

PRAVILNIK O VARSTVU PACIENTOVIH PRAVIC

POVZETEK REVIZIJ					
REVIZIJA	DATUM	OPIS	UREDILA	PREVERILA	POTRDIL
00	15. 3. 2023	1. izdaja	Delovna skupina	Sara Sanson	Generalni direktor Antonio Poggiana

KAZALO

PRAVILNIK O VARSTVU PACIENTOVIH PRAVIC	1
PREDGOVOR.....	3
1. ČLEN - NAMEN IN CILJI VARSTVA PACIENTOVIH PRAVIC	3
2. ČLEN - PODROČJE UPORABE IN OPREDELITVE POJMOV	4
3. ČLEN - KRATICE	4
4. ČLEN - PRAVNA PODLAGA	5
5. ČLEN - UPRAVIČENCI DO VARSTVA	6
6. ČLEN - OBDELAVA PODATKOV	6
7. ČLEN - NAČIN ODDAJE	7
8. ČLEN - ROKI ZA ODDAJO	8
9. ČLEN - POSTOPEK OBRAVNAVE MNENJ	8
9.1 EVIDENTIRANJE.....	8
9.2 PREDHODNI UGOTOVITVENI POSTOPEK	8
9.3 UGOTOVITVENI POSTOPEK	9
9.3.1 Pritožbe s strokovno-tehnično vsebino	9
9.3.2 Odškodninski zahtevki	9
9.3.3 Pritožbe v zvezi z akreditiranimi zasebnimi ustanovami	10
9.4 ODGOVOR UPORABNIKU	10
9.5 SPRAVNO OMIZJE.....	10
9.6 MEŠANA SPRAVNA KOMISIJA.....	10
10. ČLEN - PREUČITEV MNENJ IN POROČANJE	11
10.1. MEDOSEBNI ODNOSI:.....	11
10.2. ČLOVEKU PRIJAZEN PRISTOP	11
10.3. OBVEŠČANJE.....	12
10.4. ČAKALNE DOBE	12
10.5. UDOBJE IN NASTANITEV	12
10.6. PONUDBA, VARNOST, INFRASTRUKTURA IN LOGISTIKA	13
10.7. DOSTOPNOST IN UPRAVNI POSTOPKI	13
10.8. STROKOVNO-TEHNIČNI VIDIKI	14
10.9. NEUSTREZNE ALI NEIZVEDLJIVE ZAHTEVE	14
10.10. DRUGO (VSEBINE, KI JIH NI MOGOČE UVRSTITI V NOBENO IZMED PREJŠNJIH KATEGORIJ).....	14
ART. 11 - ARHIVIRANJE	15
ART. 12 - KONČNE IN PREHODNE DOLOČBE	15
ART. 13 - PRILOŽENA DOKUMENTACIJA.....	15

PREDGOVOR

Podjetje ASUGI je med prednostne naloge uvrstilo redno preverjanje ustreznosti ponujenih storitev s posebnim poudarkom na prepoznavanju potreb in pričakovanj svojih uporabnikov. V ta namen redno spremlja mnenja uporabnikov, tudi z zbiranjem in obdelovanjem pripomb občanov. Mnenja uporabnikov so nestrukturirane in spontane informacije, ki omogočajo vpogled v delovanje podjetja. Pravilno razumevanje in posledična uporaba teh podatkov podjetju zagotavljata prepoznavanje morebitnih pomanjkljivosti strokovnega delovanja, organizacije dela in medčloveških odnosov ter uvajanje potrebnih izboljšav oziroma zaznavanje obstoječih dobrih praks.

Obravnava mnenj poleg varovanja ustavno zagotovljene pravice do zdravja omogoča tudi uresničevanje aktivnega pristopa do uporabnikov, saj spodbuja njihovo vključevanje in sodelovanje v procesu ocenjevanja kakovosti izvajanih storitev.

