



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE



VLADA REPUBLIKE SLOVENIJE

JBLIKA SLOVENIJA

DA F



REPUBLIKA SLOVENIJA
VLADA REPUBLIKE SLOVENIJE

 REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE		
Vredn.	Prejeto	Priloge
	14. 03. 2025	/
Številka zadeve		Sig. znak
01246/2025-2711-8		Jelačin -Kraus

Letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za leto 2024

Podatki o zastopniku:

IME IN PRIIMEK: **ADELA POSTRIŽNIK**

REGIJA: **PODRAVSKA**

Datum: 12.03.2025

1. UVOD

Predstavitev zastopnika

Za zastopnico pacientovih pravic za območje Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območne enote Maribor, sem bila imenovana z odločbo Vlade Republike Slovenije, številka: 18002-3/2021/4, z dne 04.05.2021, za obdobje od 06.05.2021 do 05.05.2026.

Delujem v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Maribor, Ljubljanska ul. 4/II, Maribor.

Delo zastopnice pacientovih pravic opravljam neprofesionalno, šestnajst ur na teden, ob ponedeljkih od 10:00 do 18:00 ure in ob sredah od 8:00 do 16:00 ure. V tem času imam uradne ure. Urnik uradnih ur je objavljen na spletni strani Ministrstva za zdravje, na oglasni tabli ob vhodu v prostore NIJZ na Ljubljanski ul.4, na stopnišču pred vhodom na hodnik pred pisarnami in na tabli ob vhodu v pisarno. Uradne ure so bile posredovane vsem izvajalcem zdravstvenih storitev na območju Podravske regije. Po potrebi opravljam naloge zastopništva tudi na terenu pri različnih izvajalcih zdravstvenih storitev in uporabnikih. To je zlasti v primerih podpisa izjave o vnaprejšnji zavrnitvi zdravstvene oskrbe, v primerih, ko je sklicana ustna obravnava domnevnih kršitev pacientovih pravic, ki se je udeležim skupaj s pacienti oz. njihovimi svojci. Po dogovoru se s pacienti in njihovimi svojci srečam tudi izven pisarne. V dogovoru s pacienti sodelujem tudi na neformalnih razgovorih z zdravstvenim osebjem.

V času uradnih ur sem dosegljiva na stacionarnem telefonu, številka: 02/3331263, na mobilnem telefonu, številka: 030 464 204 in po elektronski pošti: adela.postruznik.ext@gov.si.

Izven uradnih ur se pri zastopniku pacienti lahko naročijo na NIJZ OE Maribor, pri gospe Mariji Hanželj, ob torkih in petkih med 8.00 in 12.00 uro na mobilni telefonski številki: 041 681 304.

V času uradnih ur so se name obračali tudi pacienti iz drugih območij, saj imamo zastopniki uradne ure ob različnem času, kar pacientom omogoča vsakodnevno dostopnost do zastopnika pacientovih pravic.

Predstavitev regije

Na območju delujejo tri bolnišnice in pet zdravstvenih domov, in sicer: Univerzitetni klinični center Maribor, Splošna bolnišnica dr. Jožeta Potrča Ptuj, Psihiatrična bolnišnica Ormož, Zdravstveni dom dr. Adolfa Drolca Maribor, Zdravstveni dom Ptuj, Zdravstveni dom Slovenska Bistrica, Zdravstveni dom Lenart, Zdravstveni dom Ormož. Zdravstveno dejavnost izvaja cca 409 zasebnikov, 27 socialnih zavodov in eno zdravilišče. Vsi indikatorji začasne nezmožnosti za delo so v Podravju višji kot v slovenskem povprečju, pričakovano trajanje življenja je nižje od slovenskega povprečja. Vzroki prezgodnje umrljivosti v regiji so na prvem mestu rakave bolezni, sledijo bolezni srca in ožilja, bolezni prebavil, ciroze jeter, ishemične bolezni, samomori, duševne motnje. Pri vseh naštetih vzrokih umrljivosti je umrljivost višja od slovenskega povprečja. Regija izstopa tudi po številu samomorov.

Ključno sporočilo zastopnika pacientovih pravic

Zastopnik opravlja svoje delo nepoklicno. Pri svojem delu je neodvisen in samostojen, ravna častno in dobronamerno. Pristojnosti zastopnika so določene v 49 členu Zakona o pacientovih pravicah in so podlaga za delo zastopnika pri uresničevanju pacientovih pravic. Delo zastopnika temelji na individualnem pristopu, svetovanju, informiranju, neformalnem posredovanju in pridobivanju informacij za paciente pri izvajalcih in na osebnih razgovorih ter zastopanju na ustni obravnavi. Pritožbe pacientov zastopnik rešuje z osebnimi razgovori s pacienti po telefonu in v pisarni, z odgovori po elektronski pošti. Pritožbe lahko rešimo v enkratnem stiku s pacientom. V težjih primerih pa pacientom na podlagi pooblastila pomagamo z neformalnim posredovanjem pri izvajalcu zdravstvene storitve z namenom hitrega odpravljanja kršitev. V teh primerih izvajalca pisno seznanimo s pritožbo oz. težavo pacienta in prosimo za pojasnila in odgovore na vprašanja pacienta ter za ukrepanje, če izvajalce oceni, da je to mogoče in dopustno. Pacientom pa pomagamo tudi pri vložitvi pravnih sredstev po Zakonu o pacientovih pravicah.

Število pacientov, ki so se obrnili na zastopnika je v zadnjih letih konstantno in znaša med 40 in 50 pacienti na mesec. V preteklem letu so izstopale kršitve pravice do spoštovanja pacientovega časa zaradi nedopustno dolgih čakalnih dob na zdravstvene obravnave, pacienti ne dobijo niti okvirnih terminov za operativne posege in specialistične preglede, prestavitve terminov specialističnih pregledov in operativnih posegov. Zaradi nedopustno dolgih čakalnih dob in težav zaradi nedostopnosti družinskih zdravnikov je bila pacientom kršena tudi pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe. Pacienti so se pritoževali, da težko pridejo na osebni pregled v ambulantno družinski zdravnikov, ko jih potrebujejo, ker morajo čakati na termin, kar traja tudi več kot teden dni.

Na primarni ravni se je v dveh zdravstvenih domovih dostopnost do zdravstvene obravnave pacientov poslabšala tudi zaradi odhodov družinskih zdravnic med koncesionarje, zato so številni pacienti ostali brez izbranega osebnega zdravnika družinske medicine. V enem od zdravstvenih domov je nastala težava tudi pri vpisu pacientov k nadomestnima zdravnicama, ki nista mogli sprejeti vseh pacientov, ki so ostali brez osebnega zdravnika.

V Mariboru in okolici je tudi težko izbrati ali zamenjati osebnega zdravnika družinske medicine. Prav tako je pomanjkanje ginekologov, na področju zobozdravstva je pomanjkanje zobozdravnikov na primarni ravni, na specialističnem nivoju primanjkuje ortodontov, endodontov in paradontologov. Za prvi pregled pri paradontologu so v Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca čakalne dobe več kot tri leta. Zato se vedno več pacientov odloča za te storitve v sosednji Hrvaški.

Še vedno ostajajo težave pri odpustu hudo bolnih in onemoglih pacientov v domače okolje in v domsko oskrbo. V Mariboru in tudi sosednjih občinah primanjkuje oskrbovalcev starejših. Na Centru za pomoč na domu niso sprejemali novih uporabnikov in imajo za sprejem v storitev pomoč na domu čakalne dobe, podobno je tudi pri izvajalcih v okoliških občinah. Prav tako je težko dobiti posteljo v domu za starejše, kjer zaradi pomanjkanja, predvsem negovalnega kadra, zmanjšujejo število postelj. Domovi tudi ne sprejemajo pacientov, ki so po končanem bolnišničnem zdravljenju vezani na kisik, ker zaradi pomanjkanja diplomiranih medicinskih sester ne morejo zagotoviti 24 urno prisotnost diplomirane medicinske sestre za te bolnike.

Pacienti se na zastopnika obračajo tudi zaradi slabe informiranosti, ko od zdravstvenega osebja ne prejmejo zadostnih in razumljivih informacij, bodisi o poteku zdravljenja in diagnostike, jemanju zdravil, uveljavljanju pravic po Pravilih osnovnega zdravstvenega zavarovanja ipd.

V UKC Maribor se je v lanskem letu hudo zapletalo pri zdravljenju pacientov na področju Onkologije. Kljub prizadevnemu zdravstvenemu osebju, ki se požrtvovalno trudi in zavzema za svoje paciente, je bilo zdravljenje onkoloških bolnikov zaradi gradbenih del zelo oteženo. Zaradi prostorske stiske se onkološke bolnike premešča na druge oddelke v UKC, med njimi je Oddelek za nefrologijo, kjer pa je sodelovanje med onkologi in osebjem na tem oddelku slabo urejeno, kar vpliva tudi na počutje in potek zdravljenja onkoloških bolnikov. Le upamo lahko, da se bo agonija z mariborsko onkologijo čim prej uredila.

Ocenjujemo, da se veliko pacientov obrača na zastopnika zaradi neprimerne komunikacije.

2. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

		Število
1	Število prvih kontaktov	592
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	392
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	183
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	17
1.4	Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	0
2	Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	399
3	Število zavrnjenih primerov ¹	
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	399
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	122
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave ²	62
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	7
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	0
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	2

Število podpisanih pooblastil: 2

Tabela 2: Število obravnav glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/ vprašanj pacientov ³	Število neformalnih postopkov ⁴	Število uvedenih prvih obravnav po ZPacP	Izidi uvedenih prvih obravnav	Predložitev anonimiziranih zapisnikov ⁵
592	88		Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	306
			Neobravnavna 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)	

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

		1	Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)		
		1	Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji		

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: /

Število prijav zaradi smrti pacienta: /

Trajanje teh postopkov: /

Izidi uvedenih prvih obravnav zaradi smrti pacienta: /

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

	Pravice po ZpacP	Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice ⁶	Prevladujoče področje glede na prijave kršitev
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	58	Družinska medicina Ortopedija Nevrokirurgija Nevrologija Radiologija Zobozdravstvo
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	36	Družinska medicina
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	32	Družinska medicina Zobozdravstvo
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	89	Interna medicina Nevrologija Zobozdravstvo Porodnišnica Nevrokirurgija Urgentni center Družinska medicina Psihatrija
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	84	Družinska medicina Nevrokirurgija Nevrologija Ortopedija Oftamologija Onkologija Fizioterapija
6	Pravica do obveščenosti in sodelovanja	39	Družinska medicina Interna medicina (nefrologija, hematologija, revmatologija, nevrologija), Zobozdravstvo Psihatrija
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	19	Družinska medicina, Interna

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

			medicina, Psihatrija
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	8	
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	9	Onkologija Nevrologija
10	Pravica do drugega mnenja	16	Ortopedija, Interna medicina, Onkologija, Zobozdravstvo
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	24	Družinska medicina Nevrologija, Interna medicina Zobozdravstvo Psihatrija
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	8	Družinska medicina, Interna medicina Psihatrija
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	95	Vprašanja pac. ki so se nanašala na vsebino pac. pravic in iz drugih področij -ZZZS, ZPIZ ipd.
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	75	Družinska medicina Interna medicina ORL Ortopedija Kirurgija Zobozdravstvo Psihatrija Urgentni center

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

Svetovanje, informiranje, podpora pacientom

V preteklem letu je bilo opravljenih največ nalog svetovanja po telefonu, **392** sledijo odgovori po elektronski pošti, **183**. Nekoliko manj je v zadnjih letih po koroni osebnih obiskov v pisarni, v preteklem letu jih je bilo **17**. V lanskem letu je bilo opravljenih **88** neformalnih posredovanj v skladu 49. členom Zakona o pacientovih pravicah, ko zastopnik v dogovoru s pacientom in po pooblastilu, pri izvajalcih zdravstvenih storitev neformalno posreduje z namenom hitrega odpravljanja kršitev.

Podpora pacientom se je v več primerih nanašala na pomoč svojcem pri pridobivanju informacij o poteku zdravljenja svojca v bolnišnici. Daljše časovno obdobje smo spremljali potek zdravljenja več pacientov v bolnišnici in s posredovanjem pri zdravnikih pomagali pri pridobivanju informacij o hospitaliziranih pacientih in svojce usmerjali na pristojne za pridobitev informacij. V letu 2024 smo dali poudarek pri reševanju pritožb na neformalno posredovanje pri

izvajalcih zdravstvenih storitev, ki so se na posredovanje zastopnika ustrezno odzvali in pomagali pri rešitvah težav pacientov.

Neformalna posredovanja so se nanašala na naslednje primere domnevnih kršitev, opisanih je nekaj primerov:

Starejša pacientka, ki se je obrnila na pisarno za pomoč in posredovanje pri predstojnici oddelka za očne bolezni v UKC za hitrejši termin za zdravljenje mrežnice, zaradi osebnih okoliščin (oslepela je na eno oko, je slabo pomična in odvisna od tuje nege in pomoči, skrb, da izgubi vid še na drugem očesu), je imela termin obravnave za 24.04.2024. Na podlagi posredovanja zastopnice in opisa težav je pacientka prejela termin za zdravljenje mrežnice za 31.01.2024.

Na prošnjo pacientke smo pridobili informacije v Centru za bolezni dojke v ZD Maribor glede ustreznosti napotitve pacientke na nadaljnjo diagnostiko in zdravljenje s strani osebne zdravnice. Pri pacientki je bilo na samoplačniškem pregledu bolezni dojke ugotovljeno stanje, ki zahteva obravnavo na Onkološkem konziliju za netipne lezije. Osebna zdravnica je pacientko napotila na Center za bolezni dojke v OI Ljubljana. Na Centru za bolezni dojke v ZD Maribor so ocenili, da ne vidijo razloga, da osebna zdravnica pacientke ne bi napotila na Onkološki konzilij za netipne lezije, saj bi z napotitvijo na Center za bolezni dojke na OI Ljubljana ponovno opravila pregled, ki ga je že opravila samoplačniško.

Na pisarno zastopnice pac. pravic se je obrnil oče dveh mlad. otrok, ki je povedal, da je žena rodila nedonošenčka, doma imajo še dva mlad. otroka. Eden od sinov je zbolel za vodenimi kozami, oče se je obrnil na pediatra otrok za bolniški stalež za nego bolnega otroka, Pediatr je stalež zavrnil s pojasnilom, da bo žena ob vrnitvi iz bolnišnice skrbela za otroka in mu lahko da stalež le za čas odsotnosti žene, ker imajo stroge nadzore. Oče se s tem ni strinjal in se je obrnil na zastopnico, saj je ocenil, da žena ob vrnitvi iz porodnišnice ne bo mogla skrbeti še za bolnega otroka, kar pa tudi ni primerno, ker so vodene koze nalezljive. Prejel je pojasnilo, da gre v tem primeru za specifično situacijo in bi zdravnik, ne glede na zakonodajo, lahko napravil izjemo, da lahko imata stalež za otroke oba starša, sploh, ker je dojenček nedonošen. Napoten je bil na ZZZS OE MB, kjer so pisno potrdili ugotovitve zastopnice. Na podlagi mnenja ZZZS je zdravnik pacientu odobril stalež.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je s prošnjo za nasvet in posredovanje obrnila pacientka, ki je bila leta 1994 kot mladoletna operirana na hrbtenici v Bolnišnici Valdoltra, kjer je prosila za Izjavo o kompatibilnosti vstavljenih materialov, ki jo potrebuje za MR kolena, ker ji izvajalci te storitve preiskavo zavračajo. Iz bolnišnice je bil pacientki poslan odgovor, da bolnišnica potrdila ne more izdati, ker je proizvajalec teh materialov prenehal s proizvodnjo. V pisnem posredovanju je pisarna zastopnice Bolnišnici Valdoltra predlagala, da ponovno proučijo možnost izdaje ustreznega potrdila glede vsebine implantatov ob operaciji hrbtenice, ki jih pacientka potrebuje za preiskavo MR kolena. Ker so tudi pisarni odgovorili podobno kot pacientki, smo se povezali s pravno službo v bolnišnici in jih prosili, da izvedejo vse možne poizvedbe, da se pride do informacije glede materialov vsadkov, ki so bili uporabljeni pri operaciji leta 1994. Šele po ponovni zahtevi zastopnice so v pravni službi odgovorili, da so pri podjetju, ki za njih pogodbeno arhivira zdravstveno dokumentacijo naročili, da jim pošljejo zdravstveno dokumentacijo pacientke. Po več posredovanjih so poslali opis materiala.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic so se obrnili svojci pacienta, ki je bil hospitaliziran na Oddelku za infektivne bolezni in vročinska stanja v UKC MB, kjer so mu izgubili obe zobni protezi. V razgovoru z namestnico glavne sestre na oddelku so priznali, da so zobni proteze iskali, vendar jih niso našli, izgubili sta se po čiščenju. Svojci so bili napoteni na podajo zahtevka za odškodnino. Ker od UKC niso prejeli dogovora, so se obrnili na pisarno zastopnice. Iz pisarne smo na Pravno službo UKC naslovili prošnjo, da zahtevek obravnavajo in nas obvestijo o rešitvi. V roku enega dneva so svojci prejeli informacijo pravne službe v UKC, da so zahtevek posredovali v reševanje Zavarovalnici Sava, pred tem so svojce pozvali še za dopolnitev zahtevka s predračunom za protetiko.

Na prošnjo svojcev smo posredovali pri Paliativnem timu na Onkološkem oddelku v UKC MB za obisk na domu umirajočega pacienta, ki je bil iz OI UKC Ljubljana odpuščen v domačo paliativno oskrbo. Svojci so izražali negotovost glede njihove pravilne oskrbe in tudi hudo trpljenje pacienta, zato so želeli, da jih čim prej obišče paliativni tim in jim pomaga oz. da navodila za oskrbo.

