



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE



REPUBLIKA SLOVENIJA
VLADA REPUBLIKE SLOVENIJE

Letno poročilo zastopnice pacientovih pravic za leto 2023

Cvetka Jurak, univ. dipl. org.

Območje Celje

15. marec 2024

1. UVOD

Predstavitev zastopnice

Zastopnica pacientovih pravic Cvetka Jurak je imenovana z odločbo Vlade Republike Slovenije št. 18002-2/2019/3 s 7. 3. 2019, za obdobje od 10. 4. 2019 do 9. 4. 2024.

Deluje v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Celje, Ipavčeva 18, Celje.

Kontaktne podatki:

tel. številka: 03 42 51 161, 031 660 770

e-pošta: cvetka.jurak.ext@gov.si

Uradne ure:

ponedeljek od 12.00 do 18.00 ure

torek od 7.00 do 13.00 ure

Naročanje od ponedeljka do petka od 7.00 do 15.00 na tel. št.: 03 42 51 200

Predstavitev regije

Nacionalni Inštitut za javno zdravje je osrednja ustanova na področju javnega zdravja v Sloveniji, katerega glavni namen je proučevanje, varovanje in zviševanje ravni zdravja prebivalstva v Republiki Sloveniji s pomočjo ozaveščanja prebivalstva in drugih preventivnih ukrepov. V svoji sestavi ima več organizacijskih enot, razdeljenih po regijskih območnih enotah in glede na namene, cilje in delovne procese. Zastopniki pacientovih pravic delujemo v prostorih Območnih enot Nacionalnega inštituta za javno zdravje. Lokacija delovanja zastopnic OE NIJZ Celje: ZD Brežice, ZD Celje, ZD Laško, ZD Sevnica, ZD Radeče, ZD Šentjur, ZD Slovenske Konjice, ZD Žalec, ZD Velenje, ZD Šmarje pri Jelšah, ZD Nazarje, Splošna bolnišnica Celje, Splošna bolnišnica Brežice, Splošna bolnišnica Topolšica in Psihiatrična bolnišnica Vojnik.

Ključno sporočilo zastopnice pacientovih pravic

Slovenski zdravstveni sistem je leto 2023 zaznamoval veliko pomanjkanje zdravnikov družinske medicine, zobozdravnikov, ginekologov, pediatrov in strokovnjakov za področje duševnega zdravja še posebej na področju madinske psihiatrije. Pacienti so se srečevali z nedostopnostjo zdravnikov, želeli so si osebnega stika, pogovora z zdravniki in ne zdravljenja preko telefona ali e-pošte. Pokazalo se je veliko pomanjkanje tudi drugih zdravstvenih delavcev, posebej na področju zdravstvene nege. Podaljšale so se čakalne dobe, ki so ključne za zagotavljanje primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. Ponekod so že ogrožale uspešnost zdravljenja. V velikih stiskah so se znašli težko bolni, ki so potrebovali zahtevno zdravstveno nego in so bili odpuščeni iz bolnišnične obravnave v domačo oskrbo svojcev, ker jih v negovalne bolnišnice ali v domove za starejše niso sprejeli zaradi pomanjkanja prostora ali zaradi premajhnega števila usposobljenega zdravstvenega kadra.

2. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

		Število
1	Število prvih kontaktov	975
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	745
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	149
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	79
1.4	Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	2
2	Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	784
3	Število zavrženih primerov ¹ - očitna neutemeljenost zahtevka (53. člen ZPacP)	—
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	873
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	83
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave ²	29
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	20
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	2
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	4
	Število prenesenih zadev iz preteklega leta	4

Število podpisanih pooblastil: 42

Število oddanih izjav vnaprej izražene volje: 20

Tabela 2: Število obravnav glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/vprašanih pacientov ³	Število neformalnih postopkov ⁴	Število uvedenih prvih obravnav po ZPacP	Izidi uvedenih prvih obravnav		Predložitev anonimiziranih zapisnikov ⁵
975 5 nezaključenih zadeve je bile prenešenih v leto 2024	49	12	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	0	SB Celje 137 PB Vojnik 4
			Neobravnava zahteve (4. odst. 60. člena ZPacP)	0	
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	0	ZD Velenje 55 ZD Celje 27
			Napotitev na drug pristojni organ (2. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	0	ZD Šentjur 13 ZD SI0v.K 10
			Sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62. člen ZPacP)	9	ZD Šmarje 1
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)	0	Skupaj 247
			Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji	3	

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: 0

Število prijav zaradi smrti pacienta: 0

Trajanje teh postopkov: 0

Izidi uvedenih prvih obravnav zaradi smrti pacienta: 1

¹ Obrazložiti zakaj.

