 robert.cer.ext@gov.si	Čet 14:00–19:00 · Pet 09:00–18:00
Marjan Sušelj	051 213 242 · 01 542 32 85 marjan.suselj.ext@gov.si	Sre 14:30–19:30 · Čet 07:00–14:00

Izobešeno v čakalnici in objavljeno na www.juventina.si. Ljubljana, 13. 10. 2026 · Juventina Clinic d.o.o.