

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE			22/2
Vredn.	Prejeto	Priloge	
	1. 03. 2024	1	
Številka zadeve		Sig. znak	
02-6/2024-27M-6		JELACIN KLAS	



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE



REPUBLIKA SLOVENIJA
VLADA REPUBLIKE SLOVENIJE

Letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za leto 2023

Podatki o zastopniku:

IME IN PRIIMEK: Avgust Rebič

REGIJA: NIJZ, OE Kranj

Datum: 1. 3. 2024

1. UVOD

Predstavitev zastopnika

Na podlagi drugega odstavka 80. člena Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list 15/08, v nadaljevanju besedila ZPacP) podajam redno letno poročilo o delu zastopnika pacientovih pravic za leto 2023. Poročilo se nanaša na obdobje 1.1. 2023 - 31. 12. 2023.

Z delom zastopnika pacientovih pravic (tretji mandat) na območju NIJZ, Območne enote Kranj, sem pričel 12.7. 2021. Sedež imam v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Kranj, Gosposvetska ulica 12, Kranj. Delovni prostor je primerno opremljen, od inštituta imam v uporabi računalnik, kopirni stroj s tiskalnikom, mobilnik in stacionarni telefon, prav tako imam urejen dostop od doma do službenega računalnika. Sodelovanje z Območno enoto Kranj je bilo tudi v letu 2023 dobro.

Največji delež strank se je name obrnil z območja Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območne enote Kranj, nekaj pa tudi z drugih območnih enot, predvsem v času, ko drugi zastopniki niso imeli uradnih ur v pisarni. Pomagal sem jim z osebnim svetovanjem, z odgovarjanjem po telefonu, e-svetovanjem, dopisovanjem in z udeležbo na sestankih in obravnavah skupaj s pacienti pri izvajalcih zdravstvenih storitev. Delo obsega tudi pripravo različnih pisnih odgovorov, zaprosila za razna mnenja, pojasnila in razlage.

Predstavitev regije (Zdravstveni statistični letopis)

Javno zdravstvena služba je organizirana v javnih zavodih:

- OZG s sedmimi enotami (ZD Jesenice, ZD Kranj, ZD Radovljica, ZD Bled, ZD Bohinj, ZD Škofja Loka, ZD Tržič),
- Bolnišnice (Splošna bolnišnica Jesenice, Bolnišnica za ginekologijo in porodništvo Kranj, Klinika Golnik, Psihiatrična bolnišnica Begunje), ki imajo skupaj 696 bolniških postelj.

Ključno sporočilo

Pravilnik o sistemskem nadzoru v zdravstvu je potrebno spremeniti tako, da bodo nadzori potekali hitro, učinkovito in z zaupanjem v nepristranskost komisije, ki opravi nadzor. Med predlagatelji sistemskega nadzora naj bi bil tudi pacient oziroma njegov zastopnik, če se za to ugotovi potreba na prvi oziroma drugi obravnavi pritožbe po Zakonu o pacientovih pravicah.

2. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

		Število
1	Število prvih kontaktov	732
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	567
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	150
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	15
1.4	Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	/
2	Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	694
3	Število zavrženih primerov ¹	/
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	694
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	20
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave.	15
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	3
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	/
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	/

Tabela 2: Število obravnav glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/ vprašanj pacientov ²	Število neformalnih postopkov ³	Število uvedenih prvih obravnav po ZPacP	Izidi uvedenih prvih obravnav		Predložitev anonimiziranih zapisnikov ⁴
732	61	7	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	1	80
			Neobravnava zahteve (4. odst. 60. člena ZPacP)	/	
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1.odst. 61. člena ZPacP)	/	
			Napotitev na drug pristojni organ (2. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	/	
			Sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62. člen ZPacP)	5	
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)	/	
			Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji	1	

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: /

Število prijav zaradi smrti pacienta: /

Trajanje teh postopkov: /

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

	Pravice po ZpacP	Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice ⁵	Prevladujoče področje glede na prijave kršitev
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	40%	družinska medicina, ortodont, nevrologija
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	/	
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	/	
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	37%	Kirurgija, družinska medicina, ginekologija
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	20%	Dermatologija, urologija
6	Pravica do obveščenosti in sodelovanja	/	
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	1%	psihiatrija
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	/	
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	/	
10	Pravica do drugega mnenja	/	
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	2%	Družinska medicina, psihiatrija

12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	/	
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	/	
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	/	

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

Stranke so se name obračale za različne vrste svetovanj, in sicer za uresničevanje pravic pacientov po ZPacP, za uresničevanje pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja v povezavi z zdravstvenimi storitvami in pravicami iz pokojninskega in invalidskega zavarovanja v povezavi z zdravstvenimi storitvami.

V zvezi s tem sem večjemu številu pacientov svetoval pri vlaganju pravnih sredstev pri ZZZS, prav tako sem pomagal pacientom pri usmeritvah za vlaganje pritožb na ZPIZ, ki so se nanašale na postopke pred invalidskimi komisijami, invalidnine, pravice do dodatka za pomoč in postrežbo in podobno. Pri reševanju in pomoči pri uveljavljanju navedenih pravic sem vzpostavil tudi kontakte na pristojni enoti ZZZS in pristojni enoti ZPIZ.

V zvezi z domnevnimi kršitvami pravic sem opravil poizvedbe pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti in praviloma v postavljenih rokih pridobil ustrezne informacije in pojasnila zdravstvenih ustanov. Pristojne osebe za področje območne enote Kranj so se hitro in korektno odzvale na predstavljeno problematiko.