Z oddajo mnenja uporabnik izkaže svojo dejavno in konstruktivno participacijo ter zaupanje v institucijo, ki z obravnavo mnenja prepozna in upošteva izpostavljene pomanjkljivosti ter se zaveže k uvedbi ukrepov za izboljšavo.

V skladu z 11. členom ZU št. 165 z dne 30. 3. 2001 je za obravnavo mnenj pristojen urad za stike z javnostmi.

Urad za stike z javnostmi redno pripravlja poročila o rezultatih obravnave pritožb, pripomb in pohval ter jih posreduje strateškemu vodstvu podjetja.

1. ČLEN - NAMEN IN CILJI VARSTVA PACIENTOVIH PRAVIC

Podjetje ASUGI zagotavlja varstvo uporabnikov v skladu z določbami veljavne zakonodaje.

Zbira, ocenjuje in odgovarja na mnenja uporabnikov in njihovih družin ali prostovoljskih organizacij ter organizacij za varstvo pacientovih pravic, ki jih je Dežela Furlanija - Julijska krajina priznala v skladu z UPR št. 90 z dne 21. 5. 2014.

Ta pravilnik ureja postopke za oddajo, sprejemanje in obravnavo mnenj, opredeljuje postopke za njihovo upravljanje, obdelavo in reševanje ter določa osebe, ki so odgovorne za izvedbo ustreznih preverjanj ali postopkov ter tudi za uvedbo morebitnih korektivnih oziroma ukrepov za izboljšave.

2. ČLEN - PODROČJE UPORABE IN OPREDELITVE POJMOV

Varstvo pacientovih pravic se izvaja na podlagi sistema obravnave mnenj.

Postopek velja za vsa mnenja, ki jih oddajo posamezni uporabniki ali povezani v združenja.

Mnenja, ki jih predložijo uporabniki, se delijo na:

Pripombe: S tem je mišljeno vsako uradno izraženo nezadovoljstvo ali opozorilo na neučinkovitost; podjetje se obveže, da bo na tovrstne pisne zahteve uporabnikov odgovorilo pisno oziroma telefonsko.

Pritožbe: S tem je mišljen pisni formalni ugovor v primerih, ko uporabnik meni, da je bil deležen neučinkovite obravnave in zahteva odpravo težave.

Pohvale: S tem je mišljena zahvala, ki jo uporabnik naslovi na izvajalca ali skupino izvajalcev zdravstvenih storitev, ki so se odlikovali po svoji ustrežljivosti in strokovnem ravnanju, usmerjenem v zadovoljevanje socialnovarstvenih in zdravstvenih potreb uporabnika.

Predlogi: Uporabnik s predlogom podjetju posreduje sugestije za izboljšanje storitev.

Referenti urada za stike z javnostmi so na voljo vsem, ki želijo oddati pripombe, pritožbe ali pohvale, in pomagajo, če je mogoče, pri čimprejšnji odpravi težave.

Različne enote podjetja sodelujejo z uradom za stike z javnostmi pri obravnavanju in reševanju pripomb ali pritožb v rokih, ki jih določa veljavna zakonodaja.

3. ČLEN - KRATICE

CMC – Mešana upravna komisija

CODREG – Deželna kodifikacija

DG – Generalni direktor

DS – Zdravstveni direktor

DA – Upravni direktor

DRS – Direktor/vodja enote

RC – Klinično tveganje

SC – Kompleksna enota SS – Osnovna enota TC – Spravno omizje

Urad za stike z javnostmi - Urad za stike z javnostmi

4. ČLEN - PRAVNA PODLAGA

Zakon 241/1990 z dne 7. 8. 1990 o novih pravilih s področja upravnega postopka in pravice dostopa do upravnih dokumentov, spremenjen z Zakonom 15/2005 z dne 11. 2. 2005 – Nova pravila s področja upravnega postopka in pravice dostopa do upravnih dokumentov.

ZU št. 502 z dne 30. 12. 1992 – Prenova pravil na področju zdravstva z n. s. d.

Direktiva predsednika ministrskega sveta z dne 27. 1. 1994 – Načela o zagotavljanju javnih storitev.