Na pisarno zastopnice se je obrnila pacientka, ki je izrazila nezadovoljstvo z obravnavo v službi NMP v ZD Ormož. Navajala je, da naj bi bila pred časom pri osebni zdravniku obravnavana zaradi vnetja ušes in je prejela antibiotik Hiconcil, ki pa ji ni pomagal. Ko je obiskala osebno zdravnico naj bi jo nadomeščala specializantka, ki je postavila diagnozo vnetje vratnih mišic, svetovala ji je naj jemlje tablete proti bolečinam. Na naslednjem obisku pri osebni zdravnici je ta opredelila težave z želodčno kislino in ji predpisala Nolpazo. Zaradi napada, kot da ji želi celo telo odpovedati je obiskala SNMP v ZD Ormož, kjer je zdravniku povedala izkušnje iz prejšnjih obiskov pri osebni zdravnici. Zdravnik je po kliničnem pregledu osnovnih telesnih funkcij ocenil, da je šlo pri pacientki za psihični napad in jo je poslal domov. Pacientka je ocenila, da obravnava v SNMP v ZD Ormož ni bila primerna in kakovostna ter varna, zato se je pritožila pri zastopnici, ki pa je njeno pritožbo poslala predstojniku SNMP v ZD Ormož, ki je obravnavo pacientke pojasnil in ocenil, da je bila ustrezno obravnavana, izrazil je opravičilo zaradi slabe izkušnje, ki jo je doživela pacientka in predlagal nadaljnje zdravljenje, ki ga naj določi osebni zdravnik.

Pisarna zastopnice in pacientka sta prejeli odgovor na pritožbo nad obravnavo v času hospitalizacije na Oddelku za ginekološko onkologijo in onkologijo dojke v UKC MB. Hudo prizadeta pacientka, za katero je zaradi zdravstvenega stanja in odvisnosti od drugi oseb, potrebna posebna nega, se je pritožila zaradi slabe nege na oddelku, kjer je v času hospitalizacije dobila preležanine, dobila naj bi dodatno rano na trtici in naj ji ne bi dali tekočinovode. V odgovoru na pritožbo je predstojnik oddelka pojasnil, da so se o njeni pritožbi na oddelku pogovorili in da razumejo njeno stisko, ker je odvisna od pomoči drugih, da pa naj bi imela svoje blazine proti preležaninam, odvrčala pa naj bi obračanje, prav tako je odvrčala ledvično dieto. Izrazili so obžalovanje, da je bila pacientka z nego in oskrbo na oddelku nezadovoljna, čeprav naj bi se zdravstveno osebje na kliniki trudilo, da bi ji omogočilo ustrezno bivanje in oskrbo v času bivanja pri njih. Strokovnih nepravilnosti niso ugotovili.

Na pisarno zastopnice se je obrnil pacient, ki je povedal, da je pred petimi meseci utrpel poškodbo zapestja leve roke, dela kot tapetnik in od 20.01.2024 dela štiri ure. Po odločbi imenovanega zdravnika pa bi moral s 01.02.2024 pričeti delati polni delovni čas. Osebna zdravnica je dala predlog za podaljšanje bolniškega staleža 12.12.2023, komisija je zavrnila podaljšanje staleža. Pacient je naknadno, v januarju 2024, dostavil na Komisijo ZZS še izvid ortopeda, ki je predlagal še dodatne preglede in ugotovil, da pacient še ne more delati. Zdravnica naj bi gospodu ob obisku v ambulantni dejala, da mu staleža zaradi pritožbenega postopka ne more na novo odpreti, kljub temu, da po mnenju specialista ni zmožen za delo. Odločbe imenovanega zdravnika za podaljšanje bolniškega staleža pa še ni prejel. Prav tako mu zdravnica za januar ni zaključila bolniškega staleža in ne ve, kako bo to sprejel delodajalec. Pacientu je zatrdila, da bo Komisija podaljšala stalež in da naj bo doma. Pri osebni zdravnici smo preverili, kako je glede bolniškega staleža pri pacientu. Zdravnica je povedala, da je pacientu vse obrazložila in da bolniška ni prekinjena, ima še odprt bolniški stalež.

Na pisarno se je obrnila pacientka, ki je bila z napotnico nevrokirurga pod stopnjo nujnosti »hitro« naročena na nevrološko elektrodiagnostiko EMG, okvirni termin na portalu Z vem je prejela za december 2023, ki pa je že potekel, novega termina ji pa do 31.01.2024 niso poslali. Ko je poklicala v ambulantno EMG ji niso znali povedati, kdaj bo dobila novi termin. Po posredovanju zastopnice je pacientka prejela termin za EMG preiskavo za 12.02.2024.

Na pisarno se je obrnila pacientka, ki je na samoplačniškem pregledu zaradi zelo slabega počutja, pri specialistu ginekologije in opravljeni UZ preiskavi prejela izvid in mnenje za nujno nadaljnjo diagnostiko, zaradi sumov na tumor na črevesju, povečana jetra. Osebna zdravnica ji je dala napotnico za kolonoskopijo pod stopnjo nujnosti »zelo hitro«, pod to stopnjo nujnosti bi prišla na preiskavo čez osem, mesecev. Ime hude zdravstvene težave, bila je že obravnavana na Ginekološki kliniki v Ljubljani, zato se boji, da se ji bo v primeru, da bi morala na obravnavo čakati osem mesecev stanje poslabšalo. Zaprošila je za pomoč in posredovanje pri osebni

zdravnici. Po razgovoru zastopnice z osebno zdravnico pacientke je ta zagotovila, da bo s pacientko ponovno govorila in ji natančno razložila njeno zdravstveno stanje, izdala bo tudi napotnico za kolonoskopijo pod stopnjo nujnosti »nujno«. Pacientka je bila z rešitvijo zadovoljna.

Na prošnjo starejše pacientke smo neformalno posredovali pri osebni zdravnici pacientke za pogovor in po potrebi napotitev na nadaljnje preiskave. Pacientka se je obrnila na pisarno, ker se ne strinja z Odločbo ZPIZ o oceni telesne okvare, ki je le 30%. Je prizadeta po možganski kapi, težje govori, slabo pomni v zadnjem času so se težave s pomnjenjem poslabšale, je tudi melanholična in pogosto joče. Je slabo pomična in sprašuje, če ima pravico do zdraviliškega zdravljenja. V razgovoru s pacientko se dogovorimo, da bomo posredovali pri osebni zdravnici, da jo bo povabila na razgovor in eventualne nadaljnje preiskave. Pacientka je povedala, da je že bila pri osebni zdravnici, ki ji je zadeve pojasnila in jo je napotila na preiskave.

Na prošnjo pacienta smo posredovali pri nevrologinji za dopolnitev izvida pregleda. Na pisarno se je obrnil pacient, ki je bil po nevrokirurški operaciji glave zaradi abscesa, leta 2023, zaradi težav napoten v nevrološko ambulantno z diagnozo epilepsija. Dne 30.01.2024 je bil obravnavan v urgentni nevrološki ambulanti na Kliniki za nevrologijo v UKC. Pacient je prosil, da pri nevrologinji posredujemo za dopolnitev izvida z navedbo, da pri pacientu opaža napad tesnobe ali panični napad, kar naj bi bila zdravnica izjavila med pregledom vendar tega v izvidu ni zapisala. Pacient je še navedel, da je po operaciji na nevrokirurgiji ostal praktično brez kontinuitete obravnave in spremljanja. Kontrolo pri nevrologu ima šele konec leta 2024, a se mu zdi predolgo, ker ima težave, ki so bile predstavljene na pregledu in jih tudi sam pripoznava kot napade panike. Prosi za napotitev na ustrezno obravnavo glede prepoznanih paničnih napadov. Pacient je prejel dopolnitev izvida. Svetovana mu je bila predčasna kontrola pri nevrologu, v primeru sveže nevrološke simptomatike ali ponovnih epileptičnih napadov z novo napotnico osebnega zdravnika z ustrezno stopnjo nujnosti.

Neformalno smo posredovali pri vodji SZV v ZD MB za pacienta, ki je obvestil pisarno, da po devetih dneh od dneva, ko je poslal elektronsko sporočilo za termin obravnave v ambulantno osebne zdravnice, ni dobil odgovora. Po posredovanju je medicinska sestra poklicala pacienta in je bila zadeva urejena.

Na prošnjo hčerke starejšega pacienta smo posredovali pri vodji SZV v ZD MB. Hči je povedala, da ima oče že štiri dni visoko vročino, da težko diha, zato so dne 28.01.2024 obiskali Urgentni center v UKC MB. Gospod je prejel napotnico za laboratorij, naročeno mu je bilo, da naslednji dan obišče osebnega zdravnika. Gospod je v spremstvu žene obiskal zdravnika 29.01.2024, ki mu je dal termin za obravnavo za 01.02.2024. Svojci so bili ogorčeni, ker so mnenja, da gospod kljub visoki vročini in težkem dihanju ter napotitvi zdravnika v UC, pri osebnem zdravniku ob obisku ni bil obravnavan, temveč je dobil termin za klinični pregled čez štiri dni. Ob telefonskem klicu zastopnice v ambulantno je medicinska sestra povedala, da je zdravnik pogledal laboratorijske izvide in se ni odločil za pregled pacienta, sama na odločitev zdravnika nima vpliva, da pa naj gospod v primeru poslabšanja zdravstvenega stanja obišče urgenco. Na podlagi pogovora z medicinsko sestro v ambulanti osebnega zdravnika pacienta, smo poslali pisno posredovanje vodji SZV. Pacient je bil takoj naslednji dan klican v ambulantno.

Na prošnjo socialne službe v UKC Maribor in psihiatra z Oddelka za psihiatrijo – geriatrija, smo neformalno posredovali v Domu upokoencev Danice Vogrinec Maribor za sprejem pacienta, ki je bil od 17.11.2023 hospitaliziran na oddelku za Psihiatrijo na geriatriji v UKC. Gospod je mlajši od 65 let in potrebuje vsakodnevno pomoč. Zaradi bolezni ne more živeti doma, kjer živi sam. Osebna asistenca, ki jo je imel pred hospitalizacijo ne zadošča več.

Na pisarno zastopnice se je obrnila pacientka, ki je bila pacientka določenega zdravnika v ginekološki ambulanti v ZD MB, ki pa se je upokojil. Zaradi težav je obiskala Urgentni center v UKC MB, kjer je prejela antibiotik in je bila napotena, da v petih dneh obišče osebnega ginekologa. Za termin je pisala na elektronski naslov ambulate, vendar ni prejela odgovora, prav tako ji ambulate ni uspelo priklicati po telefonu. Glede na to, da se je ginekolog upokojil in so ga nadomeščali drugi ginekologi in še nima izbranega osebnega ginekologa jo je zaskrbelo,

zato se je po pomoč obrnila na zastopnika. Po posredovanju pri glavni sestri ginekologije v ZD MB, kjer smo zaprosili, da pacientko kontaktirajo, so zadevo uredili.

Zaradi preklica OP kile pod stopnjo nujnosti »nujno«, ki so ga pacientu preklicali po telefonu, dan pred posegom, zaradi zdravniške stavke, smo posredovali pri predstojniku Kirurškega oddelka v SB. Pacient se je obrnil na zastopnika, ker v enem mesecu po odpovedi termina še ni prejel novi termin za OP. Izvajalca smo opozorili na določila Pravilnika o naročanju.... ki določa, da, če je razlog odpovedi termina na strani izvajalca, kar v primeru zdravniške stavke vsekakor je, mora pacient dobiti novi termin, ki je čim bližje odpovedanemu terminu. Na posredovanje zastopnika je predstojnik odgovoril, da bo pacient v naslednjih dneh obveščen o novem terminu. Pacient je še prejel navodila, da v kolikor bi v vmesnem času prišlo do poslabšanja kliničnega stanja svetuje, da se gospod obrne na izbranega osebnega zdravnika sli najbližji urgentni center.

Na pisarno se je obrnila pacientka, ki je prosila za pojasnila glede vsebine Odločbe ZZZS o zdraviliškem zdravljenju. Pacientka, ki je revmatološka bolnica in je upravičena do zdraviliškega zdravljenja vsaki dve leti, kamor jo napoti specialistka revmatologinja, je dobila zavrnjeno zdraviliško zdravljenje, ker je bil predlog vložen pred potekom dveh let od zadnje odobritve zdraviliškega zdravljenja. Ker pa so Odločbe ZZZS slabo napisane in slabo obrazložene, pacientka ni razumela kakšni so razlogi, da ji je bilo zdraviliško zdravljenje zavrnjeno.

Na pisarno so se obrnili iz socialne službe UKC za pacienta, ki je bil zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja iz Sprejemališča za brezdomce sprejeta na pljučnem oddelku v UKC. Gospod je bil leta 1992 nezakonito izbrisan iz Registra stalnega prebivalstva v RS. Od takrat si ni uspel urediti statusa državljanstva. Indikacije za hospitalizacijo na Pljučnem oddelku že dalj časa ni več, vendar ga zaradi tega, ker je nepomičen ne morejo odpustiti iz UKC v Sprejemališče za brezdomce. Gospoda zato, ker nima urejenega statusa državljanstva tudi ne sprejmejo v dom starejših občanov. V UKC so se obrnili že na vse pristojne institucije- Zadevo smo poslali na MZ po e- pošti na gp.mz, vendar odgovora nismo prejeli.

Po dogovoru s socialno službo v UKC MB in predstojnikom Oddelka za pishiatrijo, smo neformalno posredovali za sprejem v instiutcionalno varstvo za pacienta, mlajšega od 65 let. Pri pacinetu je v UKC zaključeno zdravljenje, gre za nepomičnega pacienta z znaki lažje demence, ki ob ustrezni podpori še ustrezno funkcioniira in ni težaven. Demenca je posledica daljše odvisnosti od alkohola. Pacinet je v domačem okolju že imel podporo osebne asistencence vendar je sedaj ocena, da potrebuje 24 urno nego in pomoč in osebna asistencence ne zadošča več. Posredovali smo v Domu Danice Vogrinec, ki sprejemajo osebe, ki so mlajše od 65 let. Na podlagi posredovanja zastopnika so zahtevali novo zdravniško spričevalo o stanju pacienta. V dogovoru s predstojnikom Oddelka za pishiatrijo bodo novo potrdilo poslali v dom.

Na prošnjo 80 letne pacientke smo posredovali v Domu Lenart glede ponovne vloge za DPP in pomoč pacientki, ki je prizadeta po kapi pri posedanju na invalidki voziček in gibanju. Pacientka se je obrnila na zastopnico, ker je dobila pred časom zavrnjeno vlogo za višji DPP in ocenjuje, da bi bila do tega opravičena, ker je imela že več kapi in je nepomična in odvisna od tuje nege in pomoči. Povedala je, da je pretežno v sobi in leži, želela bi več pomoči, da bi jo posedli na invalidski voziček in odpeljali ven na zrak. V razgovoru s socialno delavko v domu smo izvedeli, da gospo dnevno posedajo na voziček, da je potem sama mobilna in se zapelje v domsko kavarno, kljub tem informacijam smo zaprosili, da gospo čim več posedajo na voziček in jo zapeljejo tudi na zrak, kar si gospa zelo želi. Dogovorili smo se, da bodo preverili glede ponovne vloge za DPP.

Na prošnjo in v dogovoru s pacientko smo neformalno posredovali pri predstojnici SZV v ZD MB z pridobitev termina za zobozdravstveno obravnavo, na katero pacientka čaka že eno leto. Med tem se ji je odlomila plomba in ima temni madež na zobu, ki se širi, vendar kljub več pisnim in ustnim prošnjam še ni prejela termina za obravnavo. Pacientkina osebna zobozdravnica je na posredovanje zastopnice poslala izčrpna pisna pojasnila glede obravnave pacientke in zagotovila, da bo pacientka v kratkem prejela telefonski klic in termin za obravnavo. Pacientom ne morejo dajati pisnih terminov, zato jih o terminih obveščajo ustno, po telefonu.

Na prošnjo in v dogovoru smo posredovali pri predstojnici SZV v ZD za vpis 18 letnega pacienta pri novi osebni zdravnici, ker se je njegova pediatrija upokojila. Gre za kroničnega srčnega bolnika, ki potrebuje stalno zdravstveno obravnavo in spremljanje. Po upokojitvi osebne pediatrije, ga nadomestna pediatrija ni želela vpisati in je tako ostal brez osebnega zdravnika, kljub temu, da je na spletni strani ZD obvestilo, da lahko pediatri vpisujejo paciente, ki niso dopolnili 19 let starosti. Po posredovanju zastopnika so pacienta obvestili, da se lahko vpiše pri novi pediatriji, ki je nadomestila upokojeno pediatrijo.

V dogovoru z mamo mlad. pacienta smo posredovali za informacije v ZD MB glede dostopnosti ambulate za pediatrijo po elektronski pošti. Odgovorili so, da ne zapirajo aplikacije, kar pomeni, da lahko pacienti obvestilo zdravniku pošljejo tudi izven delovnega časa, kadarkoli. Zdravnik pa je dolžan odgovoriti na sporočilo v treh dneh. Aplikacija se zapre le v primeru, če je zdravnica dalj časa odsotna. Takrat je obvestilo na spletni strani ZD, da je zdravnica odsotna in na koga se lahko obrnejo pacienti v času odsotnosti.

Na pisarno zastopnice se je s prošnjo za posredovanje in opozorilo na nedelovanje portala Z- vem obrnil pacient, ki se je preko portala Z- vem naročil v alergološki ambulanti UKC Maribor v oktobru 2023. Domov naj bi dobil dopis, da je naročen na pregled, brez termina. Na portalu Zvem je bil zapisan okvirni termin za pregled april 2024, vendar pa termina po pošti ni prejel. V telefonskem klicu njegove žene v ambulanto v UKC, dne 04.04.2024, je gospod na drugi strani, predvideva se, da je medicinski tehnik, povedal, da naročil preko portala Zvem ne sprejemajo, da se je treba naročiti osebno. Gospod naj bi imel termin 04.04.2024, ki pa je potekel, zato bo potreboval novo napotnico. Po konzultaciji z »nekom«, naj bi ženi pacienta povedal, da bo gospod dobil novi termin. Še isti dan naj bi gospoda klicali iz UKC iz alergološke ambulate in povedali, da je gospod imel termin 02.04.2024, ki je potekel in da si mora pridobiti novo napotnico. Gospod je ogorčen, ker naj bi bil termin za 02.04.2024 pisno poslan domov že 19.10.2023, pošte pa naj ne bi bil prejel. Prav tako je na portalu Zvem bil zapisan le okvirni termin za april 2024, brez točnega datuma pregleda. Iz navedenega izhaja domneva, da podatki na portalu Z- vem niso ažurni oziroma se ne ujemajo s pisnimi sporočili o terminih, ki jih izvajalci pošiljajo pacientom, kar povzroča zmedo in posledično težave pacientom. V pisnem posredovanju smo zaprosili, da ponovno preverijo delovanje oz. naročanje na portalu Z-vem in proučijo pritožbo pacienta. Po posredovanju zastopnice je pacient prejel pojasnila glede delovanja portala Z-vem in novi termin pregleda v alergološki ambulanti za 22.04.2024.