Pacientom sem tudi svetoval, na kakšen način naj po najhitrejši poti dosežejo pri posameznih izvajalcih zdravstvenih storitev svoje pravice. Pri tem sem tudi sam sodeloval s samim posredovanjem pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti, in sicer po telefonu, e-pošti ali osebno.

Pacientom sem pogosto svetoval pri pripravi izjav o vnaprejšnji zavrnitvi zdravljenja, saj se je število podpisanih izjav o vnaprejšnji zavrnitvi zdravljenja v letu 2023 močno povečalo.

Za medije, predvsem za tv in časopise, sem dajal izjave s področja pacientovih pravic.

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

Nadaljevanje prakse občasnih sestankov s strokovnim direktorjem osnovnega zdravstva gorenjske in s strokovnimi direktorji bolnišnic in zdravstvenih domov, ki pripomorejo k temu, da se že preventivno preprečijo določene kršitve pacientovih pravic in izboljša komunikacija na relaciji zdravstveno osebje – pacient, prav tako pa občasna komunikacija z njimi reši pritožbe pacientov po neformalni poti hitreje kot pa z vlaganjem formalnih pritožb, saj to zahteva določen postopek, ki traja dlje časa in je tako tudi čas do rešitve problema daljši.

5. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

POZITIVNA OPAŽANJA

Glede na zaznane motnje pri dostopnosti do ambulant na primarni ravni z neodzivanjem na telefonske klice in elektronsko pošto v letu 2022 in začetkom leta 2023, se je v drugi polovici leta 2023 stanje izboljšalo, saj ni bilo pritožb glede odzivnosti ambulant na primarni ravni.

OPAŽENE POMANJKLJIVOSTI IN NEPRAVILNOSTI

- strokovni nadzori

V pritožbenih postopkih, bodisi na prvi ali drugi stopnji, je dostikrat potrebno izvesti strokovni nadzor, da se ugotovi, ali je bila zagotovljena primerna, kakovostna in varna zdravstvena oskrba.

Pacienti pogosto dvomijo v verodostojnost izvedenih strokovnih nadzorov, saj so v večini primerov izvedeni interno, znotraj zdravstvenih ustanov, kjer naj bi domnevno prišlo do kršitve pravice, nadzor pa izvajajo zdravstveni delavci, ki so zaposleni v ustanovi, kjer nadzor poteka. Prav tako se dogaja, da zdravniki nočejo sodelovati v komisijah za strokovni nadzor, saj ni prijetno nadzorovati delo kolega zdravnika. Če pa izvaja zunanji strokovni nadzor Zdravniška zbornica, pa nastane časovni problem, saj nadzor Zbornice praviloma ni končan pred enim letom. Pritožbe po Zakonu o pacientovih pravicah pa naj bi se reševale preprosto, pregledno, hitro in učinkovito. Prav tako pogosto nastopi problem kdo, bo plačal strokovni nadzor.

- **drugo mnenje**

Mnogi pacienti bi radi v toku zdravljenja prišli do drugega mnenja za oceno zdravstvenega stanja in predvidenih postopkov zdravstvene oskrbe, pa zaradi neustreznosti oziroma nedorečenosti trenutne ureditve ne morejo.

- **Pojasnilna dolžnost**

Pacient ima pravico, da je zaradi uresničevanja pravice do samostojnega odločanja o zdravljenju obveščen o svojem zdravstvenem stanju, predlaganem zdravljenju, možnih tveganjih, stranskih učinkih, vključno s posledicami njegove opustitve. Pojasnila mora zdravnik povedati pacientu v neposrednem stiku, obzirno in na pacientu razumljiv način, v celoti in pravočasno, kar pa se v mnogih primerih ne dogaja.

POTREBNI UKREPI IN PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE

- **strokovni nadzori**

Strokovni nadzori, dogovorjeni v postopkih reševanja pritožb po Zakonu o pacientovih pravicah, bi morali biti urejeni po vzoru nadzora, urejenega v Pravilniku o službi nujne medicinske pomoči. Po tem pravilniku lahko poda pobudo za nadzor tudi pacient ali njegov sivec na Ministrstvo za zdravje, komisijo za nadzor pa imenuje minister za zdravje s sklepom. Tako bi odpadel dvom o pristranskosti komisije, prav tako pa nejasnost, kdo bo nadzor plačal, saj naj bi šlo plačilo iz sredstev ministrstva, oziroma izvajalca zdravstvene dejavnosti, če so bile ugotovljene strokovne napake.

- **drugo mnenje**

V veljavo bi morala stopiti pravica do drugega mnenja, urejena v Spremembah in dopolnitvah zakona o pacientovih pravicah, sprejetega 26.9. 2017. Novela določa, da pacient lahko zahteva drugo mnenje na vseh ravneh zdravstvene dejavnosti, hkrati pa je potrebno urediti financiranje pridobitve drugega mnenja z zakonom, ki ureja zdravstveno varstvo in zdravstveno zavarovanje.

- **Pojasnilna dolžnost**

Zdravnike je potrebno s strani Zdravniške zbornice in ostalih strokovnih združenj opozarjati na izpolnjevanje pojasnilne dolžnosti v smislu, da mora zdravnik proaktivno, osebno, na pacientu razumljiv način, pacientu zagotoviti ustrezne informacije o njegovem zdravstvenem stanju in zdravljenju. Pacient ni dolžan iskati zdravnika in od njega zahtevati relevantne informacije, zdravnik je dolžan poiskati pot do pacienta in mu to informacijo dati.

Av gust Rebic



Poština plačana pri pošti
4101 Kranj



A ZDRAVJE

KNAPS)

OLICA 5

WANA