Direktiva predsednika ministrskega sveta z dne 11. 10. 1994 – Direktiva o načelih za ustanovitev in delovanje uradov za stike z javnostmi, Uradni list Italijanske republike št. 261 z dne 8. 11. 1994.

Uredba predsednika ministrskega sveta št. 65 z dne 19. 5. 1995 – Splošna referenčna shema Kataloga javnih zdravstvenih storitev.

Ministrstvo za zdravje, Smernice 2/95 – Izvajanje Kataloga storitev v okviru državnega zdravstvenega sistema.

Zakon št. 150 z dne 7. 6. 2000 – Ureditev informacijskih in komunikacijskih dejavnosti javne uprave.

ZU št. 165 z dne 30. 3. 2001 – Splošna pravila o organizaciji dela v javni upravi.

Direktiva ministra za javni sektor in koordinacijo informacijskih in varnostnih služb z dne 7. 2. 2002 – Direktiva o komunikacijskih dejavnostih javne uprave.

Direktiva ministrstva za inovacije in tehnologijo z dne 27. 11. 2003 – Direktiva o uporabi elektronske pošte v javni upravi.

Direktiva z dne 18. 12. 2003 – Smernice za digitalizacijo uprave za leto 2004.

Nacionalna kolektivna pogodba za urejanje odnosov z zdravniki splošne medicine z dne 23. 3. 2005 z n. s. d.

Uredba predsednice dežele Furlanije - Julijske krajine št. 91 z dne 21. 5. 2014 – Pravilnik o vodenju splošnega registra organiziranega prostovoljskega dela iz 5. člena Deželnega zakona št. 23 z dne 9. 11. 2012 (Celostna ureditev prostovoljskega dela in društev za družbeno promocijo).

ZU št. 196 z dne 30. 6. 2003 – Zakonik o varstvu osebnih podatkov, kot je bil spremenjen z Zakonsko uredbo št. 101 z dne 10. 8. 2018, ki prevzema evropski standard iz Uredbe GDPR 2016/679.

5. ČLEN - UPRAVIČENCI DO VARSTVA

Varstvo lahko neposredno zahteva uporabnik sam ali pooblaščen oseba, skupina prostovoljcev oziroma združenja za varstvo pacientovih pravic s pooblastilom uporabnika.

Ti subjekti uveljavljajo pravico do varstva z vložitvijo pripomb oziroma pritožb v skladu z veljavnimi zakoni o varovanju osebnih podatkov.

Oddaja pripombe oziroma pritožbe pomeni začetek postopka varstva, če vsebuje vlagateljeve podatke in podpis.

Če pripombo oziroma pritožbo odda oseba, ki ni uporabnik, in brez uporabnikovega pooblastila, jo urad za stike z javnostmi nemudoma obvesti o tem, da je treba v skladu z veljavno zakonodajo pripombo oziroma pritožbo dopolniti s pooblastilom uporabnika in njegovo privolitvijo za obdelavo osebnih podatkov.

V nasprotnem primeru uporabnik ne bo prejel odgovora.

Uporabniki lahko oddajo predloge, pohvale in pripombe v obliki mnenja ter tako pripomorejo k izboljšanju in kakovosti storitev, ob čemer spodbudijo podjetje k poenostavljanju postopkov in programov oskrbe.

6. ČLEN - OBDELAVA PODATKOV

Evropska in državna zakonodaja o varstvu osebnih podatkov določata posebne varnostne ukrepe za obdelavo podatkov, ki jih posredujejo uporabniki: ti podatki se lahko obdelujejo le v obsegu, ki je potreben strogo samo za namen, zaradi katerega so bili zbrani, in v skladu z navodili nadzornega organa za varstvo osebnih podatkov.

Posredovani podatki se bodo uporabljali izključno za:

- preverjanje okoliščin prijavitelne neučinkovite obravnave;
- pripravo odgovora;
- pripravo rednih poročil o doprinosu uporabnikov k izboljšanju storitev.