S prošnjo za pomoč in posredovanje se je na pisarno zastopnice pacientovih pravic obrnil pacient, ki je povedal, da je od decembra 2023 v bolniškem staležu zaradi težav v prsnem košu, bolečin v zgornjem delu trebuha in bruhanjem. Dvakrat je bil hospitaliziran na Oddelku za torakalno kirurgijo v UKC MB, prvič od 11.01.2024 do 15.01.2024 in drugič od 18.01.2024 do 23.01.2024. Po njegovi izjavi v času hospitalizacije ni bruhal, zato je bil odpuščen iz bolnišnice. V času zdravljenja je pacient opravil več preiskav. Ob drugi hospitalizaciji naj bi bil pacient že izpolnil soglasje za operativni poseg, vendar je bil po odločitvi lečečega zdravnika odpuščen iz bolnišnice. Dne 29.01.2024 je gospod imel predčasno kontrolo zaradi bolečin v zgornjem delu trebuha in bruhanja. Takrat naj bi ga vpisali v čakalni seznam za operativni poseg. Dne 31.01.2024 je pacient na domači naslov prejel obvestilo, da je uvrščen na čakalni seznam za zdravstveno storitev na Oddelku za torakalno kirurgijo v UKC MB, okvirni termin je bil februar 2024. Ker pacient še do 10.04.2024 ni prejel pisnega obvestila o terminu posega se je po posvetu na Uradu Varuha človekovih pravic, obrnil na pisarno zastopnice pacientovih pravic. Na podlagi posredovanja je zastopnica prejela obvestilo, da bo pacient operiran v tednu od 06.05.2024.

Na pisarno so se s pritožbo zaradi dolgega čakanja na pregled pred kemoterapijo na Oddelku za onkologijo v UKC MB, anonimno, ker se bojijo posledic pritožbe, obrnili svojci ožjega družinskega člana. Zapisali so, da če je pacient naročen ob 9.00 uri, do zdravnika pride ob 12.00 uri, oz. še kasneje. Šele po pregledu pri zdravniku te napotijo na kemoterapijo. Če prideš prepozno na kemoterapijo, ne dobiš niti kosila. Komentar ene od zaposlenih, ko so vprašali, zakaj tako dolgo traja... kaj zdravljenje pomaga...? "No za zdravje je potrebno potrpet". To je za bolnika in njegove svojce nesprejemljivo, žaljivo in zelo žalostno. Gre za zelo težke bolnike, ki

jim ni lahko. Namesto, da bi jim bili zaposleni v pomoč, se ti obnašajo zelo nespoštljivo. Zastopnico porosijo, da preveri, kako deluje naročanje oz. zakaj bolniki vsakodnevno čakajo na pregled tudi do tri ure in več. Pritožbo sem naslovila na predstojnico Oddelka za onkologijo v UKC MB in zaprosila za obravnavo pritožbe in pojasnila. Predstojnica je v odgovoru napisala, da so pritožbo obravnavali vsi zaposleni na oddelku. Predstojnica je bila s strani kolegov obveščena, da je bil prejšnji teden v eni od ambulant nepredviden in neprijeten dogodek, prišlo je do nenadnega poslabšanja pri bolniku, ki je bil naročen v ambulantno, stanje je zahtevalo takojšnjo intervencijo celotne ekipe. Takšen dogodek, žal zamakne celotne preglede, ki so seveda planirani na določen časovni termin. Bolnikom povedo, da je na njihovem oddelku potrebno počakati, saj je odločitev o sistemskem zdravljenju ali nadaljevanju, ki je podana ob vsakokratnem pregledu pri zdravniku, odvisna od izvidov laboratorija, pregled traja od 1 do 1,5 ure in seveda od stanja bolnika. Načeloma imajo za nadaljevanje zdravljenja predvideno 15 minut, za uvedbo terapije pa 30 minut. Vedno pogledajo vse bolnike, ambulante ne odpadajo, onkologi ne stavkajo. Normativov za delo v ambulantni internističnega onkologa nimajo sprejetih. Največja težava s katero se srečujejo je prostorska stiska in omejenost zaradi gradbišča, ker so v UKC MB zaradi pomanjkanja prostorov za potrebe števila onkoloških bolnikov SV regije, pričeli z nadgradnjo stavbe. Obravnava onkoloških bolnikov ne bo in ne sme biti birokratski dogodek, strpan na določene minute pregleda, saj onkološki bolnik potrebuje čas za obravnavo svojih težav ob hudi bolezni. To bi lahko rešili z enostavnim podaljšanjem pregleda s 15 na 30 minut, vendar pa bi tako do konca delovnika bilo obravnavanih mnogo manj bolnikov, česar pa si ne želijo. Iščejo dobre rešitve v dobro bolnikov, zaposleni želijo več prostorov za ustrezno delo in seveda tudi nov kader, da bi lahko oskrbeli vedno več prihajajočih bolnikov. Ob težavah zaradi nadgradnje, bolnike prosijo za potrpežljivost.

Na prošnjo pacientke smo neformalno posredovali v ZD MB, v Centru za medicinsko rehabilitacijo. Na pisarno se je obrnila pacientka, ki je dne 12.09.2023 dobila napotnico za fiziatra. Dne 13.09.2023 se je prijavila na obravnavo v ZD MB. Dobila je potrditev prijave z SMS sporočilom in okvirnim terminom v februarju 2024. Ker je od napotnice do termina minilo 5 mesecev, je pacientka pozabila na termin. Pacientka ni bila ponovno obveščena o terminu 10 dni pred terminom, ki je skladno z določilom 8. člena Pravilnika o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah, na kar je že sama opozorila izvajalca, vednar zadeve ni uredila. Izbrisali so jo iz čakalnega seznama. Zato se je obrnila po pomoč na pisarno zastopnice. Izvajalca smo opozorili na določilo, 8. člena Pravilnika o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov in najdaljših dopustnih čakalnih dobah ter jih prosili, da ponovno proučijo navedeni primer in pacienetki določijo novi, čim hitrejši termin obravnave. Odgovorili so, da je pacientka z novo napotnico vpisana na čakalni seznam ni da bo dobila čim hitrejši termin za obravnavo.

Na pisarno zastopnice se je obrnil pacient iz Ormoža, ki je zelo pohvalil delo patronažne službe v ZD Ormož in tudi svojo osebno zdravnico, je pa bil ogorčen, ker je bil s strani glavne sestre v ZD obveščen, da se patronažne sestre ne smejo odzvati na njegovo povabilo na malico ob njegovem rojstnem dnevu, v zahvalo za njihovo dobro delo. Prosil je, da posredujemo v ZD glede tega in podamo njegovo pohvalo nad delom patronažnih sester. Gospod je še povedal, da misli, da so v ZD prepovedali udeležbo patronažnih sester na povabilo na malico, ker je imel z njimi oz. s strokovnim direktorjem spor. Povedal je še, da ga je odnos glavne sestre v ZD Ormož, ki ga je poklicala po telefonu in mu povedala, da se patronažne sestre ne bodo odzvale njegovemu povabilu na malico, pretresel in zelo prizadel. Gospoda sem v razgovoru pomirila in mu pojasnila, da so patronažne sestre med delovnim časom zavezane navodilom delodajalca, ki se jih morajo držati. V ZD Ormož semo posredovali in jih prosili, da gospoda povabijo na prijazen pogovor in mu pojasnijo interna pravila oz. protokole ravnanja zaposlenih med delovnim časom. V ZD Ormož so zastopnici poslali pisni odgovor glede obravnavanja pacienta. Opravili so neformalni pogovor z gospodom, direktor se mu je zahvalil za podano pohvalo za dobro opravljeno delo patronažnih sester, vendar so morali kljub dobremu namenu s strani pacienta, zavrniti namen povabila na malice/kosilo patronažnih sester. Pacientu je direktor pojasnil, da ga s tem niso želeli spraviti v nobeno osebno stisko ali slabo voljo, da mu bodo vedno nudili pomoč, zdravstveno oskrbo in mu pomagali ter da bo v ZD Ormož vedno sprejet. Direktor se je v svojem imenu in v imenu zavoda opravičil za povzročeno stisko in je predlagal, da v bodoče stiske rešujejo osebno. Pacient je pojasnila in opravičila sprejel. Pacient je dobil tudi termin pri zdravnici v Centru za duševno zdravje odraslih.

V pisarno za pacientove pravice v ZD MB smo posredovali pritožbo pacientke, ki ji osebna zdravnica ni želela napisati recepta za določeno kremo. Pacientka meni, da so ji bile s tem kršene človekove pravice. Pacientka kremo nujno potrebuje in se je zato po pomoč obrnila na pisarno zastopnice. Pritožbo smo posredovali v ZD in prosili, da zdravnica pritožbo obravnava in opravi razgovor s pacientko ter o rešitvi pritožbe obveti zastopnico pacientovih pravic. Dne 06.05.2024 smo od osebne zdravnice pacientke prejeli odgovor, da so pacientki ponudili termin pregleda v ambulantni, vendar so prejeli dogovor, da je na termin ne bo in da ji naj ne pošiljajo novih terminov, ker je v iskanju novega osebnega zdravnika.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je obrnila hči onkološke bolnice. Gospa je pričela onkološko zdravljenje zaradi raka na žolčniku, dne 04.04.2024, takrat je opravila prvi pregled pri zdravnici na Oddelku za onkologijo. Pacientki je bila predstavljena bolezen, gre za Metastatski adenokarcinom žolčnika in jajčnikov in pojasnjen način zdravljenja s sistemsko kemoterapijo. Gospa je 19.04.2024 prejela prvo kemoterapijo. Po kemoterapiji je že isti večer doma bruhalo, ker se je bruhanje in slabo počutje nadaljevalo so svojci poklicali UC, kjer je bila gospa obravnavana in je bila dne 23.04.2024 sprejeta na Oddelek za nefrologijo. Dne 26.04.2024 je pacientko na Oddelku za nefrologijo obiskala lečeča onkologinja, ki je zaradi slabega stanja pacientke, zdravnikom na oddelku predlagala, da se pri pacientki opravi gastroskopija, ker je pacientka bruhalo kri. Pri preiskavi so ugotovili, da je bila kri v želodcu pomešana z blatom, ki so ga izčrpali. Pacientko se od 26.04.2024 umetno prehranjuje, ker bi po mnenju zdravnikov začela krvaveti, če bi uživala navadno hrano. Hči je od zdravnikov na Oddelku za nefrologijo izvedela, da bi naj mama odšla domov, ker je zdravljenje končano in ni več drugih možnosti. Zdravniki so hčerki povedali, da gre za metastatski rak, ki se širi. Imeli zdravniški konzilij na katerem naj bi se dogovorili v kakšnem stanju bi lahko šla gospa domov. Zdravniki so hčerki povedali, da pacientka nikoli več ne bo samostojno jedla, rak naj bi se ji verjetno razsejal po celotni trebušni votlini, da gre verjetno za »neke zapore«, zato je imela RTG Ileusa, kjer pa zapore naj ne bi bile vidne. Zdravniki na Oddelku za nefrologijo so v razgovorih svojcem predlagali, da sprejmejo pacientkino stanje. Hči se je v obupu obrnila na pisarno zastopnice pacientovih pravic s prošnjo za pomoč. Svojci prosijo, da se glede dokončne odločitve o opustitvi nadaljnjih pregledov in zdravljenja njihove mame, sestane še Onkološki konzilij. Svojci sprašujejo, kakšne bi bile možnosti, da bi se pacientko napotilo še na zdravljenje oz. po drugo mnenje na OI Ljubljana.

Predstojnico Onkologije smo v imenu svojcev prosili, da se zavzame za pacientko in se vključite v zadevo, da se ponovno prouči zdravstveno stanje in dokumentacija o poteku zdravljenja pacientke ter se proučijo vse možnosti zdravljenja, ki bodo v največjo korist za zdravje in življenje pacientke. Predlagali smo, da hčerko pacientke, ki je njena kontaktna oseba, povabijo na razgovor za predstavitev zdravstvenega stanja pacientke in prognoze nadaljnjega zdravljenja. Podali smo kontaktne podatke pacientkine hčerke. Zaposlili smo za obvestilo zastopnici. Po tem posredovanju zastopnice je bilo opravljenih več razgovorov s hčerko pacientke in lečečo onkologinjo, ki je podala tudi psini odgovor na posredovanje zastopnice. V razgovoru je lečeča onkologinja navedla, da je v stalnih kontaktih s hčerko pacientke, da ji je vse pojasnila, da pa odnosi z nefrologi niso najboljši, da za obisk pacientke na oddelku potrebuje konziliarni list. Ker se je tudi hči pritoževala na slabo komunikacijo s sobnim zdravnikom pacientke je bil dogovor, da posredujemo še pri predstojniku Oddelka za nefrologijo. V tem času so imeli tudi družinski sestanek glede nadaljnjega zdravljenja in obravnave pacientke na katerem je bila prisotna tudi vodja paliativnega tima. Hčije težkom težko sprejemala mamino stanje in še je upala, da se bo lahko nadaljevalo zdravljenja s kemoterapijo, kar pa je bilo po mnenju zdravnikov zaradi slabšanja stanja pri pacientki vedno manj verjetno.

Dne 29.05.2024 smo posredovali še pri predstojniku Oddelka za nefrologijo v UKC, in sicer: Zapisali smo, da se je na pisarno zastopnice pacientovih pravic obrnila hči pacientke- onkološke bolnice, ki leži na tem oddelku. Hči, ki dnevno obiskuje svojo hudo bolno mamo se je obrnila na pisarno zastopnice, ker ne more razumeti, da ob težavah mamo ne obišče onkologinja, saj gre za onkološko bolnico. Gospa je na Oddelku za nefrologijo hospitalizirana od 26.04.2024, v tem času naj bi jo onkologinja obiskala le dvakrat. V času hospitalizacije na Oddelku za nefrologijo so se pri gospe pojavile različne težave, slaba krvna slika-padle so vrednosti hemoglobina, gospa je v zadnjem času zelo slaba, hči je opazila pri mami vaginalno krvavitev in je o tem obvestila glavno sestro in prosila, da se obvesti onkologinjo oz pritegne druge

specialiste, vendar se to ni zgodilo. Gospa je v zadnjem tednu slabše odzivna, pojavila se je inkontinenca, je zmedena, težko premika glavo, tako, da je hči v dvomih, če ni mamo zadela še možganska kap. O tem je hči obvestila zdravnika na oddelku, katerega odgovori pa so za hčer, ki dnevno obiskuje hudo bolno mamo preveč splošni in slabo komunicirani. Hči je na oddelku večkrat izrazila željo, da mamo obišče onkologinja, ki je mamo zdravila in ji mama in hči zaupata. Na prošnjo zastopnice pri predstojnici Oddelka za onkologijo, da pacientko pogosteje pogledajo onkologi, je ta odgovorila, da se glede težav na vašem oddelku obrnemo na vas. V razgovoru z lečečo onkologinjo pacientke, je ta povedala, da mora za obisk pacientke na vašem oddelku dobiti povabilo z oddelka, tega pa nima. Ker gre za onkološko bolnico je nerazumljivo, da je sodelovanje med onkologi in zdravniki na Oddelku za nefrologijo tako formalno. Pričakovali bi, da je to sodelovanje na dnevni ravni, da posveti glede onkoloških bolnikov na oddelku potekajo ob težavah, ki se pojavijo oz. na katere opozorijo svojci. Zato vljudno prosimo, da se zadeve glede komunikacije zdravnikov z onkološkimi pacienti in svojci ter z zdravniki onkologi uredijo v dobro hudo bolnih pacientov – onkoloških bolnikov, ki so zaradi prostorske stiske na Oddelku za onkologijo, hospitalizirani na tem oddelku. Prosimo za pojasnila in odgovor glede ureditve zadeve. Na podlagi tega posredovanja je zastopnico poklical predstojnik Oddelka za nefrologijo in izrazil razumevanje za dileme in stiske svojcev ob spremljanju hudo bolne mame. Hčerki in sinu omogočajo, da sta, ne glede na čas obiskov, lahko pri mami kadar koli. Kontaktiral je predstojnico Oddelka za onkologijo v tej zadevi, z onkologi tudi neformalno komunicirajo. Stanje pacientke je zelo hudo in se trudijo izvajati čim boljše nego. Pacientka bolezen dobro sprejema, težje pa to sprejemajo svojci. Predstojnik še predlaga, da se hči v ponedeljek, ko bodo zamenjali sobnega zdravnika pri pacientki, osebno oglasi pri novem sobnem zdravniku, da se dogovorita glede zdravljenja in nege pacientke. O vsebini razgovora s predstojnikom Oddelka obvestimo hčerko, s katero se pogovarjava tudi o težavnosti sprejemanja maminega stanja, mama je stara 58 let in je bila pred diagnozo in zdravljenjem v zelo dobri fizični kondiciji, zato je svojcem težko sprejeti njeno stanje. Hči se zahvali za vso pomoč in podpora.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je obrnil gospod, ki je na pregledu pri specialistu oftalmologu v UKC, dne 14.02.2024 dobil napotnico, pod stopnjo nujnosti »hitro«, za operativni poseg zaradi ektripije desne veke. Vpisan je bil na čakalni listo in mu je bilo povedano, da bo o terminu obveščen in da bo operativni poseg v roku dveh do treh tednov. Ker gospod še do 13.05.2024 ni prejel termina za poseg, se je po pomoč obrnil na pisarno zastopnice. Pacient je povedal, da ga oko peče, je vneto in ga boli. Izvajalca smo zaprosili, da poda odgovor in pojasnilo glede določitve termina za operativni poseg za pacienta. Dne 20.05.2024 smo prejeli odgovor, da so pacientu določili termin za OP poseg za 28.05.2024.