² Vpisuje se število primerov, zaključenih v obdobju 16 dni do 1 meseca itd.

³ Število vseh pacientov, ki so se na zastopnika obrnili neposredno, po telefonu ali elektronski pošti.

⁴ Število neformalnih posredovanj pri izvajalcih ali predložitev prošenj za pojasnila na podlagi pacientovega pooblastila, kjer ne gre za prve obravnave po ZPacP.

⁵ Izvajalci morajo skladno s prvim odstavkom 63. člena zakona najbližjemu zastopniku poslati anonimizirane zapisnike

Tabela 3: Število obravnjav prijav kršitev glede na posamezno pravico pacienta po ZPacP

	Pravice po ZpacP	Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice⁶
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	37
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	14
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	73
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	183
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	185
6	Pravica do obveščenosti in sodelovanja	47
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	16
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	67
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	1
10	Pravica do drugega mnenja	18
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	39
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	25
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	-
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	-
	DRUGO	
	Odnos zdravstvenih delavcev	60
	Pravice iz področja ZZZS	139
	ZPIZ	14
	Domovi za starejše	32
	Drugo	25
	SKUPAJ	975

Tabela 5: Prevladujoče področje glede na prijavo kršitev

		Število
1	Izbrani osebni zdravnik	195
2	ZZZS	148
3	Zobozdravstvo	102
4	Psihiatrija	61
5	Interna	57
6	Kardiologija	42
7	Radiologija	41
8	Nevrologija	39
9	Domovi za starejše	32
10	Pediatrija	25
11	Okulistika	23
12	Fiziatrija	22
13	Urologija	21
14	ZPIZ	20
15	Dermatologija	17
16	Urgenca	15
17	Ginekologija	15
18	Revmatologija	12
	Ostalo	Pod 10

⁶ Pri posameznem primeru je bil lahko razlog kršitev več pravic. Gre za zaznane kršitve zastopnikov pacientovih pravic

Največ pripomb so pacienti izrazili nad izbranimi osebnimi zdravniki, kar pravzaprav ni čudno, saj osebni zdravniki predstavljajo prvi in najpogostejši stik med pacienti in zdravstvenim sistemom. V preteklem letu je v mnogih zdravstvenih domovih bilo težko izbrati osebnega zdravnika. Število oseb brez izbrabega zdravnika se je iz meseca v mesec povečevalo. Težave so v zdravstvenih domovih reševali z ambulantami za neopredeljene paciente. Pacienti so bili z njihovimi storitvami zadovoljni, a so si kljub temu želeli imeti svojega izbranega zdravnika. Najpogosteje so se pritoževali, ker si osebnega zdravnika niso mogli izbrati, ker so se morali na pregled naročiti, zaradi nedostopnosti in zdravljenja preko telefona ali e-pošte, neprimernega odnosa in pomanjkljive komunikacije.

Na področju zobozdravstva so se predolge čakalne dobe nadaljevale. Poleg pritožb zaradi predolgih čakalnih dob, so bile še pritožbe zaradi nekvalitetno izdelanih protez in drugih protetičnih pripomočkov ter možnostjo uveljavljanja reklamacij. Pritožbe so se nanašale na visoka doplačila za materiale, ki jih zavarovalnica ne krije, na ne izdajo predračunov in računov. Mladinsko zobozdravstvo se je soočalo s pomanjkanjem ortodontov. Nekateri mladostniki so ostali brez ortodonta sredi obravnave.

Narasle so pripombe nad psihiatrično obravnavo v psihiatričnih bolnišnicah, nad prisilnim zdravljenjem, nad nehumanim ravnanjem zdravstvenih delavcev do ranljivih pacientov, zaradi nedostopnosti in podpore mladim na področju duševnega zdravja.

Ogorčenja so izvale dolge čakalne dobe na področju radiologije tako pri čakanju na storitev kot na izdajo izvidov. V nekaterih ustanovah so pacienti čakali na izvide tudi več mesecev.

Veliko je bilo prijav iz področja Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja (neodobreni ne nujni prevozi, povrnitev potnih stroškov, zavrnitev zdraviliškega zdravljenja, zdravljenja v tujini, dolgo čakanje na izdajo odločb o bolniškem staležu), Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje in s področja institucionalnega varstva za starejše.

Sledile so prijave s področja internistične obravnave, ortopedije, travmatologije, radiologije, urgentne medicine, psihiatrije, fizioterapije,...

Pacienti so se pritoževali tudi nad neprijaznim, nedostojnim odnosom zdravstvenih delavcev, ki jim niso bili pripravljeni prisluhniti in razumeti njihove težave.