Podatki bodo obdelani na papirnih oziroma računalniških medijih in s postopki, primernimi za zagotavljanje potrebne varnosti in zaupnosti.

Posredovanje podatkov sicer ni obvezno, toda brez navedbe podatkov uporabniku ne bo mogoče podati odgovora na pripombo oziroma pritožbo.

Podatki se posredujejo zaradi preverjanja prijavljenih okoliščin in izključno pooblaščenim osebam, ki so v okviru svojih delovnih zadolžitev zavezane k zaupnosti.

Vlagatelj se lahko kadar koli obrne na urad za stike z javnostmi, da pregleda ali dopolni oddano pritožbo oziroma pripombo in preveri posredovane podatke.

Upravljavec podatkov je Julijsko-posoško univerzitetno javno zdravstveno podjetje, ki ga zastopa generalni direktor.

7. ČLEN - NAČIN ODDAJE

Uporabniki in drugi subjekti iz 4. člena uveljavljajo svoje pravice z vložitvijo:

- **Posebnega obrazca** (Priloga 1) s podpisom vlagatelja ali njegovega pooblaščenca, ki ga uradu za stike z javnostmi oddajo osebno, pošljejo po pošti, elektronski pošti, certificirani elektronski pošti ali oddajo v nabiralnike za pripombe, pritožbe, predloge in pohvale, ki se nahajajo v prostorih podjetja.

Obrazce za pritožbe oziroma pripombe lahko uporabniki dobijo v službah podjetja (npr. tajništva oddelkov in ambulant, enotni centri za rezervacije in urad za stike z javnostmi).

Uporabniki si lahko obrazec prenesejo tudi s portala podjetja WWW.ASUGI.SANITA.FVG.IT

- **Dopisa na nekolkovanem papirju**, ki ga uradu za stike z javnostmi oddajo osebno, pošljejo po pošti, elektronski pošti, certificirani elektronski pošti ali oddajo v nabiralnike za pripombe, pritožbe, predloge in pohvale, ki se nahajajo v prostorih podjetja. V tem primeru bo urad za stike z javnostmi od uporabnika po potrebi zahteval kopijo osebne dokumenta, privolitve v obdelavo osebnih podatkov in pooblastilo.

Nabiralniki se nahajajo na naslednjih naslovih:

- **Glavna bolnišnica Trst**: glavni vhod na Trgu dell'Ospitale 1
- **Bolnišnica na Katinari – Trst**: Zimski vrt – Enotna točka za naročanje (CUP) in v uradu za stike z javnostmi, ki se nahaja v pritličju stavbe uprave za zdravstveno nego
- **Bolnišnica Tržič**: glavni vhod – paviljon A – pritličje – nasproti vratarnice.
- **Bolnišnica Gorica**: paviljon Y – Enotna točka za naročanje (CUP)/cerkev
- **Spletnega obrazca**, ki ga bo pristojni območni urad za stike z javnostmi pregledal in po potrebi zahteval morebitne manjkajoče dokumente (osebni dokument) ali pooblastilo, če je bilo mnenje oddano za tretjo osebo.

- **Ustnega mnenja**, ki ga uporabnik poda referentom urada za stike z javnostmi osebno ali po telefonu.

V primeru podaje ustnega mnenja postopek ne predvideva pisnega odgovora, temveč le preverjanje in morebitno odpravo prijavljene težave. Če urad za stike z javnostmi meni, da je treba dejstva, navedena v ustni podaji mnenja, podrobneje preveriti, lahko od uporabnika zahteva, da mnenje formalizira tudi v pisni obliki.

Oddaja mnenj ne izključuje možnosti sodnega ukrepanja v skladu s petim odstavkom 14. člena ZU 502/92 z n. s. d.

Urad za stike z javnostmi obravnava mnenja, podana v tiskanih medijih, na podlagi ocene in morebitnega soglasja generalne direkcije. Po ugotovitvi identitete uporabnika se sproži postopek, ki velja za oddajo mnenja.