V naslednjem primeru smo posredovali pri predstojniku Oddelka za kirurgijo v SB Ptuj. Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je obrnil pacient ki je povedal, da je bil 28. avgusta 2023 po poškodbi komolca in zlomu kosti na roki, operiran na tem oddelku. V novembru 2023 je bil 14 dni v zdravilišču Terme 3000 na fizioterapiji, ki pa po mnenju fizioterapevtov naj ne bi bila učinkovita, ker pacient zaradi vijakov, roke ne bo mogel raztegniti brez predhodnega operativnega posega. V februarju 2024 je imel kontrolo pri kirurgu in je bil naročen na operativni poseg za 20.05.2024. Gospod je opravil že predoperativne preglede, ker je bil dne 19.05.2024 naročen na sprejem za operativni poseg v SB Ptuj na Kirurškem oddelku, ki je bil predviden za dne 20.04.2024. Po izjavi pacienta naj bi ga iz SB Ptuj obvestili, da poseg odpade zaradi nujne operacije. To je pacient sprejel z razumevanjem, ga je pa zelo presenetilo, ker je dobil termin za poseg šele za 12. 06.2024. Pacient je navajal, da ga skrbi, da se bo zaradi prestavitve termina za operativni poseg rehabilitacija roke podaljšala na več kot leto dni. Želel bi se čim prej pozdraviti, da bi lahko delal. Izvajalca smo prosili, da ponovno prouči možnost dodelitve čim hitrejšega termina za pacienta in nas obvesti o rešitvi. Prejeli smo dogovor, da hitrejši termin zaradi objektivnih razlogov ni mogoč. Odgovor smo posredovali pacientu.

Na prošnjo več pacientov smo posredovali pri zdravnici koncesionarki, ki je konec meseca maja zaprla ambulantno zaradi upokojitve, glede informiranja pacientov o delovanju ambulate nove koncesionarke, ki naj bi prevzela njene paciente. Zaposili smo, da svoje paciente obvesti o tem kdo je nova koncesionarka, na katerem naslovu in telefonskem kontaktu bo delovala ambulanta koncesionarke, ki bo prevzela njene paciente in v kolikšnem času se morajo pacienti zglasti za vpis pri novi zdravnici. Zdravnica je v pisnem odgovoru zagotovila, da bodo pacienti pravočasno obveščeni o delovanju nove koncesionarke.

Nadalje smo posredovali pri predstojnici Ambulante v Centru za medicinsko rehabilitacijo v ZD Maribor. Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je obrnila gospa s prošnjo za pomoč in posredovanje za moža. Gospod je dne 13. 05.2024 prejel napotnico pod stopnjo nujnosti »zelo hitro« od nevrokirurga za pregled pri fiziatru. Dne 14.05.2024 se je po telefonu naročil na pregled v specialistični ambulanti, v ZD dr. Adolfa Drolca Maribor, kjer naj bi mu povedali, da bo predvidoma prišel na vrsto za pregled v oktobru 2024, kar se lahko preveri na snemalniku o tel. klicu. Pacient je bil kasneje z SMS sporočilom obveščen, da je termin pregleda 24.02.2025. Zdravnica specialista fizioterije pri kateri je bil gospod že v obravnavi naj bi ženi pacienta, ko je želela pojasniti o razlogih za spremembo stopnje nujnosti na napotni listini, izjavila, da je pogledala napotnico in da je bila stopnja nujnosti spremenjena iz »zelo hitro« na »hitro«. Zaradi slabega odnosa in komunikacije zdravnice, ko so prizadeti hoteli izvedeti razloge za spremembo stopnje nujnosti na napotni listini in posledično podaljšanje čakalne dobe na pregled, ženo pacienta naj bi, ko je hotela dodatna pojasniti, če je bila odločitev o spremembi stopnje nujnosti sprejeta na podlagi vpogleda v izvide nevrokirurga, z izgovorom, da nima časa za preglede izvidov, poslala iz ambulate, bo pacient opravil pregled pri drugi zdravnici, kamor se je že prenaročil. Gospod se zaradi spremembe stopnje nujnosti na napotni listini iz »zelo hitro«, kot je stopnjo določil nevrokirurg, na »hitro, počuti oškodovanega, ker ne dobi termina glede na stopnjo nujnosti kot jo je določil nevrokirurg. Zato prosi, da se ponovno prouči izvide nevrokirurga in slikovno dokumentacijo, da se ugotovi razloge za spremembo stopnje nujnosti, ki jo je določil specialist nevrokirurg. Po izjavi pacienta je v enem letu nastala huda sprememba na stanju ledvene in vratne hrbtenice, posledično pa tudi hude bolečine, zato je podaljševanje obravnave za pacienta hudo breme za njegovo življenje, ki je zaradi bolečin vedno težje in obremenjujoče. Izvajalca smo v navedeni zadevi prosili, da ponovno proučitjo zdravstveno dokumentacijo - izvide nevrokirurga in slikovno dokumentacijo pacienta, ki je podlaga za ustrezno odločitev za trižiranje in spremembo stopnje nujnosti na napotni listini in s tem podaljšanja termina za pregled in prosili za odgovor. Dne 24.05.2024 smo od predstojnice Centra za medicinsko rehabilitacijo v ZD dr. Adolfa Drolca Maribor prejeli odgovor in pojasnila v zvezi s pritožbo pacienta. Pacient je bil povabljen, da dostavi vso zdravstveno dokumentacijo k zdravnici pri kateri je naročen na pregled, da jo pregleda in se bo odločila pod kakšno stopnjo nujnosti po gospod naročen na pregled.

Posredovali smo pri osebni zdravnici pacienta, ki se je obrnil na pisarno po pomoč. Gospod je bil zaradi težav na podlagi izdane napotnice osebne zdravnice, dne 10.05.2024 obravnavan pri specialistu dermatovenerologu, ki je predlagal, da pacient preko izbranega zdravnika opravi še dodatne LAB preiskave krvi-ščitnični hormoni. Pacient je svojo osebno zdravnico pisno obvestil o izvidu dermatovenerologa in prosil za napotnico za LAB preiskave krvi- ščitnični hormoni. Prejel je odgovor, citiram zapis, ki mi ga je prebral pacient:« vpišite se k drugemu osebemu zdravniku, tam vam bodo vse uredili. Gospod predvideva, da je odklonilno vedenje osebne zdravnice posledica, da je ni izbral za otrokovega pediatra. V navedenem primeru je bila pacientu domnevno kršena pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe, po kateri ima pacient skladno s predpisi s področja zdravstvenega varstva in zdravstvenega zavarovanja pravico do dostopa do zdravstvene oskrbe in tudi pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. Primerna zdravstvena oskrba je tista, ki je skladna s pacientovimi potrebami in zmožnostmi zdravstvenega sistema v RS in temelji na enostavnih, preglednih in prijaznih administrativnih postopkih ter vzpostavlja s pacientom odnos sodelovanja in zaupanja. Kakovostna zdravstvena oskrba je tista, ki dosledno dosega izide zdravljenja, ki so primerljivi s standardi ali najboljšimi praksami, ob upoštevanju temeljnih načel kakovosti, kot so uspešnost, varnost, pravočasnost, kontinuiteta, učinkovitost, enakopravnost in osredotočenost na pacienta. Varna zdravstvena oskrba je tista, ki preprečuje škodo za pacienta v zvezi s samim zdravljenjem. Pacientu je bilo z odklonitvijo izdaje naloga za LAB preiskave onemogočeno nadaljnje zdravljenje, ki ga je predvidel specialist, ki je pacienta naročil na kontrolo dne 14.06.2024, ko bi moral predložiti dodatne izvide. Pacienta se ne more enostavno odsloviti z zapisom, da si naj najde drugega osebne zdravnika, sploh v današnjem času, ko je menjava zdravnika zaradi pomanjkanja družinskih zdravnikov otežena. Dokler si pacient ne najde drugega osebne zdravnika in izbranega osebne zdravnika o tem obvesti, ga je ta dolžan obravnavati in zdraviti ter napotovati na preglede, v največjo korist za njegovo zdravje. Izvajalca koncesionarja smo zaprosili, da v najkrajšem možnem času poda pojasnila glede nadaljnje obravnave pacienta in napotitve na preiskave v največjo korist za zdravje pacienta.

Prejeli smo pisni odgovor osebne zdravnice pacienta, da ga v ambulantni čaka nalog za LAB preiskave in da ima zdravnica koncesijo le iz pediatrije, zato je pacienta obvestila, da se mora vpisati pri družinskem zdravniku. Pacienta smo z vsebino odgovora obvestili.

Obravnavali smo pacientko, ki je bila zelo vznemirjena in je zaprosila za pogovor. Povedala je, da je od specialista revmatologa v UKC MB bila deležna očitka, da je izsiljevala napotitev na pregled pod stopnjo nujnosti "nujno". Rumatolog naj bi to izvedel od osebne zdravnice, ki jo je poklical in ji povedal, da naj bi pacientka prišla "z nasmehom" v ambulanto in da pregled ni bil tako nujen, da naj bi osebna zdravnica dala stopnjo nujnosti "nujno", ki pa po mnenju specialista ni bila indicirana, za tako ravnanje lahko zdravnica kazensko odgovarja, kar je zapisal tudi na izvid. Pacientka se boji, kaj bo sedaj z bolniškim staležem, ki bo zaključen 12.04.2024, kako bo s podaljšanjem. Zaradi hudih bolečin v hrbtenici je v bolniškem staležu od februarja 2024. Dela pretežno sedeče delo, dela na CSD na referatu za družinske prejemke. Bolečine niso izzvenele niti po blokadi, ki jo je prejela, po nekaj dneh so se bolečine povrnile. Na hrbtenici je bila že dvakrat operirana, sedaj ima zopet hude težave. Dne 09.04.2024 ima pregled pri specialistu nevrokirurgu, ki jo je že dvakrat operiral. Dne 12.04. 2024 ima protibolečinsko terapijo. Svetujem, da se glede na navedeno pogovori z osebno zdravnico glede možnosti podaljšanja bolniškega staleža. Je zelo prizadeta, izjavlja, da ni zmožna za delo, ker so bolečine prehude, boli jo po celi desni strani hrbtenice, do gležnjev in tudi podplati desne noge. Pogovarjava se tudi, da bi zamenjala specialista revmatologa, za kontrolo se bo dogovorila pri drugem specialistu. Svetujem, da tudi svojo osebno zdravico nagovori glede izjave, ki naj bi jo bila dala specialistu, da je pacientka izsiljevala stopnjo nujnosti "nujno". Pogovarjava se tudi o mogoči menjavi osebne zdravnice, pove, da se je o tem že pozanimala pri zdravnici koncesionarki. V dalj časa trajajočem razgovoru se je pacientka nekoliko razbremenila stiske in je povedala, da je ta pogovor potrebovala za razbremenitev in opolnomočenje za nadaljnje ravnanje. Pacientka ni želela, da kot zastopnica posredujem v njeni zadevi, povedala je, da ji pogovor zadošča in da je zadovoljna, da se je za pogovor pri zastopniku odločila.

Na pisarno zastopnice se je obrnil zelo prizadet pacient, ki je dne 08.04.2024 dobil napotnico za UZ abdomna, na termin je bil naročen za 16.05.2024, ko je prišel na pregled so mu povedali, da sistem e naročanja NIJZ ne deluje, določili so mu novi termin za 27.06.2024. Ko je dne 27.06.2024 prišel na pregled mu je administratorka rekla, da ni naročen, ko je prosil, da ponovno preveri, mu je povedala, da je potekla napotnica dne 20.06.2024. Pacient je ogorčen, Ker je na pregled čakal dva meseca, ne po njegovi krivdi so mu predstavili termin, na koncu pa je obravnavala celo odpadla. Pri izvajalcu so na posredovanje zastopnice pojasnila, da so pacientu predstavili termin za UZ abdomna, ker so se dne 16.05.2024 pojavile težave na sistemu e-naročanja NIJZ, pacient je dobil drugi nadomestni termin za 27.06.2024, ki je bil dne 16.05.2024 vnesen v čakalno knjigo pri izvajalcu. Žal pa je v tem primeru prišlo do systemske napake v centralnem sistemu e-Naročanja in se njihovo prenaročilo na novi termin, ki je bilo vpisano v čakalni knjigi pri izvajalcu, ni preneslo v centralni sistem e- Naročanja. V nadaljevanju je to povzročilo, da je pacientova napotnica v sistemu zavedena kot prosta in jo je centralni sistem po 35 dneh (20.06.2024) avtomatično izbrisal kot neizkoriščeno. Pri izvajalcu so tudi pojasnili, da takšnega primera še niso imeli. Če je napotnica izkoriščena v roku ne glede na rok izvedbe storitve, vmes ne poteče. Težave so posledica težav v delovanju sistema e-Naročanje. V sistemu izvajalca je bilo vse normalno izvedeno. Pacientu so se opravičili in obžalovali zaplet ter so mu ponudili novi termin, ki pa ga pacient ni želel sprejeti.

Na pisarno zastopnice se je obrnil pacient, ki je bil razburjen, ker mu nadomestna zdravnica osebne zdravnice ni hotela predpisati večjih količin zdravil zaradi odhoda v tujino za dalj časa. Povedal je, da je psihiatrični bolnik in da je odvisen od teh zdravil in jih potrebuje za funkcioniranje. Zdravnica naj bi se do njega neprimerno vedla naj bi izjavila, da s tako terapijo ne more v Lizbono. Zato je ostal v RS, da počaka na psihiatra. Zdravnica naj bi povzdignila glas in naj bi bila sredi pogovora, ko ji je želel zaupati svojo zgodbo, odložila slušalko. Želi, da kot zastopnica posredujem pri izvajalcu zdravstvenih storitev v ZD. Pacientu sem v razgovoru poskušala pojasniti, da o povečanju zdravil odloča specialist psihiater, nadomestna zdravnica težko odloča o tem. Ker je vztrajal, da želi, da ukrepamo zaradi neprimernega odnos zdravnice, smo mu pojasnili, da bomo pi izvajalcu neformalno posredovali in se je strinjal. Prejeli smo odgovor nadomestne zdravnice, ki je pojasnila strokovne razloge zaradi katerih pacientu ni odobrila dodatna zdravila.

Na pisarno se je obrnila pacientka, ki je povedala, da je po odhodu družinske zdravnice iz ZD ostala brez osebne zdravnice in je pristala v Ambulanti za neopredeljene. Zanima jo, če ni nikogar v ZD, ki bo nadomestil zdravnico, drugega osebnega zdravnika v tem kraju ni mogoče najti. Pozanimala se je že na Ptuju, kjer tudi ni prostega zdravnika. Ima redne recepte za zdravila, ki pa ga brez osebnega obiska ambulate ne dobi. Ne more razumeti, da ji iz ambulate za neopredeljene ne morejo poslati recepta oz. urediti z njeno ambulanto, kamor je hodila pred tem. Pacienti so bili pisno o odhodu družinske zdravnice obveščeni 05.06.2024, zdravnica pa je odšla s 01.06.2024. Ne ve kaj naj naredi glede recepta za zdravila, ki jih redno jemlje in jih potrebuje, je oddaljena od ambulate in vse to je prej urejala po e-pošti. Dogovorimo se, da bomo posredovali pri direktorici v ZD za poizvedbo glede nadomeščanja odsotne zdravnice in glede recepta za zdravila. Dobimo kontakt z direktorico ZD, ki pove, da v Ambulanti za neopredeljene delajo vsi zdravniki iz ZD. Zdravnice, ki je odšla nadomeščata dve zdravnici za 0,6 časa, ki pa sta imeli svoje paciente, zato nista mogli sprejeti vseh pacientov, ki so ostali brez osebnega zdravnika. Prizadevajo si, da bi še povečali delo nadomestni zdravnic na več časa. Pričakujejo še, da bo v jeseni pričela delati nova družinska zdravnica. Direktorica bo posredovala v Ambulanti za neopredeljene za recept za pacientko, o čemer je pacientka obveščena.

Na pisarno se je s pritožbo zaradi neprimerne obravnave in odnosa na Oddelku za radiologijo v UKC obrnila mama otroka, ki je imel MR glave s kontrastom, napotnico je izdal endokrinolog na podlagi mnenja Konzilija v UKC Ljubljana. Pri vstopu v ambulanto je bila mama deležna kritike, zakaj je otroka naročila v UKC MB in zakaj ne v Ljubljani, zdravstveni delavec, ki se ni predstavil je provokativno vprašal, kdo je izdal napotnico, in zaničevalno domneval, ali je bil to osebni pediater. Gospa mu je pojasnila, da so bile v UKC MB za to preiskavo najkrajše čakalne dobe, kar je pohvalno. Zdravstveni delavec je izjavil, da bi naj zdravniku rekla, da bi izdal drugačno napotnico da tukaj ne morejo narediti posnetka, da rabijo navodila zdravnika, saj gre za slikanje hipofize in bo potrebno ponavljanje ter, da ima otrok majhne žile in ne bo mogel vstaviti metuljčka, zato bo poklical medicinsko sestro. Sin je slikanje opravil, zdravstvenega delavca, ki ni nosil imena in se tudi ni predstavil je mama vprašala, kdaj bodo dodali kontrast, njegov odgovor je bil, da se je radiolog odločil, da ne bodo dajali kontrasta. Gospa je vprašala še, zakaj se je tako odločil, vendar je bil odgovor odrezav, da se je tako odločil radiolog. Gospa je še prosila, če lahko preveri, ali je vse v redu s posnetkom, glede na to, da je na pregled pripeljala 9 letnega otroka in je sama kot otrok imela tumor v glavi in EPI napade, vendar je bil odgovor kratek in odrezav, da ne sme dajati komentarjev. Gospa je želela pojasniti, na podlagi česa se je radiolog odločil, da se ne uporabi kontrast, v primeru, da bi se morala preiskava ponoviti zahteva povrnitev vseh stroškov. Gospa je prejela opravičilo in pojasnila predstojnika oddelka za radiologijo v UKC. Po prejetju odgovora izvajalca je bil opravljen še daljši razgovor s pritožnico, ki je bila s pojasnili zadovoljna.