3. VRSTE OPRAVLJENIH NALOG ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC (49. člen ZPacP)

Svetovanje, informiranje, podpora pacientom

V preteklem letu je bilo največ primerov – vprašanj pacientov rešenih ob prvem stiku. To so bila konkretna vprašanja pacientov glede njihovih pravic, kako jih uveljaviti in načinov obravnave v procesu zdravstvenih obravnav. Zastopnica je pacientom prisluhnila, jim strokovno svetovala in pomagala na poti do uresničitve njihovih pravic, bila je vezni člen med pacienti in izvajalci zdravstvenih storitev, svetovalec in posrednik pri domnevnih kršitvah in si prizadevala za hitro rešitev nesporazuma. Poleg formalnih postopkov je zadeve reševala neformalno, z direktno vpletenimi v pritožbe ali spore. Poleg pravic iz ZPacP je pacientom svetovala tudi s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja, zdravstvene dejavnosti, invalidskega in pokojninskega zavarovanja, invalidskih komisij.

Na prijazen in razumljiv način je razlagala pravice tudi tistim pacientom, ki so se pritožili, a njihove pravice niso bile kršene. Paciente je opozarjala na njihove dolžnosti in na spoštovanje zdravstvenih delavcev in drugih pacientov, saj samo vzajemno sodelovanje in zaupanje vodi k glavnemu cilju premagovanja bolezni in ohranjanju zdravja.

Vsebino Zakona o pacientovih pravicah je predstavljala zdravnikom na strokovnih srečanjih, članom Zbornice zdravstvene in babiške nege, študentom Fakultete za zdravstvene vede v Celju in članom raznih društev invalidov in upokojencev.

Zastopnica je delovala strokovno, transparentno, strpno in dobronamerno ter si prizadevala za zagotavljanje poštene in pravične obravnave kršitve pacientovih pravic. S svojim delovanjem je krepila zaupanje v zdravstven sistem, prispevala k učinkovitejšemu sodelovanju med pacienti in zdravstvenimi delavci z namenom dosega najboljših rezultatov v korist pacienta.

Sodelovanje z izvajalci zdravstvene dejavnosti

V Celju imata obe zastopnici redna mesčna srečanja s strokovnim vodjem Zdravstvenega doma Celje in letno srečanje s strokovnim vodjem Splošne bolnišnice Celje.

Promocija pacientovih pravic

Februar	Predavanje za društvo MSBZT Celje o ZpacP Predstavitel ZpacP na televiziji Velenje Izjava za časopis Dnevnik dostopnost IOZ
April	Predstavitel ZPacP osebnim zdravnikom na Kokaljevih dnevih v Laškem Predavanje študentom FZV v Celju Izjava o delu IOZ za Štajerski val – iskra tedna
Maj	Predavanje za društvo Sožitje Brežice
Junij	Radio Celje – pomanjkanje radiologov v SBC
Julij	Predavanje za Zvezo društev Sožitje v Moravskih toplicah
September	Predavanje za društvo Sožitje Vrhnika
Oktober	Predavanje za društvo MSBZT Celje o ZPacP
November	Predavanje za društvo MSBZT Celje o ZpacP Predavanje o ZpacP za zvezo društev Sožitje Predavanje o ZpacP za kulturno družvo Straža
November	POP TV – izbris napotnic

Medsebojno sodelovanje zastopnikov

7. 2. 2023	Velenje 1. kolegij ZPP
9 .3. 2023	Celje srečanje sestank celjskih in velenjske ZPP

Sodelovanje zastopnice z drugimi inštitucijami

26.1.2023	SBC – slovesnost ob zaključku novogradnje
26.1.2023	Sestanek ZPP na MZ
16.5.2023	Odprtje novih prostorov Lekarne Celje
19.5.2023	Sestanek z direktorico ZZZS OE Celje
20.6.2023	Srečanje z Varuhom človekovih pravic - Ljubljana
12.10.2023	Sestanek ZPP na MZ
8.12.2023	Sprejem pri Varuhu ob dnevu človekovih pravic
10.12.2023	On line predavanje ZZ Slovenije

4. PRIMERI DOBRE PRAKSE IZ VIDIKA OPTIMIZACIJE DELA ZASTOPNICE PACIENTOVIH PRAVIC ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI ZASTOPANJA PACIENTOV

Redna srečanja zastopnic s pristojnimi za reševanje pacientovih pritožb v Zdravstvenem domu Celje in Splošni bolnišnici Celje so osnova za izboljšanje kakovosti dela tako zastopnic kot tudi samih izvajalcev zdravstvene dejavnosti.