Pri tem je treba poudariti, da podjetje komentarjev na družbenih omrežjih ne obravnava kot pripombe ali pritožbe; te je treba nasloviti na urad za stike z javnostmi, kot določa ta Pravilnik o varstvu pacientovih pravic.

8. ČLEN - ROKI ZA ODDAJO

V skladu z veljavno zakonodajo (peti odstavek 14. člena ZU 502/92 z n. s. d.) se mnenja:

- oddajo v 15 dneh od trenutka, ko je uporabnik izvedel za dejanje ali ravnanje, ki posega v njegove pravice v skladu s petim odstavkom 14. člena ZU 502/92 z n. s. d.,
- lahko oddajo po izteku navedenega roka, če je zamuda upravičena zaradi okoljskih razmer in osebnih okoliščin upravičenca do varstva.

9. ČLEN - POSTOPEK OBRAVNAVE MNENJ

9.1 EVIDENTIRANJE

Vložišče podjetja evidentira vsako mnenje, ki ga oddajo upravičenci iz 4. člena, in jo ob upoštevanju zaupnosti uporabnikov posreduje uradu za stike z javnostmi.

9.2 PREDHODNI UGOTOVITVENI POSTOPEK

Urad za stike z javnostmi uvede predhodni ugotovitveni postopek, v katerem se preučijo dokumenti, ki jih je oddal vlagatelj.

Mnenju je treba vedno priložiti kopijo veljavnega osebnega dokumenta vlagatelja.

Če pripombo oziroma pritožbo odda oseba, ki ni vlagatelj, mora biti pripombi oziroma pritožbi priloženo pooblastilo z dokazilom o istovetnosti pooblaščenca in pooblastitelja, ki ga podpišeta oba. Če vzrok ali čas oddaje pripombe oziroma pritožbe nista jasno navedena, je treba od vlagatelja pridobiti manjkajoče informacije.

Anonimne pritožbe oziroma pripombe se evidentirajo, hkrati pa se uvede interni ugotovitveni postopek, v katerega se vključijo zadevne službe in katerega rezultati ostanejo v spisih.

Nečitljivih pritožb oziroma pripombe ne sprejmejo in jih ne evidentirajo.

Vlagatelj vedno prejme sporočilo, ki potrjuje, da je bilo mnenje sprejeto; to sporočilo je lahko ustno ali pisno in se šteje kot obvestilo vlagatelju o uvedbi ugotovitvenega postopka.

9.3 UGOTOVITVENI POSTOPEK

Ugotovitveni postopek se začne, ko urad za stike z javnostmi pošlje pritožbo oziroma pripombo direktorju ali vodji zadevne službe. Urad za stike z javnostmi mora odgovor direktorja ali vodje zadevne službe prejeti v 15 dneh. Če zadevna služba po hitrem postopku urad obvesti o posebnih težavah pri ugotovitvenem postopku, se navedeni rok uradno podaljša. V tem primeru urad za stike z javnostmi uporabniku v 30 dneh pošlje obvestilo, v katerem navede razloge za zamudo in zagotovi odgovor v najkrajšem možnem času.

9.3.1 Pritožbe s strokovno-tehnično vsebino

Če je iz oddanega mnenja razvidna tudi potencialna škoda za uporabnika, zlasti v primeru pritožb v zvezi s strokovno-tehničnimi kompetencami izvajalcev zdravstvenih storitev, se mnenje posreduje tudi odgovorni osebi za klinično tveganje v podjetju. Ta bo analizirala primer in preverila, ali se lahko z ustreznimi korektivnimi ukrepi tveganje ponovitve škodnega dogodka odpravi ali vsaj zmanjša.

9.3.2 Odškodninski zahtevki

Odškodninski zahtevki, ki jih prejme urad za stike z javnostmi, se po pristojnosti posredujejo pravni službi, ki izvede potrebne postopke. Zahtevki se v vednost pošlje tudi direktorju obravnavanega oddelka.