Pri izvajalcu FTH v ZD smo posredovali za pacientko, ki se zaradi dedne bolezni na hrbtenici že dve leti zdravi, čakala je na pregled pri fiziatru, nato še leto dni na fizioterapijo v ZD. Med tem s telovadbo sama skrbi za svoje gibalne sposobnosti, vendar ji to ne zadošča. Ker ji težave s hrbtenico zmanjšujejo delovno aktivnost, bi FTH nujno potrebovala. Ortoped je glede nadaljnjega zdravljenja in morebitne OP na hrbtenici podal mnenje, da pacientka po opravljeni FTH ponovno opravi pregled pri njem. Izvajalec je pacientki dan pred terminom FTH, 28.05.2024 odpovedal termin z SMS sporočilom. Pacientka še do 15.07.2024 ni prejela novega termina. Izvajalca smo opozorili na določila Pravilnika o naročanju in opravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših čakalnih dobah, ki določa, da mora izvajalec v primeru prestatitve termina obravnave, pacientu dodeliti termin, ki je najbližje odpovedanemu terminu in zaprosili, da pacientki dodeli novi termin v skladu z določili Pravilnika na naročanju. V odgovoru se izvajalec sklicuje na novo Uredbo vlade, ki je zmanjšala obseg FTH od 06.03.2024 dalje. Pacientki so obljubili, da ji bodo dali novi termin v primeru, da se bo sprostil termin zaradi odpovedi pacienta, sicer bi jo morali naročiti, tako kot še ostalih 700 pacientov, v drugi polovici leta 2025, zato so se odločili, da bodo pacientki dodelili termin ob sprostitvi termina. Pacientka je bila seznanjena z odgovorom izvajalca.

Na pisarno so se obrnili iz Urada Varuha bolnikovih pravic v Maribor s poizvedbo glede uresničevanja pravice upoštevanja vnaprej izražene volje pacienta z vnosom CRPP. Varuhinjo

sta zakonca, ki sta v pisarni zastopnice podpisala Izjavo vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe in je bila vnesena na server v računalniški sistem NIJZ, pooblastila za preverbo podatkov pri izvajalcu UC UKC Maribor, kjer pa ob vložitvi zdravstvene kartice pacientov v računalniški sistem niso videli zaznambe izjave volje pacienta. Posredovali smo pri gospe Petri Slak na NIJZ s prošnjo za pojasnila glede dostopa do teh podatkov na portalu z Vem oz. če so podatki vneseni v CRPP. Prejeli smo pojasnila, da sta bili Izjavi zakoncev vneseni v CRPP 06.12.2023, takoj po podpisu v pisarni zastopnice. V CRPP podatke vnašajo izvajalci zdravstvene dejavnosti, izjemoma izjave volje vnaša NIJZ. Vsa zdravstvena dokumentacija pacienta se zbira na enem mestu, tako lahko pacient svoje zdravstvene podatke vidi na portalu z Vem. Izjava o pacientu je vidna pod »Povzetek podatkov o pacientu«, »Povzetek pisnih izjav volje pacienta. Kako je z lokalnimi sistemi pri posameznih izvajalcih je potrebno preveriti pri izvajalcih samih, vsekakor pa so ti podatki vidni preko Centralnega registra podatkov o pacientu. Odgovor je bil poslan v pisarno Varuha bolnikovih pravic.

Po dogovoru s pacientko, ki ji imenovani zdravnik ni podaljšal bolniškega staleža od 09.06.2024 dalje, zaradi česar ji grozi odpoved delovnega razmerja, smo posredovali pri osebnem zdravniku pacientke, ko se je vrnil iz dopusta. Iz obrazložitve zavrnitvene odločbe imenovanega zdravnika izhaja, da po pregledu medicinske dokumentacije bolniški stalež ni bil voden v skladu s postopkovnimi določili POZZ (232 in 235 člen) in se imenovani zdravnik zaradi navedenega ne more spustiti v vsebinsko odločanje o utemeljenosti do bolniškega staleža od 09.06.2024 dalje. Želeli smo izvedeti še pojasnila oz. opis obravnave pacientke in razloge, zakaj je prišlo do navedene situacije. V ambulanti je medicinska sestra povedala, da se pacientka ni oglašala, zato ji niso mogli vse pojasniti. Povemo, da smo s pacientko dne 24.07.2024 napisali pritožbo na Komisijo, gospa je pritožbo še isti dan oddala v vložišču ZZS OE MB. Gospa je bila 11.07.2024 osebno v ambulanti, takrat so ugotovili, da je še vedno doma. Zdravnik je podal predlog za podaljšanje BS 12.07.2024. povemo, da je pac. odločbo imenovanega zdravnika prejela v petek 19.07.2024 in je v roku Oddala pritožbo. Gospa nima pokritega BS od 08.06. do 14.07.2024, zato ji grozi odpoved delovnega razmerja. Kako je mogoče, da se stalež pacientov ne spremlja in v času daljšega BS, ko so še v obravnavi, opravljajo preglede pri specialistih, nimajo kontrol pri zdravniku z osebnim obiskom v ambulanti. Pacientka se je pritožila, da je težko prišla v stik z ambulanto, pretežno preko SMS sporočil, ki jih je tudi pokazala, nadalje je povedala, da je zelo moteče, da ne prideš več v neposredni telefonski kontakt z ambulanto svojega zdravnika, komunicirala je preko številke Ambulante družinske medicine, kjer dela 15 medicinskih sester in prenašajo informacije pacientom in zdravstvenemu osebju pri čemer lahko pride do dezinformacij, zato ocenjujemo, da je imela gospa težave z razumevanjem svoje situacije. Težava je morda tudi slaba komunikacija in razumevanje ob posredovanju podatkov oz. izjav pacientov s strani medicinskih sester, ki se oglašajo v Ambulanti družinske medicine. V ambulanti povedo, da so tudi oni prejeli odločbo o zavrnitvi BS. Problem je nastal, ker sta bila zdravnik in medicinska sestra na dopustu. Dogovorimo se, da bo zdravnik posredoval pri predstojnici imenovanih zdravnikov, ki je odločala o BS in poskušal urediti zadevo v največjo korist za pacientko. Tudi iz pisarna zastopnice pacientovih pravic smo posredovali na Komisiji omenovanih zdravnikov, v pravni službi in smo dobili zagotovilo, da zadevo rešujejo in da je osebni zdravnik že kontaktiral z njimi. Ugotovili so, da zadeva ni bila pravilno speljana s stani osebnega zdravnika pacientke. Gospa je prejela odločbo v kateri so ji priznali bolniški stalež za nazaj, od 09.06.2024 do 12.07.2024.

Neformalno smo posredovali za starejšo pacientko, ki se je na pisarno obrnila s prošnjo za pomoč. Gospa je povedala, da naj bi bila 27.12.2023 na RTG zobovja, kjer na bi pozabili odstraniti mostiček in naj bi prišlo do okvare mostička. Gospa naj bi imela termin za obravnavo 04.01.2024 pri osebni zobozdravnici, ki pa naj takrat ne bi delala. Medicinska sestra naj bi jo obvestila, da nimajo izvida RTG in ni bila obravnavana, prav tako naj ne bi bila dobila novega termina. Gospa pove, da ima majave zobe, bolijo jo zobje, ima krvavitve iz dlesni. Zdravnica, ki bi naj nadomeščala njeno osebno zobozdravnico, naj bi bila do nje odrezava, naj bi jo nadirala, ne dobi termina za obravnavo, prav tako ne dobi več telefonskega kontakta z ambulanto. Gospa bi želela pojasnila, kako to, da se zobno protetična obravnava ne nadaljuje in se sprašuje, zakaj ima nadomestna zobozdravnica do nje tako slab odnos. Po poizvedbi v zvezi s pritožbo pacientke smo prejeli odgovor, da je pacientko dne 04.01.2024 obravnavala njena izbrana zobozdravnica, da naj bi pacientka vpila na zobozdravnico, da so ji na RTG poškodovali mostiček. Pacientka je opravičena do zobnoprotetične obravnave v breme ZZS šele v letu 2026, o čemer je bila obveščena. Pacientki so pozdravili vnete dlesni in je bila obveščena, da

sama pokliče, če bo potrebovala pomoč. O navedenem smo obvestili pacientko, ki pa je slabše odzivna.

Na pisarno zastopnice pacientovih se je s pritožbo zaradi kršitve pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe pri zobozdravstveni obravnavi obrnila pacientka, ki je povedala, da je zaradi težav z zobmi, zob jo boli na ugriz in na hladno -toplo, dobila termin za pregled 24.05.2024, teden dni po klicu v ambulantno in prošnji za termin. Težava je, ker dopustuje v tujini na otokih, kjer ni zobozdravnika. Imela je RTG in kratek posvet pri zobozdravnici in je dobila termin za obravnavo za 30.07.2024 z obrazložitvijo, da gre za majhen karies, ki lahko počaka do 30.07.2024. Pred dopustom se je odločila in je pri istem izvajalcu dne 21.06.2024 opravila samoplačniški pregled, postavljena je bila diagnoza, da je potrebno zdravljenje zoba. Za zdravljenje zoba je pacientka pri istem izvajalcu, kjer ima izbranega osebnega zobozdravnika, plačala 440 EUR. Pacientka je novi termin za zdravljenje zoba, ki naj bi bil že dve leti občutljiv na mrzlo, dobila v maju 2025. Pacientka tudi ni bila napotena na preglede k ustreznim specialistom (endodont, parodontolog). Po laični oceni pacientke, je pri njej šlo za nujno zdravljenje zoba, ki pa ga ni mogla nadaljevati v breme ZZZS temveč je bila napotena na samoplačniško storitev pri istem izvajalcu. Prejeli smo psina pojasnila in odgovor, da zadeva ni bila urgentna, so pa pacientki dodelili novi termin obravnave za 19.08.2024.

Na prošnjo pacientke smo neformalno posredovali pri njeni osebni zdravnici, ki je pridobila koncesijo in je odprla novo ambulantno družinske medicine, ki pa jo naj ne bi želela sprejeti. Po poizvedbi smo prejeli odgovor, da je zdravnica že zapolnila glavarino, ker je prevzela paciente zdravnice, ki se je upokojila in je bila koncesija razpisana na njen program. Pacientko smo napotili na Ambulanto v ZD k zdravnici, je nadomestila njeno osebno zdravnico v ZD in še sprejema paciente.

V pisarno smo od izvajalca prejeli odgovor v zvezi s pritožbo pacientke, ki se je na pisarno obrnila po pomoč zaradi tega, ker so ji pri izvajalcu s koncesijo za osem mesecev predstavili termin za FTH pod stopnjo nujnosti hitro. Prvi termin je imela 03.12.2024, novi termin pa je dobila 19.08.2025. Pacientka prosi za pojasnila glede tega, zato smo na izvajalca naslovili posredovanje z zahtevo za pojasnila. Predvideva se, da so izvajalci glede na prej veljavno Uredbo vlade, ko so bila plačila po opravljenih storitvah, naročevali več pacientov, ki se jih zaradi nove Uredbe vlade, ko so plačila po letnem programu, sedaj prenaroča za več kot pol leta. Izvajalec FTH je v odgovoru zapisal, da je bilo za dejavnost fizioterapije v lanskem letu s ciljem skrajševanja čakalnih dob, odobreno plačevanje vseh opravljenih storitev in ne le v okviru pogodbenega programa. Zato so želeli v največji meri prispevati k skrajševanju čakalnih dob za fizioterapijo in so zaposlili 6 dodatnih fizioterapevtov in tudi dokupili dodatne terapevtske aparature. V tem času so načrtovali izvajanje fizioterapije v obsegu 9,25 tima, torej 6 dodatnih timov ob pogodbenem obsegu 3,25 tima. Pričakovali so, da bo tudi v letu 2024 obveljalo plačilo po realizaciji. Dne 16.02.2024 je vlada RS sprejela Uredbo o programih storitev obveznega zdravstvenega zavarovanja, zmogljivostih potrebnih za izvajanje in obsegu sredstev za leto 2024 s katero je omejila plačilo fizioterapevtskih obravnav na pogodbeni program, z veljavnostjo od 01.01.2024 dalje. Zaradi česar so obseg dela prilagodili na pogodbeno določeni program z 3,25 tima, fizioterapevte pa so odpustili. Vlada RS je 07.06.2024 sprejela novo Uredbo o programih storitev obveznega zdravstvenega zavarovanja, zmogljivostih potrebnih za izvajanje in obsegu sredstev za leto 2024, z veljavnostjo od 01.01.2024, s katero je ponovno odredila plačevanje fizioterapevtskih storitev v celotnem opravljenem obsegu. Do konca leta so zaposlili tri nove fizioterapevte, ki so bili dosegljivi, s septembrom bodo tako povečali obseg dela in bodo naredili prenaročila čakajočih pacientov na hitreje termine in skrajšali čakalne dobe. Pritožnica pa ne izpolnjuje pogojev za prioritarno FTH obravnavo, ker ne gre za stanje po sveži poškodbi, niti stopnja nujnosti na napotnici ne omogoča prioritete obravnave. V kolikor bo vladna uredba veljala tudi v letu 2025, bodo čakajoči pacienti vsekakor na vrsti prej.

Na prošnjo pacientke smo posredovali pri zamenjavi osebnega zdravnika za pacientko. Pacientka se pri obravnavi pri svojem izbranem zdravniku ni počutila varno.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je s prošnjo za pomoč obrnila pacientka, ki je povedala, da je dne 08.08.2024 na e- naslov za naročanje na Oddelku za ortopedijo v UKC MB, poslala napotnico za pregled pri ortopedu pod stopnjo nujnosti redno. Gospa do 14.08.2024 ni prejela obvestila o terminu pregleda, povedala je, da je poklicala na številko za naročanje, da bi

preverila, če so pri izvajalcu sprejeli napotnico, vendar ne dobi zveze. Prosili smo za proučitev zadeve in dodelitev termina obravnave. Pri izvajalcu so odgovorili, da ima gospa napotnico za Ortopeda, vendar ob pregledu mailov naročila naj ne bi sprejeli. Pacientko so naročili takoj po posredovanju zastopnice, dobila je termin za obravnavo za 13.03.2025.

Na prošnjo pacientke smo posredovali pri strokovnem direktorju SB Ptuj zaradi trikratne predstavitve termina za operacijo sive mreže. Gospa je bila v aprilu 2024 na pregledu za oči pri zdravnici oftamologinji v Splošni Bolnišnici Ptuj, kjer je bilo ugotovljeno, da je pri pacientki potrebna operacija sive mreže. Dobila je napotnico pod stopnjo nujnosti »zelo hitro«, povedano naj bi ji bilo, da je čakalna doba na operativni poseg sto dni. Gospa je imela prvi termin za operacijo sive mreže dne 10.07.2024, ta termin je bil prvič prestavljen na 06.08.2024, ki pa je bil ponovno prestavljen na 20.08.2024. Pacientka je bila obveščena, da termin za operativni poseg za 20.08.2024 odpade zaradi neustreznih razmer v operacijski dvorani. Isti razlog je bil naveden tudi pri predstavitvi ostalih dveh terminov. Pri zadnji predstavitvi termina pacientka ni prejela novega termina temveč ji je bilo rečeno, da jo bodo v tem tednu poklicali glede operativnega posega. Pacientka se je obrnila na pisarno zastopnice pacientovih pravic s prošnjo za posredovanje pri izvajalcu zdravstvene storitve Splošni Bolnišnici Ptuj. Gospa je delovno aktivna in ima zaradi slabovidnosti, ki je posledica sive mreže na obeh očesih težave v službi pri delu z računalnikom. Zato bi operacijo nujno potrebovala. Strokovni direktor SB Ptuj je zastopnici še isti dan poslal odgovor s pojasnili in opravičilom zaradi predstavitve termina. Kot razlog je navedel težave, ki ji imajo v letošnjem poletju zaradi težavnih pogojev v operacijski sobi zaradi visoke vlage, kar predstavlja tveganje za zaplete, ki pa si jih pri operacijah ne morejo privoščiti. Zato se je zdravnica odgovorno odločila, da v takih pogojih ne more operirati, tako je ves program na okulistiki v avgustu odpadel. Po dogovoru s pacientko je prejela novi termin za operativni poseg za 17.09.2024, ker je prej službeno odsotna.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je s pritožbo zaradi neprimerne obravnave n slabega odnosa nadomestne zdravnice njene osebne zdravnice obrnila nezadovoljna pacientka. V četrtek, 22.08.2024 obiskala ambulantno osebno zdravnico, ki jo je nadomeščala druga zdravnica. Pacientka je ambulantno obiskala zaradi slabega počutja po prebolevanju viroze in močnega kašlja, za kar je bila v bolniškem staležu od 19.08.2024. Zdravnici je povedala, da se slabo počuti, je utrujena, kašlja in ima bolečine v desnem delu prsnega koša. Po izjavi pacientke je obravnavo doživela zelo slabo, zdravnica jo naj ne bi poslušala, na njeno izjavo, da je utrujena naj bi odgovorila, da smo »vsi utrujeni«. V pogovoru je pacientka zaznala, da zdravnica slabše razume slovenski jezik, saj ji je govorila, da bo dobila injekcijo v desno ramo, na kar ji pacientka ni mogla dopovedati, da jo ne boli rama ampak v prsnem košu. Zdravnica je zaključila bolniški stalež dne 23.08.2024, brez, da bi upoštevala težave, ki jih je navajala pacientka in brez ustrezne obravnave, kar je pacientko zelo zmotilo in se je obrnila na pisarno zastopnice pacientovih pravic s prošnjo, da opozorimo izvajalca zdravstvene storitve Dentiko na težave pri zdravstveni obravnavi. Pacientka je še povedala, da je trenutno zaradi slabega počutja doma in koristi redni letni dopust in miruje. Od izvajalca smo prejeli dogovor s pojasnili, ki je bil poslan pacientki.