Zastopnica je imela štiri predavanja o Zakonu o pacientovih pravicah v programu strokovnega srečanja, ki je namenjen zaposlenim v zdravstveni in babiški negi in je usklajen z obveznimi vsebinami, ki jih mora vsebovati strokovno izpopolnjevanje za izpolnjen pogoj obveznih vsebin s področja »Kakovost in varnost v zdravstvu« v enem licenčnem obdobju.

Vsebino Zakona je predstavila študentom Fakultete za zdravstvene vede v Celju v sklopu programa Sodelovanje strokovnjakinje iz prakse v dodiplomskem študijskem programu zdravstvena nega.

5. PRIMERI DOBRE PRAKSE IZ VIDIKA PREVENTIVNEGA DELOVANJA PRI IZVAJALCIH ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI NA PODLAGI OBRAVNAV PO ZPacP

Na obravnavah so lahko pacienti predstavili posledice neprimernih zdravstvenih obravnav, izrazili svoja občutja zaradi slabega odnosa zdravstvenih delavcev in sodelavcev, njihove neprimerne komunikacije in nerazumljivo podane pojasnilne dolžnosti. Na zaključku obravnav je bilo vedno podano opravičilo pacientom in obljuba, da se bodo potrudili, da do obravnavanih nepravilnosti ne bo več prihajalo.

Z uvedbo notranjih in zunanjih strokovnih nadzorov so bile odkrite pomanjkljivosti pri izvajanju zdravstvene nege, pri organizaciji dela in pri zapisih v zdravstveno kartoteko pacientov. Na osnovi poročila o strokovnem nadzoru so morali pri izvajalcih pomanjkljivosti odpraviti, izvesti določena izobraževanja in tudi spremeniti organizacijo dela, kar zagotavlja večjo varnost za vse paciente.

6. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

Pozitivna opažanja

Zastopnica opaža, da so zdravstveni delavci pripravljeni prisluhneti pacientovim pritožbam in jim pomagati na poti, da se morebitne kršitve pacientovih pravic čim prej odpravijo.

Kljub mnogim kritikam zdravstvenega sistema, nezadovoljstva z zdravstvenim osebjem pa se je v preteklem letu povečalo število izrečenih pohval na strokovnost zdravstvenega osebja, na njihovo prijaznost in človeški pristop. Pohvale so izjemnega pomena za zdravstvene delavce in celoten zdravstven sistem. So vzpodbuda, da opravljajo svoje delo z visoko kakovostjo in skrbjo za dobrobit pacientov.

Opažene pomanjkljivosti, nepravilnosti

Pacienti so se pogosto pritoževali zaradi nedosegljivosti zdravnikov, oz medicinskih sester. Po pripovedovanju pacientov so bili neodzivni na telefonske klice in na elektronsko pošto. Nezadovoljni so bili, ker so se morali za vsak pregled najaviti in nanj čakati tudi po več dni. Starejši so dejali, da so pri pregledih vse prevečkrat slišali, da so njihove težave posledica starosti in naj se s tem sprijaznijo.

Čakalne dobe so bile na mnogih področjih nerazumno dolge. Pacienti so se pritoževali zaradi dolgih čakalnih dob in odpovedi terminov. Pacienti, ki so bili že sprejeti v bolnišnice in pripravljani na posege so bili tik pred posegom obveščeni o odpovedi le tega in odpuščeni iz bolnišnice, ne da bi dobili nov termin. Čakalne vrste, ki so bile objavljene v sistemu ZVEM niso bile ažurirane in niso odražale dejanskega stanja prostih terminov. Ti neažurirani podatki so zavajali paciente in povzročali njihovo nezadovoljstvo. Tudi na področju izdajanja izvidov je bila kršena pravica do spoštovanja pacientovega časa, predolgo so čakali na izvide, odpustna pisma. Zaradi navedenega so pacienti iskali pomoč v samoplačniških ambulantah in pri zdravnikih v tujini.

Na področju zobozdravstva je bilo največ pritožb glede nekvaliteno izdelane protetike, dolgih čakalnih dob in še vedno so bile težave zaradi pomanjkanja ortodontov.

Veliko žensk je izgubilo osebnega ginekologa, otroci niso imeli osebnih pediatrov, pokazalo se je veliko pomanjkanje psihologov in psihiatrov. Še posebej se je pojavil problem na področju mladinske psihiatrije.