Urad za stike z javnostmi pošlje vlagatelju zahtevka pisno obvestilo, da je bil spis posredovan v nadaljnjo obravnavo pravni službi.

9.3.3 Pritožbe v zvezi z akreditiranimi zasebnimi ustanovami

Urad za stike z javnostmi uporabnika obvesti, da je za obravnavo pripombe oziroma pritožbe pristojna akreditirana zasebna ustanova, in mu posreduje kontaktne podatke.

Če se pritožba nanaša na dostopnost storitev, jo urad za stike z javnostmi pošlje Osnovni enoti za upravljanje in vodenje čakalnih dob, klinično upravljanje in ustreznost specialistične ambulantne oskrbe, primarne medicine in nadzora akreditiranih zasebnih ustanov, ki preveri in oceni, ali se v okviru njenih pristojnosti uvedejo morebitna preverjanja.

9.4 ODGOVOR UPORABNIKU

Odgovor uporabniku se na podlagi ugotovitev, pridobljenih med formalnim ugotovitvenim postopkom, poda v uradnem dopisu, ki ga podpiše generalni direktor ali njegov pooblaščenec.

Najdaljši rok je 30 dni od prejema mnenja oziroma 60 dni za zdravstvene storitve, ki se izvajajo s koncesijo, za dežurno službo in specialistično ambulantno oskrbo v skladu z določbami pripadajočih državnih kolektivnih dogovorov.

Če so potrebne nadaljnje preiskave v okviru ugotovitvenega postopka, urad za stike z javnostmi uporabniku v 30 dneh pošlje dopis, v katerem navede razloge za zamudo. Končni odgovor je treba uporabniku poslati po zaključku postopka presoje in preverjanja najpozneje v 60 dneh od omenjenega dopisa.

9.5 SPRAVNO OMIZJE

Če se med ugotovitvenim postopkom izkaže, da je treba organizirati srečanje za boljše in vzajemno razumevanje nastalih okoliščin, lahko urad za stike z javnostmi v sodelovanju z vpletenimi službami skliče spravno omizje. Med srečanjem se piše zapisnik, ki je hkrati zapisnik spravnega omizja in pisni odgovor na pripombo oziroma pritožbo.

9.6 MEŠANA SPRAVNA KOMISIJA

Če uporabnik meni, da odgovor na njegovo mnenje ni zadovoljiv, lahko zahteva sklic mešane spravne komisije, ki je druga stopnja varstva: odgovorna oseba urada za stike z javnostmi mora sklicati mešano spravno komisijo v 30 dneh od vložitve zahteve.

Enak postopek lahko uvedejo prostovoljska združenja in združenja za varstvo pacientovih pravic v zvezi z mnenji, s katerimi so bila seznanjena.

Mešano pravno komisijo sestavljajo:

- predstavnik centralne direkcije za zdravje in socialno varstvo, ki predseduje komisiji;
- predstavnik podjetja;
- predstavnik prostovoljskih združenj in združenj za varstvo pacientovih pravic, ki je posredovalo mnenje ali ga je izbral uporabnik.

Odgovorna oseba urada za stike z javnostmi opravlja naloge tajnika.

Komisija pregleda dokumentacijo, lahko zahteva dodatne informacije in poda končno oceno.

10. ČLEN - PREUČITEV MNENJ IN POROČANJE

Vsa mnenja in pritožbe se vnesejo v skupni deželni klasifikacijski sistem.

V nadaljevanju je predstavljenih 10 področij deželnega klasifikacijskega sistema (vsako področje je razdeljeno na podpodročja):

10.1. MEDOSEBNI ODNOSI:

- a) vljudnost, prijaznost (vključuje sočutnost, potrpežljivost in ustrežljivost),
- b) primernost oblačil in osebne higiene,
- c) primernost vedenja (vključuje uporabo mobilnih telefonov),
- d) spoštovanje prepovedi kajenja,
- e) prepoznavnost zdravstvenega osebja.