Neformalno smo posredovali za starejšo pacientko iz Maribora, ki se že od leta 2018 zdravi zaradi težav z ožiljem na nogah. Gospa je povedala, da je bila 29.08.2022 na pregledu pri žilnem kirurgu – specialisti, ugotovitev, da gre za relativno indicirano OP, bila je že vpisana v čakalno knjigo, čakalna doba je 6 let. Zaradi težav z ožiljem na nogah, vnete in otečene noge, modrikaste, hude bolečine, zaradi vnetja ne more nositi nogavic, ker jo dražijo. Osebna zdravnica ji je dne 13.08.2024 v sistem dala napotnico za specialista žilnega kirurga pod stopnjo nujnosti »redno«. Zaradi težav in bolečin jo je prosila, da bi ji dala napotnico pod stopnjo nujnosti »hitro«, vendar zdravnica odgovarja, da tega ne more. V SB Celje naj bi ji administratorka povedala, da če bi imela napotnico pod stopnjo nujnosti »hitro«, bi prišla na vrsto pri žilnem kirurgu že v septembru 2024. Prosi za pomoč. Dogovorimo se, da bomo govorili z njeno osebno zdravnico in ji predstavili težave, ki jih navaja ter zdravnico prosili, da, če je mogoče izda napotnico za žilnega kirurga pod stopnjo nujnosti »hitro«. Dne 04.09.2024 opravimo pogovor z osebno zdravnico pacientke, predstavimo pacientkine težave in dolgotrajno zdravljenje ter prosimo, da se prouči možnost za izdajo napotnice za specialista žilnega kirurga pod stopnjo nujnosti »hitro«, kar bi pacientki omogočilo, da bi v SB Celje prišla prej na pregled k žilnemu kirurgu in bi tako lahko prišla prej na operacijo. Seznanimo še, da pacientkina napotnica pod redno velja samo še tega dne do 14:00 ure. Zdravnica je še istega

dne pacientko obvestila, da so ji izdali napotnico pod stopnjo nujnosti »hitro«. Pacientka obvesti zastopnico, da so jo iz SB Celje obvestili, da ima termin za pregled pri žilnem kirurgu že 13.09.2024, ob 12: 00 uri.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je dne 09.09.2024 obrnil pacient, ki je dne 18.08.2024 zaradi krvavitev- kri v urinu, obiskal dežurnega zdravnika, ki mu je izdal napotnico za obisk Urgentnega centra v UKC Maribor. V UC UKC Maribor je dne 18.08.2024 prvič dal urin za preiskavo urina po sistemu Sanford, ki jo izvajajo v Nacionalnem laboratoriju na Prvomajski ulici 1 v Mariboru. Pacient je bil v UKC Maribor na odvzemu urina za navedeno preiskavo še dvakrat, in sicer; 19.08.2024 v Laboratoriju in 31.08.2024 ponovno v Urgentnem centru. Na UC je pri prvem odvzemu krvi dobil izvid, na katerem je pisalo, »odvzet urin- vzorec urina pošljemo na Sanford preiskavo. Osební zdravnik je pacienta dne 03.09.2024 obvestil, da ni izvida Stanford preiskave. Zato se je pacient obrnil na Nacionalni laboratorij na Prvomajski ulici 1 v Mariboru, kjer so mu zgotovili, da vzorcev urina za navedeno preiskavo, zanj, niso prejeli. Tako je pacient ostal brez nadaljnje diagnostike za ugotovitev dejanskega stanja bolezni in nadaljnjega zdravljenja. Zaradi nadaljnje diagnostike je pacient ponovno opravil pregled urina za Sanford preiskavo dne 06.09.2024 v Laboratoriju v UKC Maribor, naslednji pregled ima 12.09.2024, ko ima tudi pregled pri urologu. Pacient je zaradi slabe izkušnje v negotovosti in se boji, da izvajalec UKC Maribor ponovno ne bo poslal vzorcev urina za pregled po sistemu Sanford v Nacionalni laboratorij. Kar zanj predstavlja nadaljevanje zdravstvenih težav brez postavljene diagnoze in ustreznega zdravljenja. Prejeli smo odgovor vodje laboratorija v UKC, ki je zadevo pojasnil in smo z odgovorom seznanili pacienta. Dne 09.10.2024 smo prejeli odgovor s pojasnili še od predstojnika UC v UKC Maribor, ki je zapisal naslednje: Po preučitvi primera ugotavljam, da vzorec dejanski ni bil odposlan. Glede na dvojno napako sem odredil pregled delovnih procesov z namenom ugotovitve zakaj je prišlo do tega. Glede na izsledke bom odredil ustrezne korektivne ukrepe. Vljudno Vas prosim, da gospodu prenesete moje iskreno opravičilo in obžalovanje za napako. Prosim, da mu prenesete moje iskreno zagotovilo ugotoviti sistemski vzrok in odločenost da se to seveda vnaprej več ne bo zgodilo! Obenem se Vam zahvaljujem za razumevanje in povratno informacijo. Pacienta smo seznanili z odgovorom in opravičilom predstojnika UC v UKC.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je obrnila pacientka s prošnjo za ukrepanje. Pacientka je bila z napotnico pod stopnjo nujnosti redno, z dne 29.03.2022 preko portala Z-vem naročena na endodontski pregled, prejela je okvirni termin za julij 2024. Pacientka v roku 30 dni pred izvedbo zdravstvene storitve ni prejela obvestila o terminu. Zato je sama poklicala na tel. številko za naročanje, kjer naj bi dobila odgovor, da lahko pride na vrsto šele leta 2026, Pacientka pisnega obvestila o prestavitvi termina oz. novem okvirnem terminu ni prejela. Če se pacientka ne bi sama obrnila na izvajalca, ne bi vedela, da lahko pride na vrsto za endodontski pregled šele leta 2026. Izvajalec zdravstvene storitve je opustil dolžno skrb pravočasnega obveščanja pacientke o terminu, zaradi česar je pacientki onemogočeno zdravljenje. V pisnem odgovoru je vodja zobozdravstvene specialistične službe pojasnila, da pacienti, ki se prijavijo preko portala Z- vem dobijo avtomatski odgovor o terminu, ki ni enak, kot ga imajo pri izvajalcu storitve. V vmesnem času so ugotovili, da prihaja do napak in so se vsaj približali term terminom. Njihove ažurne čakalne dobe so objavljene na spletni strani, so se pa zaradi sprememb pri pravilih ZZZS na primarnem nivoju, močno podaljšale. Vse več zdravnikov pošilja neutemeljene napotnice pod »zelo hitro« zato skoraj ni več razlik v čakalni dobi glede na stopnjo nujnosti. Pacientke niso obvestili o terminu, ker niso bili seznanjeni, da je termin sploh prejela. Vsi pacienti, ki so imeli »uradne termine« z njihov strani so bili ustrezno obveščeni. Se opravičujejo, da je prišlo do težav, s katerimi so bili šele sedaj seznanjeni. Zaprošili smo, da pacientki določijo vsaj okvirni novi termin.

Predstojnici UC v SB Ptuj, smo posredovali pritožbo, ki jo je poslala pacientka, ki je bila v UC SB Ptuj priča neprimerni obravnavi in odnosu do starejše, 87 letne pacientke, ki je UC obiskala skupaj s sinom zaradi domnevne zastrupitve z gobami. Osebe naj ne bi ravnalo primerno, medicinske sestre so odklanjale črpanje želodca po navodilih infektologa, ker oni tega ne delajo

v ambulantni, zato naj bi gospo premestili na Interni oddelek v SB Ptuj, od koder so jo po določenem času pripeljali nazaj v UC, ker ji tudi na oddelku naj ne bi naredili črpanja. Pacientko je zmotilo, da so gospo, pri kateri bi morali hitro ukrepati, pustili čakati, brez ustrezne obravnave. Ker je bila komunikacija osebja pri odprtih vratih ambulate in na hodniku, so ostali pacienti spremljali obravnavo in se zgražali nad pristopom osebja do obravnave pacientke. Po dogovoru s pritožnico smo pritožbo poslali kot anonimno, saj nismo imeli podatkov o obravnavani pacientki in tudi ne njenega pooblastila ali pooblastila svojcev. Prejeli smo odgovor predstojnice UC v SB Ptuj, ki je glede na vsebino odgovora zadevo raziskala, pojasnila je potek obravnave. Pacientko je obravnaval specializant, po navodilih nadzornega zdravnika. Pri obravnavi so se konzultirali s Centrom za zastrupitve v UKC Ljubljana, kar je običajno pri sumih na zastrupitve. Črpanje oz. Lavaža želodca pa je postopek, ki se je v zadnjih letih močno opustil, ker je zelo invaziven in lahko vodi do hudih zapletov, zlasti pri starejših bolnikih. Zato je potrebno pretehtati koristi in zaplete, se posvetovati z drugim osebjem. Ne nazadnje, da poseg izvede izkušena oseba. Gospa je po zaključeni obravnavi odšla v domače okolje.

Neformalno smo posredovali pri osebni zdravnici pacienta, ki se je obrnil na pisarno, ker mu osebna zdravnica ni želala izdati naloga za nenujni reševalni prevoz na kontrolni pregled po OP ramena pred 14 dnevi -artroskopija ramena. V mavcu je od pasu do popka preko ramena, nima mobilne roke, doma nima nikogar, ki bi ga peljal, ker živi sam. Na sebi ima 12 kg mavca, kar je velika teža, ki ga tišči, je slabo mobilen, roke ne more iztegniti. Dogovorimo se, da bomo pri osebni zdravnici preverili glede možnosti izdaje naloga za nenujni reševalni prevoz in ga obvestili o vsebini pogovora. Osebna zdravnica je na posredovanje odgovorila, da je gospodu ponudila spremstvo, da pa lahko gre tudi v taksi. Odrasli osebi pripada za spremstvo bolniški stalež, s čimer naj bi se pacient strinjal, zato jo čudi, da se je obrnil na zastopnika. Odgovorimo, da je gospod povedal, da živi sam in nima nikogar, ki bi ga spremljal. Zdravnica bo poklicala pacienta in se bosta dogovorila glede naloga. O tem obvestimo pacienta.

Na pisarno se je po pomoč obrnil pacient, ki je bil dne 03.04.2024 nazadnje na pregledu pri nevrokirurgu v UKC Maribor na Oddelku za nevrokirurgijo, zdravnik je v izvidu zapisal »bomo poseg opravili pod zelo hitro v naslednjih tednih«. Gospod je v bolniškem staležu od januarja 2024, zdravstveno staja se mu je poslabšalo, drevenijo mu roke, noge, skrbi ga za svoje zdravje. Po dogovoru s pacientom smo v oktobru 2024 neformalno posredovali pri zdravniku, ki je pacienta obravnaval in prosili za okvirni termin za OP vratnih vretenc. Prejeli smo odgovor, da je pacient predviden za OP zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja predvidoma 26.11.2024. Pacientu je bil odgovor zdravnika posredovan.

Socialni delavec v UKC Maribor je v mesecu septembru pisarno obvestil, da je končno rešena zadeva gospoda, ki je bil več mesecev hospitaliziran na Oddelku za pljučne bolezni v UKC, ker ga niso mogli premestiti v dom upokojencev, ker ni imel dovoljenja za stalno prebivanje, bil je izbrisan. Pisarna je bila vključena v reševanje zadeve. Gospodu so s pomočjo predsednice RS lahko uredili dovoljenje za stalno prebivanje v interesu države RS – na osnovi tega je lahko pridobil stalni naslov, davčno številko, urejajo se mu tudi socialni transferji, upravičen je do institucionalnega varstva in je bil dne 03.09.2024 sprejet v Dom Idila. O rešitvi zadeve in urejanju socialnih transferjev ter sprejemu v Dom Idila so nas obvestili tudi s CSD Maribor, ki je pristojen za gospoda. V veliko zadovoljstvo je vsem, ki smo sodelovali pri reševanju tega primera, ki se nikdar ne bi smel zgoditi, da se je v reševanje vključila predsednica RS in pomagala pristojnim službam, da so lahko nudile gospodu ustrezno pomoč.

Na pisarno se je obrnila pacientka, ki je bila konec maja 2024 pregledana pri ginekologu v Ambulanti za endometriozo v UKC. Ugotovljena je bila endometrioza z žarišči v črevesje, predlagan je bil poseg pod stopnjo nujnosti "hitro", ki naj bi bil predviden v začetku septembra 2024. Med tem je bila pacientka še na samoplačniškem pregledu pri specialistu iz iste ustanove, ki naj bi ustno izrekel (ni pa tega zapisal v izvid), da se je stanje poslabšalo in da je potreben čim hitrejši poseg. Na dan, ko je pacientka poklicala v pisarno, je govorila z zdravnikom, ki naj bi jo operiral in mu je povedala, da ima novi izvid, da se ji je stanje poslabšalo, da ima hude bolečine in tudi težave s črevesjem, zdravnik naj bi ji odgovoril, da on nima vpliva na čakalne vrste. Zato se je obrnila na pisarno zastopnice in je zaprosila za pomoč. Na podlagi dogovora s pacientko smo neformalno posredovali pri predstojnici Oddelka za splošno ginekologijo in ginekološko urologijo. Zaprosili smo pojasnila glede predvidene obravnave pacientke in za pisni okvirni termin OP. Odzvala se je Organizacijska vodja Klinike

za ginekologijo in perinatologijo v UKC in je posredovala odgovor zdravnika. Zdravnik je odgovoril sledeče: Pacientka je bila glede na mnenje konzilija obveščena in uvrščena v čakalno knjigo pod stopnjo nujnosti "hitro". Ko mi je prvič poslala mail v septembru in me seznani, da bolečine vztrajajo oz. se stopnjujejo, je želela vedeti tudi okvirni datum operacije. Odpisal sem ji, da bo glede na čakalno vrsto, poseg predvidoma v dveh do treh mesecih. Posredovala mi je tudi izvid prof. Buta, ki prav tako ugotavlja prisotnost globoke pelvične endometrioze in se strinja s planiranim operativnim posegom v terciarni ustanovi. Odkar me je obvestila, da se težave stopnjujejo, sem v stalnem stiku s prof. Krebsom (abdominalnim kirurgom, ki bo opravil operacijo na črevesu). Zadnji mesec iz tedna v teden intenzivno usklajujeva datum operacije. Takoj, ko bo na voljo operacijska dvorana in bova oba prosta, bo gospa uvrščena na op program. Gospa je bila tudi večkrat obveščena, da v primeru nenadnega poslabšanja stanja, priporočam obravnavo v naši urgentni ambulanti in v primeru nevzdržne bolečine, tudi hospitalizacijo za ureditev protibolečinske terapije in zdravljenje. Z odgovorom smo seznani pacientko.

Na pisarno zastopnice pacientovih pravic se je obrnil oče mlad. pacientke, ki je 09.02.2022 od osebnega zobozdravnika prejela napotnico za prvi pregled pri ortodontu za zobni aparat, pod stopnjo nujnosti »redno«. Napotnica je bila 10.02.2022 posredovana na naslov izvajalca zobozdravstvene storitve preko portala za naročanje. Pacientka naj bi prejela okvirni termin za november 2024. Na dan, ko je se je gospod obrnil na pisarno zastopnice, je na portalu Z-vem videl sporočilo z naslednjo vsebino: »storitev ortodontski pregled prvi, termin november 2024«. »Status naročila »preklican«, datum odpovedi 17.02.2022«. »razlog odpovedi«- »pacient bo opravil storitev drugje«. Gospod se je želel še isti dan pogovoriti z izvajalcem glede vsebine sporočila na portalu Z-vem, vendar so bili na objavljeno telefonsko številko v ordinacijskem času nedosegljivi, zato se je obrnil na pisarno zastopnice pacientovih pravic, ker ne more razumeti, da je bila storitev preklicana, o čemer ni bil pisno obveščen po pošti, saj se je naročil le pri tem izvajalcu in pri nobenem drugem. V navedenem primeru oče mlad. pacientke ni bil pisno, po pošti, obveščen o preklicu storitve na katero je hčer naročil le pri tem izvajalcu. Ker gre za prvi pregled za zobni aparat in ker je čakalna doba na ortodonta zelo dolga, ne more razumeti, da je hči ostala brez termina za prvi ortodontski pregled. Zato smo v dogovoru z očetom mladoletnice pri izvajalcu zaprosili za pojasnila v zvezi s preklicem storitve in prosili, da mladoletni pacientki določijo novi termin, čim bližje preklicanemu terminu in da o terminu obvestijo očeta mladoletne pacientke in zastopnico pacientovih pravic. Na posredovanje zastopnice so se pri izvajalcu takoj odzvali, preverili so zadevo in dne 14.11.2024 izvedli storitev prvi ortodontski pregled in opravili vse postopke, ki jih predvidevajo Pravila OZZ.

Na pisarno se je za pomoč pri izbiri osebnega ginekologa obrnila nosečnica, ki je 9 tednov noseča in si ne more izbrati osebnega ginekologa v Mariboru. Ko se je pozanimala v ZD dr. Adolfa Drolca so ji povedali, da ne sprejemajo novih pacientov. Tudi v UKC Maribor ginekologi ne sprejemajo novih pacientov. Za pacientko smo za izbiro osebnega ginekologa posredovali v Zdravstvenem domu Slovenska Bistrica, kjer so jo sprejeli.