Pri mnogih pritožbah je bil vzrok v nejasni komunikaciji med zdravnikom in pacientom. Pacienti so pričakovali prijazen odnos, spoštljivo ravnanje, razumljivo razlago o zdravstvenem stanju, razvoju bolezni, poteku zdravljenja, morebitnih stranskih učinkih zdravil, možnostih zdravljenja. Žal ta pričakovanja niso bila vedno izpolnjena. Pacienti so dejali, da jim zdravniki niso naklonili dovolj časa in da so dobili premalo razumljivih informacij.

Tudi v preteklem letu se je pokazalo pomanjkanje kapacitet za starejše in mlajše bolnike, ki potrebujejo zahtevnejšo zdravstveno nego in oskrbo. Iz bolnišnic so bili odpuščeni, v negovalnih bolnišnicah ni bilo prostora, domovi za starejše so bili polno zasedeni ali pa so odklanjali bolnike zaradi pomanjkanja negovalnega kadra. Nekateri domovi težko bolnih niso sprejemali, ker so dejali, da nimajo ustrezno usposobljenega kadra za njihovo zahtevno nego. Tako so bili repuščeni nevesčim in neusposobljenim svojcem, ki so bili primorani po svojih zmožnostih sami negovati svoje bolne, ob pomoči patronažne službe, ki pa je bila premalo prisotna.

Pomanjkanje zdravstvenega kadra je imelo posledice za oskrbo pacientov. Zmanjšal se je obseg zdravstvenih obravnav, podaljšale so se čakalne dobe, v domovih za starejše so postelje ostale prazne.

Potrebni ukrepi

Potrebno poskrbeti za zdravje starejših, povečati število postelj v negovalnih bolnišnicah in graditev novih domov za starejše ter uvesti pomoč dolgotrajne oskrbe na domu. Problem nege težje bolnih se ne kaže samo pri starejših, ampak tudi pri mladih, težko bolnih pacientih.

Nujno je sprejeti ukrepe za skrajšanje čakalnih dob. Delež čakajočih nad dopustno čakalno dobo se je močno povečal. Ljudje nerazumno dolgo čakajo na operativne posege in na diagnostične preglede s katerimi bi pravočasno odkrili bolezen.

Zdravnik bi se moral zavedati, da ima vsak pacient različno sposobnost sprejemanja informacij, še posebej, če so le te vezane na njegovo zdravstveno stanje. Zato bi si moral vzeti čas in pacientu na razumljiv način pojasniti njegovo diagnozo in predviden potek zdravljenja. V preteklem letu je bilo veliko pripomb, ker svojcem, ki so imeli svoje bližnje v bolnišnici niso bile posredovane dovolj natančne informacije o njihovem stanju oz. do informacij sploh niso prišli.

Na področju zobozdravstva so potrebni pogostejši nadzori, predvsem pri izvajanju samoplačniških storitev, usmeriti vso pozornost v skrajševanje čakalnih dob na vseh področjih zdravstvene oskrbe, povečati ažurnost ZZZS pri izdaji odločb za bolniški stalež, doseči hitrejšo odzivnost Zdravniške zbornice pri izvajanju strokovnih nadzorov.

Predlogi za izboljšanje

Javno objavljeni podatki na spletnih straneh nekaterih izvajalcev zdravstvenih storitev ne ustrezajo dejanskim čakalnim dobam, kar je zavajajoče za paciente. V času razvite informatike prikaz realnih čakalnih dob ne bi smel biti problem.

V primerih, ko so čakalne dobe nad dopustno mejo bi morali omogočiti zdravljenje pri slovenskih zdravnikih zasebnikih in ne le pri zdravnikih v tujini. Marsikomu zdravljenje v tujini predstavlja problem na področju prevoza in časa, ki je potreben, da pridejo do izvajalca.

Poenotiti bi bilo potrebno informacijski sistem v zdravstvenih ustanovah in omogočiti pretok podatkov, ki so za paciente pomembni, med ustanovami in vsemi zdravniki, ki pacienta zdravijo. Poenotenje in povezovanje informacijskega sistema zdravstvenih ustanov bi izboljšalo učinkovitost, kakovost in varnost zdravstvene oskrbe. Saj bi omogočilo boljšo komunikacijo med različnimi ustanovami, hitrejši dostop do podatkov o pacientu in sledenju zdravljenja pacienta skozi različne ustanove. Takšno povezovanje bi zagotovilo boljšo oskrbo pacienta.

Ob kritičnem pomanjkanju zdravstvenega kadra vseh ravni, je potrebno vzpodbujanje izobraževanja in usposabljanja bodočih zdravstvenih delavcev, izboljšati pogoje dela, boljšo organizacijo dela, promocijo poklica, ustrezno stimulacijo in privabiti zdravstvene delavce iz drugih dežel.

Cvetka Jurak, univ, dipl. org.
Zastopnica pacientovih pravic