10.2. ČLOVEKU PRIJAZEN PRISTOP:

- a) spoštovanje telesa,
- b) spoštovanje osebe (vključuje spoštovanje dostojanstva in zasebnosti, osebnih idej in prepričanj),
- c) upoštevanje ranljivosti (ob invalidnosti, trpljenju in smrti),
- d) ohranjanje vsakdanjega življenja in osebnih navad (vključuje možnost rekreacije in razvedrila, prisotnost prostorov za druženje in podobno),
- e) vzdrževanje socialnih odnosov (vključuje ure za obiske družinskih članov in znancev, možnost daljše prisotnosti družinskega člana v določenih okoliščinah – npr. individualna porodna soba ob

prisotnosti družinskih članov, postelje za družinske člane, postelje za otroke, šolska pomoč za mladino),

f) enaka obravnava in nepristranskost.

10.3. OBVEŠČANJE:

a) primernost sredstev za obveščanje,

b) informacije o delovanju podjetja (urniki, postopki, dostop do storitev, obdelava in ustreznost dokumentacije itd.),

c) informacije o organizacijskih spremembah (naročanje, spreminjanje terminov itd.),

d) informacije o storitvah (priprava, način izvedbe, izvidi itd.),

e) informacije o pravilih ravnanja, informacije za družinske člane (izvzete so klinične informacije),

f) ustreznost in popolnost oznak (notranjih in zunanjih),

g) čitljivost in razumljivost obrazcev,

h) čitljivost in razumljivost dokumentacije (receptov, računov, zdravstvenega kartona itd.),

i) dostopnost do informacij o čakalnih seznamih,

j) spletna stran (posodobitev podatkov, popolnost, dostopnost, enostavnost navigacije itd.).

10.4. ČAKALNE DOBE:

a) čakalni seznam za naročanje in hospitalizacijo,

b) čakalne dobe za preiskave in storitve,

c) čakalne dobe za izdajo potrdil, dokumentacije in pripomočkov (to je treba razumeti kot čakalno dobo za izvedbo storitve ali dostavo ustrezne dokumentacije),

d) upoštevanje predpisane prednostne obravnave.

10.5. UDOBJE IN NASTANITEV:

a) čistoča, odsotnost hrupa in udobnost sob (dnevni prostori in njihova oprema, televizija, avtomati za pijačo itd.),

b) kakovost, količina, okusnost in časovna razporeditev obrokov,

c) primernost dvigal,

d) ustreznost in raznolikost nujenih storitev (možnost manjših nakupov osebnih pripomočkov, čistilnih sredstev in drugega, kiosk ali potujoča prodaja časopisov, banka ali bančni avtomat, razpoložljivost javnih telefonov, možnost prejemanja telefonskih klicev),

- e) primernost in čistoča sanitarnih prostorov,
- f) primernost in udobnost čakalnic ali čakalnih prostorov (stoli, vljudnostna razdalja, vrstomati itd.),
- g) primernost in udobnost ambulant zdravnikov splošne medicine in pediatrov, dežurnih zdravniških služb, drugih izvajalcev zdravstvenih storitev s koncesijo.

10.6. PONUDBA, VARNOST, INFRASTRUKTURA IN LOGISTIKA:

- a) osebna varnost (nadlegovanje, kraja, napadi),
- b) razpoložljivost strokovnjakov, storitev in opreme,
- c) fizična dostopnost storitev in notranji prevozi,
- d) arhitekturne ovire,
- e) parkirišča, parkirna mesta za invalide,
- f) prostorska razporeditev storitev, razdalje znotraj območij podjetja,
- g) varnost in vzdrževanje opreme,
- h) število in velikost sob, hodnikov itd.,
- i) število postelj v sobi,
- j) avtomatska vrata,
- k) varnost in vzdrževanje prostorov (razsvetljava, ograje, tla itd.),
- l) klima v sobah,
- m) telefonski kontakti (napačne ali pomanjkljive informacije),
- n) načini prevoza in premeščanja pacientov ter njihovih svojcev znotraj bolnišnice in zunaj nje,
- o) primernost materialov in izdelkov.