Na prošnjo pacientke smo posredovali pri vodji zobozdravstvene specialistične službe za odrasle v ZD Maribor. Pacientka je bila z napotnico pod stopnjo nujnosti redno, z dne 29.03.2022 preko portala Z-vem naročena na endodontski pregled, prejela je okvirni termin za julij 2024. Pacientka v roku 30 dni pred izvedbo zdravstvene storitve ni prejela obvestila o terminu. Zato je sama poklicala na tel. številko za naročanje, kjer naj bi dobila odgovor, da lahko pride na vrsto šele leta 2026, pacientka pisnega obvestila o prestavitvi termina oz. novem okvirnem terminu ni prejela. Če se pacientka ne bi sama obrnila na izvajalca, ne bi vedela, da lahko pride na vrsto za endodontski pregled šele leta 2026. Izvajalec zdravstvene storitve je opustil dolžno skrb pravočasnega obveščanja pacientke o terminu, zaradi česar je pacientki onemogočeno zdravljenje. V pisnem odgovoru je vodja zobozdravstvene specialistične službe pojasnila, da pacienti, ki se prijavijo preko portala Z- vem dobijo avtomatski odgovor o terminu, ki ni enak, kot ga imajo pri izvajalcu storitve. V vmesnem času so ugotovili, da prihaja do napak in so se vsaj približali term terminom. Njihove ažurne čakalne dobe so objavljene na spletni strani, so se pa zaradi sprememb pri pravilih ZZZS na primarnem nivoju, močno podaljšale. Vse več zdravnikov pošilja neutemeljene napotnice pod »zelo hitro« zato skoraj ni več razlik v čakalni dobi glede na stopnjo nujnosti. Pacientke niso obvestili o terminu, ker niso bili seznani, da je termin sploh prejela. Vsi pacienti, ki so imeli »uradne termine« z njihov strani

so bili ustrezno obveščeni. Se opravičujejo, da je prišlo do težav, s katerimi so bili šele sedaj seznanjeni. Po tem odgovoru smo jih zaprosili, da pacientki določijo vsaj okvirni novi termin. V novembru 2024 smo od nove vodje specialistične zobozdravstvene službe v Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca prejeli odgovor v zvezi s predvidenim terminom za endodontski pregled, ki naj bi ga pacientka imela čez več kot leto dni. V odgovoru so pojasnjevali čakalne seznane in predvideno število obravnavanih pacientov na mesec. Pacientka je prejela le obvestilo o predvidenem čakanju na storitev, še več kot leto dni, okvirnega termina, kljub prošnji niso podali. Tako bo pacientka čakala na prvi endodontski pregled dobra 4 leta, kar je nedopustno. Glede na odgovor, ki smo ga prejeli od vodje specialistične zobozdravstvene službe lahko ugotovimo, da je vodenje čakalnih dob na področju specialitike v Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca slabo urejeno in se ne sklada z objavami terminov na portalu Z vem.

V letu 2024 je bila izvedena 1 prva obravnava zaradi domnevnih kršitev pacientovih pravic do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe

Dne 12.01.2024 je bila v UKC Maribor, na Oddelku za perinatologijo izvedena prva obravnava v zadevi domnevnih kršitev pacientovih pravic do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe v času hospitalizacije pacientke na Oddelku za perinatologijo zaradi poroda. Pri pacientki so se dne 22.11.2023 okrog 17.00 ure pričeli popadki, zaradi tega jo je ob cca 18:55 uri partner odpeljal na pregled v UKC Maribor, na Oddelku za perinatologijo. Popadki so po mnenju zdravnika na sprejemu bili neredni, na tri minute do sedem minut. Ob prihodu v UKC so se pri pacientki popadki umirili, zaradi umiritve popadkov je prisotna babica predlagala, da odide domov ter se kasneje ponovno vrne, saj morajo biti redni popadki 1 do 2 uri na 5 minut, s trajanjem od 1,5 do 2 minuti. Zdravnik specializant, ki je pacientko pregledal in dežurna zdravnica sta predlagala, da ostane v bolnišnici, saj je ob pregledu bila odprta 2cm. Tako je bila ob 20:00 uri sprejeta na oddelek, v sobo 3, prvo nadstropje.

Na oddelku jo je sprejela medicinska sestra, ki ji je dejala, da jo bo prišla pogledat nočna izmena, ob 22:00 uri, ter da ima zvonec nad posteljo, katerega lahko uporabi le v nujnih primerih, v kolikor bi ji odtekla plodovnica. V bolniški sobi je bila sama. Ob cca 21:00 uri so se njeni popadki okrepili, postajali so vse bolj boleči in z krajšim razmikom, med 5 do celo 3 in celo 1 minuto. Sama je glede na povedano s strani zdravnika, popadke jemala kot neredne in ne kot pričetek poroda, pri tem se je zanašala, da jo bo, kot je bilo rečeno, prišla pogledati nočna ekipa, ob 22:00 uri. Ker je nihče ni prišel pogledat, imela pa je že zelo boleče popadke, je ob 00:18 hotela iti do medicinskih sester, ker pa je težko hodila in je imela popadke na minuto, ni prišla daleč, zato je odšla nazaj v bolniško sobo. Na stranišču pa je ugotovila, da krvavi, zato je pozvonila za pomoč. Medicinska sestra je takoj prišla pogledat in jo je pospremila v ordinacijo na pregled, kjer je ugotovila, da je odprta že 7 cm, odšla je po voziček in jo je odpeljala v porodno sobo. Pacientki se je zdelo, da vse poteka zelo hitro, da je na oddelku preplah, saj je medicinska sestra takoj naročila svoji kolegici, da prinese pacientkin telefon, da lahko pokliče osebo, ki bo prisostvovala pri porodu. Ob 00:30 je bila v porodni sobi. Porod se je pričel takoj. Ko je prišel partner, ob cca 00:43, sta medicinski sestre dejali pacientki, da se obrne na bok, ker je to boljše za otroka. Na bok jo je obrnil partner, ker se sama ni mogla. V tem času so prišli v porodno sobo, ginekologinja in pediaterinja ter zdravnik specializant, ki je naročil, da se obrne nazaj na hrbet. Otroku je padal srčni utrip, zato so jo pripravljali na carski rez, dali so ji kisikovo masko. Otrok se je rodil z vakuumom. Rodila je ob 00:59 uri, na dan 23.11.2023.

Pacientka se je pritožila, ker je ocenila, da ji je bila v času bivanja na Oddelku za perinatologijo v UKC kršena pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. Ker je po njeni oceni prvo fazo poroda opravila sama, saj so se popadki, ki so se začeli ob cca 21:00 uri stopnjevali. Od sprejema na oddelek do 00:18 ure, ko je pozvonila medicinskim sestram, jo ni nihče prišel pogledat, sama pa se je držala navodil, da pokliče le v primeru, če ji odteče plodovnica. Ko je ob cca 00:18 uri videla, da krvavi, je poklicala medicinske sestre. Zaradi hitrega poteka poroda, ji ni bilo omogočeno lajšanje bolečin, temveč je sama trpela boleče popadke. Porod je potekal v stresu, ker se je vse odvijalo z veliko hitrostjo, saj je porod v porodni sobi trajal le slabih 30 minut. Pred porodom ni vzpostavila zaupni odnos do medicinskega osebja, temveč je doživljala negotovost in strah. Skrbi jo tudi, da so zaradi doživljanja stresa pri porodu nastale posledice pri otroku.

Na obravnavi sta vodja zdravstvene nega ne Oddelku za perinatologijo in predstojnik oddelka, pacientki pojasnila dogajanje, medicinska sestra se je pacientki za težave in strah, ki ga je doživljala ob hospitalizaciji na oddelku in v času pred porodom opravičila in jo poskušala opolnomočiti. Pacientka je na obravnavi jokala, ker je podoživljala dogajanje. Kar kaže na veliko stisko in negotovost, ki jo je doživljala pred in med porodom. Na predlog zastopnice pacientovih pravic je vodja zdravstvene nege na oddelku pokazala zapis ob predaji dela dnevne izmene, kjer na prvem mestu piše spremljanje, kar pa pri porodnici ni bilo izvedeno, oz. je bilo opuščeno. Pacientke od 20:00 ure, ko je bila sprejeta na Oddelek za perinatologijo, do 00:18 ure, ko je poklicala medicinske sestre, nihče ni pogledal in jo vprašal, kako se počuti. Kar jo je zelo prizadelo in je pri njej povzročilo hudo travmo. Na obravnavi, kljub pojasnilom in opravičilu zaradi slabe izkušnje v času bivanja na oddelku in pri porodu, ki ga je podala vodja zdravstvene nege oddelka in pojasnilom zdravnika, dogovor o rešitvi spora ni bil sklenjen. Pacientka je predlagala izredni strokovni nadzor na delom na oddelku, s čimer pa se v UKC niso strinjali, zato dogovor o rešitvi spora ni bil sklenjen. Pacientka se je odločila za nadaljevanje pritožbe na Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic pri MZ, kar je utemeljila z nezadovoljstvom nad odnosom predstojnika oddelka na obravnavi, ki naj bi po njeni oceni bil zasmehujoč in neprimeren. V zakonitem roku je bila podana druga zahteva za varstvo pacientovih pravic na Komisijo za varstvo pacientovih pravic pri MZ.

Dne 02.09.2024 je bil na Komisiji za varstvo pacientovih pravic na MZ izveden pripravljalni narok v zadevi pritožbe na Komisijo II stopnje zaradi domnevnih kršitev pravic do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe porodnici na porodnem oddelku Porodnišnice v UKC Maribor. Pritožnica je v pritožbi navedla, da ob hospitalizaciji pred porodom ni bila deležna opazovanja, kot so ji zagotovili ob sprejemu, da jo bo nočna izmena prišla pogledati. Glede uporabe zvonca za klic na pomoč pa naj bi ji bilo rečeno, da ga lahko uporabi le v primeru, če ji bo odtekla plodovnica. Navodil medicinske sestre ob sprejemu na oddelek se je pacientka dosledno držala in ni zvonila, ko so se pojavili popadki. Sama je hotela poiskati pomoč medicinskih sester, vendar se je na hodniku morala obrniti zaradi bolečin. Pacientka je poklicala pomoč medicinskih sester, ko je ugotovila, da krvavi. Takrat so se takoj odzvale. Zaradi vsega dogajanja se je porod za pacientko odvil stresno, partner, ki je sodeloval pri porodu je prišel, ko se je porod že začel, vse se je odvijalo zelo hitro. Pacientka trdi, da je prvo fazo poroda opravila sama, brez pomoči, porod je bil stresen, uporabljen je bil vakum, zato se boji, da je to slabo vplivalo tudi na otroka, ki se sedaj sicer dobro razvija. Na pripravljalnem naroku je bila prisotna pooblaščenka pritožnice, ki je potek poroda ponovno opisala. Šlo je za opustitev dolžne skrbi opazovanja in spremljanja porodnice v času hospitalizacije pred porodom. Opazovanje porodnice je zapisano na prvem mestu v kartoteki predaje dežurni službi. Pooblaščenka je izjavila, da ne želijo ničesar drugega kot priznanje, da to ni bilo v redu in opravičilo, s čimer pa se ni strinjala predstavnica UKC, ki je predlagala nadaljevanje postopka na senatni obravnavi in zaslišanje medicinskih sester, ki so bile takrat na oddelku odgovorne za porodnico. Na predlog zastopnice in predsednice komisije je bil sprejet dogovor, da bolnišnica pripravi primerno opravičilo, ki ga pošlje na Komisijo, ki ga bo posredovala pritožnici in zastopnici pacientovih pravic. V primeru, da se pritožnica z vsebino opravičila ne bo strinjala se obravnava nadaljuje.

Dne 04.12.2024 je bila na Komisiji za varstvo pacientovih pravic na MZ senatna obravnava v navedeni zadevi zaradi domnevnih kršitev pravic do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe pri porodnici na porodnem oddelku Porodnišnice v UKC Maribor. Na senatni obravnavi je bila prisotna pooblaščenka pritožnice, ki je potek poroda ponovno opisala. Šlo je za opustitev dolžne skrbi opazovanja in spremljanja porodnice v času hospitalizacije pred porodom. Opazovanje porodnice je zapisano na prvem mestu v kartoteki predaje dežurni službi. Pooblaščenka je izjavila, da ne želijo ničesar drugega kot priznanje, da to ni bilo v redu in opravičilo, kar je izjavila že na pripravljalnem naroku. Na senatni obravnavi so bili prisotni, predstojnik Porodnišnice v UKC MB, glavna medicinska sestra Porodnišnice in vodja pravne službe. Po izpovedi pooblaščenke pritožnice je glavna medicinska sestra Porodnišnice pojasnila, da je bilo stanje na oddelku tisto noč zelo težavno, zaradi težkega poroda, podala je opravičilo in izrazila razumevanje za doživljanje pritožnice. Povedala je, da so na oddelku zadevo temeljito proučili in so sprejeli tudi ukrep, da se vedno zagotovi spremljanje

hospitaliziranih porodnic. Pooblaščenka pritožnice je opravičilo sprejela, sklenjen je bil dogovor o rešitvi spora.

Svetovanje pacientom so se nanašala na različna vprašanja in težave pacientov

Pacientom je bilo podanih več pojasnil o vsebini pacientovih pravic in postopkih za uveljavljanja pacientovih pravic, rokih za podajo zahteve za prvo obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic ter pojasnil glede pritožbenih poti v primeru domnevnih kršitev pacientovih pravic. Podana so bila pojasnila v zvezi s postopki podpisa izjave vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe, pojasnila glede postopkov in rokov za vložitev prve zahteve ter o poteku ustne obravnave in možnih načinih rešitve spora z dogovorom, pojasnila glede upravičenosti do nenujnega reševalnega prevoza, pojasnila glede upravičenosti do napotitve na nadaljnjo obravnavo s strani osebnega zdravnika in določitev stopnje nujnosti, pojasnila glede možnosti izdaje nove napotnice za isto zdravstveno storitev, ko je napotnica že v sistemu, več seznanitev z določitvijo stopnje nujnosti, kaj so dopustne čakalne dobe in možnost spremembe stopnje nujnosti- triaža napotne listine, pojasnila glede postopkov reševanja pritožbe pri izvajalcu zdravstvene storitve, seznanitev s pristojnostmi zastopnika pacientovih pravic s poudarkom na neformalnem posredovanju zastopnika po 49. členu ZPacP, Podana so bila pojasnila glede postopka premestitve pacienta iz ene bolnišnice v drugo. Več seznanitev s pravico do drugega mnenja. Seznanitev z upravičenostjo pacienta do zdravniškega izvida. Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave na primarni ravni, brez termina. Svetovanje in usmeritve v primerih pritožb na neprimernost zobno protetičnih izdelkov. Pacienti sprašujejo tudi o pogojih in postopkih za povrnitev stroškov zdravljenja v tujini. Na zastopnika se obračajo tudi zaradi zakasnitev odločb ZZZS o podaljšanju bolniškega staleža, ki veljajo za nazaj, zlasti v primerih, ko jim osebni zdravnik kljub nezmožnosti za delo, pred odločitvijo imenovanega zdravnika glede podaljšanja bolniškega staleža tega ne more podaljšati. V praksi se zdravniki tudi ne poslužujejo zakonske možnosti, da v primeru poslabšanja zdravstvenega stanja in nezmožnosti za delo, zavarovancu ponovno odprejo bolniški stalež za isto bolezen in o tem obvestijo Komisijo ZZZS.

Pacienti se obračajo na zastopnika po informacije in usmeritve pri uveljavljanju pravic pri osebem zobozdravniku v primeru neustrezne izdelave protetičnih zobnih nadomestkov, zanima jih kako ravnati in kam oz. na koga se obrniti. Podali smo informacijo svojcem glede zakonskih podlag in upravičenosti do priveza bolnika v bolnišnici, razlogi za privez, omejen čas, ko je bolnik lahko privezan, obvestila svojcem, napoteni so bili na pogovor z zdravnikom.

Na zastopnika se obračajo pacienti in svojci zaradi neustrezne nege na oddelkih v bolnišnici. V teh primerih svojce napotimo na vodjo zdravstvene nege ali pa posredujemo pri vodji zdravstvene nege na oddelku.

Podana so bila pojasnila svojcem in tudi zdravstvenemu osebju glede zahteve hčerke, ki živi v Nemčiji in je skrbnica pacienta, ki je v domu upokoencev zahtevala, da se očeta uspava. Pojasnjeno je bilo, da v Sloveniji še ni sprejeta zakonodaja o evtanaziji, pacient tudi ni podpisal izjave o vnaprejšnji zavrnitvi zdravstvene oskrbe zato mu je zdravstveno osebje dolžno nuditi paliativno oskrbo z lajšanjem trpljenja. Glede zahteve hčerke za vstavev PEG sonde, ki zahteva operativni poseg, je odločitev v pristojnosti zdravnikov specialistov, ki se glede na stanje pacienta in strokovno doktrino ter smernice odločijo za poseg, za katerega bo hči, kot očetova skrbnica morala podpisati soglasje.

Svojcem pacienta je bilo pojasnjeno, da lahko za izdajo naloga za nenujni reševalni prevoz podajo predlog tudi zdravniki specialisti, kamor je pacient napoten na obravnavo, da se naj obrnejo na izvajalca kamor je pacient napoten.

Pomoč je bila nudena pacientki pri ureditvi termina za obravnavo pri osebem zobozdravniku.

Pogovor z mamo samohranilko, ki jo zanima upravičenost do bolniškega staleža za nego otroka. Otrokov pediater ji ni želel dati bolniškega staleža za nego otroka, ker bi otroka naj negovala njena mama. Pojasnim, da je odločitev za bolniški stalež v pristojnosti zdravnika, podlaga je seveda otrokovo zdravstveno stanje in ne kdo lahko varuje otroka. Ker je mama samohranilka bi zdravnik, če je bil razlog za bolniški stalež za nego bolezen otroka, mami moral omogočiti nego otroka in se ne bi smel ukvarjati s tem, kdo še lahko varuje otroka, če ni prisoten drugi starš. Usmerim še na posvet na ZZZS OE Maribor.

Razgovor in usmeritve očetu odraslega sina z bipolarno motnjo in EPI napadi. Osebni zdravnik sinu ob poslabšanju zdravstvenega stanja, novi EPI napadi, ni želel odpreti bolniškega staleža, izgovor naj bi bil, da ne more dati staleža, ker Komisija še ni odločila o pritožbi zaradi neodobritve staleža za 8 ur, sin sedaj dela 4 ure, vendar ne zmore, ker se vozi na delo več kilometrov daleč in ima nova zdravila, ki so zelo močna, zato je zaspan nezbran in nesposoben za vožnjo z osebnim avtomobilom, kar pa zdravnik ni upošteval. Gospod je v dvomih, da se sin z zdravnikom zmore pogovoriti, zato mu predlagam, da se glede na sinovo stanje sam poskuša pogovoriti z zdravnikom in mu pojasniti sinove težave. Glede na to, da je sin polnoleten in mu ni odvzeta poslovna sposobnost, bi se moral za posredovanje zastopnika sam obrniti na zastopnika, kar pa oče ne želi. Svetovanje in pojasnilo glede triaže napotne listine in sprememba stopnje nujnosti na napotni listini in posledično zamik termina pregleda- MR ramena.