10.7. DOSTOPNOST IN UPRAVNI POSTOPKI:

- a) zneski in postopki za plačilo participacije (npr. zahtevki za plačilo, ki se zaradi zneska ali storitve štejejo za neustrezne; postopki za plačilo participacije, kot so urniki blagajne ali obrazci, razen čakalnih vrst; neupravičeno zaračunana participacija; način in rok vračila zneskov),
- b) težave pri razumevanju in uporabi pravil,
- c) postopki za zagotavljanje zdravstvenih storitev, pridobivanje dokumentacije, vključno z zdravstvenimi kartoni, upravnimi potrdili itd. (čakalne vrste),
- d) transparentnost aktov in postopkov,
- e) naročanje pregledov in preiskav (enotne točke za naročanje CUP, klicni center, tajništva služb),
- f) primernost urnika za stranke uradov in ambulant,

- g) preglednost organizacijskih ali upravno-administrativnih postopkov za dostop do storitev (pri prošnjah, naročanju, potrebni dokumentaciji itd.),
- h) težave zaradi pomanjkanja materiala,
- i) spoštovanje predpisov o varstvu osebnih podatkov.

10.8. STROKOVNO-TEHNIČNI VIDIKI:

- a) neizvedene storitve (pregledi, preiskave, oskrba, izpolnjevanje receptov, potrdila),
- b) privolitveni obrazec,
- c) obveščanje pacientov in svojcev o poteku zdravljenja (diagnoza, terapije, recepti, stranski in neželeni učinki, programi zdravljenja itd.),
- d) način izvajanja storitve – zdravstveni vidik,
- e) način izvajanja storitve – administrativni vidik,
- f) popolnost, jasnost in pravilnost potrdil,
- g) nezadostno izvajanje preventive,
- h) fizična nega pacienta (npr. ležečega ali nepokretnega pacienta, med zdravniškim pregledom),
- i) popolnost in pravilnost izpolnjevanja zdravstvene dokumentacije,
- j) jasnost obrazcev za informirano soglasje,
- k) podpis zdravnika,
- l) pravilno identificiranje pacientov/uporabnikov (osebni podatki, pošiljanje izvidov itd.),
- m) hramba dokumentov in osebnih predmetov (izguba).

10.9. NEUSTREZNE ALI NEIZVEDLJIVE ZAHTEVE:

- a) niso povezane z delovanjem zdravstvenih podjetij ali zdravstvenih služb,
- b) nepopolne ali nerazumljive zahteve,
- c) anonimne zahteve.

10.10. DRUGO (VSEBINE, KI JIH NI MOGOČE UVRSTITI V NOBENO IZMED PREJŠNJIH KATEGORIJ)

Urad za stike z javnostmi pripravlja polletna oziroma letna poročila o poteku obravnave mnenj, v katerih izpostavlja ugotovljene težave, primere odličnosti in morebitne ukrepe za izboljšanje, ki so bili izvedeni na podlagi oddanih mnenj. Poročila se posredujejo strateškemu vodstvu in objavijo na portalu ter medmrežju podjetja.

ART. 11 - ARHIVIRANJE

Ta pravilnik se hrani v arhivu in velja tri leta.

Vse gradivo v zvezi z mnenji in pritožbami se hrani v digitalni obliki v posebnih mapah na strežniku podjetja ASUGI, do katerih je mogoče dostopati le z osebnim uporabniškim imenom in geslom, ali v papirni obliki, če je bila dokumentacija oddana v izvirniku.

Dokumentacija se hrani 10 let.

ART. 12 - KONČNE IN PREHODNE DOLOČBE

Ta pravilnik začne veljati z dnem objave odločbe o potrditvi, hkrati pa se prenehajo uporabljati prejšnji predpisi na tem področju.

ART. 13 - PRILOŽENA DOKUMENTACIJA

Priloga 1 - Obrazec za mnenja uporabnikov