Daljši pogovor s pacientom zaradi stiske, ker je že od novembra 2023 v bolniškem staležu. Bil je večkrat hospitaliziran na Oddelku za torakalno kirurgijo v UKC MB zaradi težav, bruhanje in težave bolečine v želodcu. Bil je tudi napoten v UC v UKC, kamor ga je napotila osebna zdravnica. V UKC so orpavili vse preiskave, na preiskavah je bil tudi v UKC Ljubljana. Zadnja hospitalizacija je bila od 11.01. do 15.01.2024 in od 18.01. do 23. 01.2024. Dne 29.01.2024 je bil na predčasni kontroli zaradi težav z bruhanjem, takrat ga je zdravnik vpisal na čakalno listo za OP. Dne 31.01.2024 je domov prejel dopis, da je uvrščen na čakalno listo za OP na Oddelku za torakalno kirurgijo, termin je februar 2024. Vpisan naj bi bil na čakalni listi za prednostni sprejem. Je v bolniškem staležu od decembra 2023 in se boji, kako bo na tako dolgi bolniški stalež gledal delodajalec, sedaj so ga dali na čakanje. Prosi za posredovanje zastopnice pri izvajalcu zdravstvene storitve glede možnega novega termina za OP.

Pogovor in pojasnila glede plačila RTG zobovja. Pojasnimo, da imajo zobozdravniki pogodbo z izvajalci RTG in je storitev za zavarovanca brezplačna.

Pacientko je zanimalo, kako je s tem, moževa osebna zobozdravnica ne "zna" pogledati slik zobovja na portalu Z-vem, zato jo je poslala še na RTG zobovja, kamor pa mož ne želi iti, zobozdravnici je predložil CD, vendar hoče imeti film. Pojasnim, da si mora izvajalec zdravstvene storitve zagotoviti dostop do portala Z-vem. Seznanim še s pristojnostmi zastopnika po 49. Členu ZPacP, vendar ne želijo pomoči zastopnika, ker bodo poskušali sami urediti. Gospa še pove, da je od zobozdravnika tako težko dobiti kaj pisno, zato jo opozorim, da mora zobozdravnik pacienta pred pričetkom izvedbe protetične storitve seznaniti s Predlogom zobnoprotetične rehabilitacije, kjer je opredeljen tudi samoplačniški del storitve in vrste materialov.

Pogovor s pacientom, svetovanje in usmeritve glede odločitev zdravnika skladno z zdravniško doktrino in seznanitev s pristojnostmi zastopnika pacientovih pravic po 49. členu ZPacP.

Svetovanje glede upravičenosti do zdraviliškega zdravljenja, roki v odločbi o potrebnem nastopu zdravljenja in poteku zdravljenja, kako ravnati ob prekinitvi zdravljenja med prazniki, ker je pacientka prejela termin za 29.04.2024. Svetujem, da pokliče v zdravilišče in se pogovori, da pa mora nastopiti zdravljenje v roku, ki je določen v odločbi.

Kliče socialna delavka iz CSD Radlje ob Dravi in pove, da obravnavajo gospoda, ki mu je osebni zdravnik naročil, da mora prinesiti mnenje CSD za izdajo naloga za nenujni reševalni prevoz. Gre za 89 letnega gospoda, ki ima preglede in sprašuje v kakšnem primeru ima gospod pravico do prevoza z reševalnim vozilom. Gospod je imel operacije hrbtenice in nog v Bolnišnici v Valdoltri, je slabo pomičen. Povem, da je to strokovna odločitev osebnega zdravnika. Osnove so opredeljene v Pravilih osnovnega zdravstvenega zavarovanja in jih naštejemo. Je pa odločitev v pristojnosti osebnega zdravnika, ki pa v tem primeru zahteva mnenje CSD. Svetujemo, da se pogovorijo z zdravnikom glede mnenja, oni lahko zapišejo le svoja opažanja, starost gospoda, slabo pomičnost, socialni status, če gospod živi sam, ki je lahko za zdravnika le tudi orientir za izdajo naloga za nenujni reševalni prevoz.

Pacientka pove, da se je pri zasebniku FIZIS naročila na FTH, imela je termin v juniju 2024. Izvajalec ji je prestavil termin na leto 2026, kar naj bi bil dne 06.03.2024 prejel obvestilo, da je MZ ukinilo sredstva za skrajševanje čakalnih dob za FTH s 01.01.2024. Gospa ne more verjeti, da se kaj takega lahko zgodi. Pridobila je novo napotnico in se bo prijavila pri drugem izvajalcu, želela je le obvestiti zastopnika o tem, kaj se dogaja.

Na pisarno se je obrnil pacient, ki je povedal, da mu osebna zdravnica ne želi odpreti bolniške in zahteva mnenje glede obveznega nošenja kape pri vojaških vajah. Zaposlen je v Slov. vojski, ni mogel opravljati vaj, ker je imel na glavi srbeči izpuščaj in ni mogel nostiti kape, ki je pri vajah obvezna. Svetujemo, da se obrne na neposredno nadrejenega in ga zaprosi za izdajo potrdila.

Imela sva več telefonskih svetovanj, pacient je dobil mnenje nadrejenega glede obvezne nošnje kape pri vojaških vajah, ki je bilo poslano tudi osebni zdravnici.

Na pisarno se je obrnil pacient, ki ga zanima upravičenost do zdraviliškega zdravljenja, je rakav bolnik, bil je večkrat operiran na pljučih, kako je s pravico do nadomestila za telesno okvaro in če je upravičen do oprostitve plačila RTV prispevka. Svetujemo, da se glede RTV prispevka obrne na upravo RTV in povpraša, kako je s tem. Ima redne kontrole zdravljenja, ta teden ima kontrolo pri onkologu, zato mu svetujemo, da se glede zdraviliškega zdravljenja in ocenitve telesne okvare pogovori s svojim onkologom.

Pacienta je zanimalo, če lahko osebna zdravnica poda predlog za podaljšanje bolniškega staleža pred pretekom 20 dni bolniškega staleža. Dela v skladišču, kjer dviguje bremena, tudi po tono na dan, ko embalažo zлага na police. ZZZS mu je zavrnila podaljšanje bolniškega staleža. Bil je v bolniški 09., 10., 11., 12., in 15.04. Dne 16.04.2024 je delal. Od 17.04. so mu zavrnilo bolniško. Zdravnica ga je poslala na RTG, dobival je injekcije od 17.04. do 22.04.2024. Svetujemo, da se na odločbo ZZZS o zavrnitvi bolniškega staleža pritoži. V pritožbi se naj sklicuje na injekcije in na preglede, ki jih ima kasneje ter tudi na delovne pogoje in dvigovanje težkih bremen.

Razgovori s pacienti v zvezi s pritožbami zaradi prestavitve terminov za FTH storitev s strani izvajalcev, ki so paciente obveščali v dnevih pred terminom, pacient, ki je imel termin pod stopnjo nujnosti "zelo hitro" za 20.05.2024, je dobil novi termin za 07.01.2025.

Več pojasnil in svetovanj pacientu s težavami v duševnem zdravju glede ravnanja v odnosu do zdravstvenega osebja v ZD Ormož in pomiritev.

Svetovanje glede instituta pacientovega zdravstvenega pooblaščenca in glede pravice do izbire izvajalca zdravstvene storitve ob klicu na številko 112, ne želijo, da se pacient odpelje v SB Ptuj, ker imajo z njimi slabe izkušnje, želeli bi prevoz v UKC Maribor, svetujemo, da se obrnejo na izvajalca NMP na Ptuj. Seznanitev s postopkom pridobitve DPP.

Pojasnila glede določil Pravilnika o naročanju, upravljanju čakalnih seznamov in najdaljših dopustnih čakalnih dobah- triža napotnice in sprememba stopnje nujnosti na napotnici ter sprememba termina.

Pogovor in pojasnila z družinsko zdravnico glede potrebnega obveščanja pacientov ob zaprtju ambulate družinske medicine in prevzem pacientov s strani druge koncesionarke.

Svetovanje in usmeritve glede postopkov obravnave starejšega pacienta pri zobozdravniku, pred izvedbo zobno protetične rehabilitacije.

Razgovor v zvezi s pritožbo pacientke zaradi neprimernega obnašanja medicinske sestre v ambulantni osebni zdravnici.

Seznanitev s pravico do izvida specialističnega pregleda (18.člen ZPacP).

Pojasnila pacientu glede prestavitve terminov za FTH storitve, ki smo jih pridobili od izvajalcev.

Razgovor s pacientko, ki je v aprilu 2023 oddala napotnico pod stopnjo nujnosti "hitro" v ginekološki specialistični ambulanti v SB Slovenj Gradec, Tja jo je napotila osebna zdravnica. Prejela je okvirni termin za konec leta 2023. V novembru 2023 naj bi to ambulanto ukinili in sedaj druga ambulanta sprejema te paciente le pod stopnjo nujnosti ".nujno" in "zelo hitro". Ima znižano maternico in bi potrebovala pregled pri specialistu. Usmerim nazaj na osebno zdravnico, ki ji glede na na okoliščine in strokovno odločitev, lahko izda napotnico pod stopnjo nujnosti "zelo hitro".

Seznanitev z načinom odjave od termina za pregled iz razlogov na strani pacienta.

Razgovor s pacientko, ki ni zadovoljna s svojo osebno zdravnico, ki ji po njeni oceni ne daje zadostnih količin pripomočkov za stomo, seznanitev s pristojnostmi zastopnika – možnost neformalnega posredovanja pri osebni zdravnici (49.člen ZPacP).

Razgovor s pacientom, ki sprašuje, če potrebuje napotnico za drugo mnenje, če gre za drugo institucijo napotnico potrebuje.

Razgovori s pacientom, ki je ostal brez zdravnika po odhodu zdravnice iz zdravstvenega doma, pacient je dobil obvestilo od ZZZS, da si mora izbrati drugo osebno zdravnico, zaradi odhoda dosedanje, svetujemo, da se nemudoma prijavi v ambulanti nadomestne zdravnice, ki naj bi še vpisovala, ker v kolikor bo zapolnila kvoto se lahko zgodi, da ga ne bodo več vpisali.

Pojasnila in napotitev glede pridobitve odpustnega pisma ob smrti svojca v bolnišnici.

Razgovor s pacientko, ki se po odhodu osebne zdravnice ni mogla več vpisati pri dveh nadomestnih zdravnicah in je pristala v Ambulanti za neopredeljene paciente, po telefonu je poklicala v ambulanto in prosila za recept za zdravila, ki jih že dalj časa jemlje, vendar so od nje zahtevali, da pride osebno v ambulanto glede izdaje recepta za ta zdravila. Gospa je zelo

razburjena, prosi za pomoč. Dogovoriva se, da bomo posredovali v ZD in jo obvestila o rešitvi, ki jem bila zanjo ugodna.

Pomirjevalni razgovor s pacientko in usmeritev na glavno sestro OZV v ZD MB glede možnosti vpisa pri družinskem zdravniku.

Razgovor s pacientom, ki je bil šele po odhodu osebne zdravnice obveščen s strani ZZZS, da je zdravnica odšla, sprašuje glede pravic, pristal je v ambulanti za neopredeljene paciente, kar pomeni, da mu je zdravstvena oskrba zagotovljena. Dogovorimo se, da bo direktorici ZD napisal dopis s prošnjo, da ga obvestijo, ko bo možen vpis pri nadomesnti ali novi zdravnici v ZD. Podamo še informacije, ki smo jih pridobili v razgovoru z direktorico ZD.

Na pisarno se je obrnila pacientka, ki povedala o teževah z dermatologom, ima stalne težave s kožo, jo srbi, prejela je napotnico za dermatologa, dobila je termin za januar 2025, ona tako dolgo ne more čakati. Predlagamo, da se obrne na osebnega zdravnika za izdajo napotnice pod drugo stopnjo nujnosti glede na težave, ki jih opisuje.

Pogovor s pacientko, ki so ji po OP na črevesju leta 2008, v letu 2023 priznali 80 % telesni okvaro, lani oktobra je prejela odločbo o telesni okvari, zanima jo priznanje beneficirane delovne dobe, do katere je upravičena zaradi 80 % telesne okvare, usmerimo na kadrovsko službo delodajalca glede beneficirane delovne dobe in na ZPIZ. Gospa pove, da so na ZPIZU zelo nedosegljivi, da pa smo ji mi z nasvetom že pomagali, zato se je obrnila na pisarno, ker imajo dobre izkušnje.

Razgovor v zvezi z zavrnitvijo vloge hčerki za socialnega oskrbovalca svoji mami, zaradi tega, ker hči nima stalnega prebivališča na naslovu svoje mame. Usmerimo na pristojni CSD, ki vodi postopek.

Na pisarno se je obrnila pacientka, ki ima težave z zobozdravnico, pacientka je bila pri endodontu in paradontologu v Zagrebu po napotitvi osebne zobozdravnice, kjer so ji izdelali nastavek za protetiko. Zobozdravnica naj bi ji ta nastavek pobrusila in sedaj noče dokončati storitve z izgovorom, da ni tehnika in gospo pošilja nazaj v Zagreb. Ker gre za zobozdravstveno ambulanto z več zobozdravniki, gospe predlagamo, da se obrne na predstojnika in se pogovori, da ji drugi zobozdravnik dokonča storitev, ali pa jo z napotnico napotijo na dokončanje storitve k drugemu zobozdravniku – specialistu. Svetujemo, da na predstojnika napiše pisno prošnjo za dokončanje začete storitve in v vednost zastopniku. V kolikor bo potrebno bomo posredovali, Pacient je povedal, da je brez zdravstvenega zavarovanja. Dne 30.06.2024 mu je potekla pogodba o zaposlitvi za določen čas, ko je obiskal zdravnika v UC je izvedel, da nima urejenega zdravstvenega zavarovanja. Dobil je račun za plačilo storitve. Usmerimo na ZRSZZ za prijavo v evidenco brezposelnih oseb in na CSD, kjer lahko odda vlogo za izredno denarno socialno pomoč za plačilo računa.

Pojasnila v zvezi s postopkom pridobitve pravice do zdraviliškega zdravljenja, opozorimo na predložitev zadnjih izvidov specialistov,

Pojasnila v zvezi s postopkom podpisa izjave vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe.

Pacientka ima zaradi poškodbe – zlom medenice in zapestja, že dvakrat podaljšan bolniški stalež, sprašuje, če lahko v času bolniškega staleža gre na dopust na morje. Ima mnenje fiziatra, da če bo v času bolniške odsotnosti se mora obrniti na osebnega zdravnika. Povemo, da se mora glede odhoda na morje v času BS pogovoriti z osebnim zdravnikom, ki mu predloži izvid fiziatra, Osební zdravnik bo odločil glede možnosti odhoda in bo v primeru odločitve izdal potrdilo, ki ga potrebuje v primeru kontrole BS.

Oče sprašuje, če lahko zdravnik specialist infektolog odkloni obravnavo 3 letnega otroka s sumom na boreliozo, zdravnik je očetu rekel, da ne dela z otroki, obravnava le otroke stare 15 let. Pojasnimo, da je to mogoče. Otroka so že vpisali pri specialistu infektologu za otroke, Pacientka je prejela 24 ur pred terminom za FTH obvestilo, da FTH odpade. Ni prejela nadomestnega termina obravnave. Dogovor za posredovanje zastopnice pri izvajalcu za dodelitev novega termina.

Vprašanje pacietga glede postopka pridobitve drugega mnenja, po tem, ko naj bi zdravnik pacientu rekel, da ne bo ponovno operiral poškodovanega kolena, da pa si lahko pacient pridobi drugo mnenje, brez pojasnila ali izdaje napotnice za drugo mnenje,

Na pisarno se je obrnila pacientka, ki je nezadovoljna z obravnavo zdravnice v ambulanti za hitre preglede ZD v UC UKC MB. Daljši pomirjitveni pogovor, ker je bila pacientka zelo vznemirjena zaradi neprimernega odnosa zdravnice, ki pacientki, ki ima ponavljajoča vnetja mehurja in je zaradi neznosnih bolečin obiskala UC, naj ne bi želela predpisati zdravil, ki naj bi ji pomagala pri vnetju, pacientke naj ne bi poslušala, osorno naj bi jo napotila iz ambulante in se vanjo zaprla. Dogovor, da bo pacientka napisala pritožbo, ki jo bomo posredovali v reševanje predstojniku UC.

Na pisarno se je obrnil ginekolog iz UKC MB, ki je povedal, da ima vlogo pacientke za prekinitev nosečnosti, ki je noseča 18 tednov. Ni drugih težav s plodom, pacientka želi prekiniti nosečnost, sicer je vse v redu s plodom. Sedaj bere Zakon o zdravstvenih ukrepih pri uresničevanju pravice do svobodnega odločanja o rojstvu otrok. Zanima ga, če lahko on odloči o prekinitvi nosečnosti po 18 tednih nosečnosti. Pregledamo poglavje umetna prekinitev nosečnosti, opozorim na 18. člen zakona, ki določa pogoje za prekinitev nosečnosti, ki traja več kot 10 tednov. Opozorimo na 19. člen zakona, ki določa, da postopek za umetno prekinitev nosečnosti vodi Komisija I. in druge stopnje. Komisija II. stopnje je pritožbeni organ. Opozorimo na 20. člen zakona, ki določa sestavo Komisije I stopnje. Potrebno je voditi postopek in izdati odločbo oz. sklep o odločitvi z obrazložitvijo za pozitivno ali negativno odločitev, na katero se lahko pacientka pritoži na Komisijo II stopnje. Opozorimo, da mora Komisija pisati zapisnik, ki je podlaga za izdajo odločbe. Pove, da je on predsednik komisije I. stopnje, da nima nobenih navodil, glede vodenja postopka. Predlagamo, da zadevo glede vodenja postopka odločanja o prekinitvi nosečnosti uredi s pravno službo v UKC, ki naj izdajo navodila glede vodenja postopka odločanja o prekinitvi nosečnosti.

Pogovor s hčerko pacientke, ki je zaradi zapletov pri rutinski OP možganske anevризme utrpela hude posledice- hemipareza. Gospa je v UKC že 8 tednov in po izjavi hčerke počasi napreduje, sedaj dela z njo logopedinja, gospa ima tudi FTH. Svojci so pričakovali, da bo rehabilitacija v UKC trajala dalj časa, ker je viden napredek, vendar so se v UKC odločili, da je zdravljenje zaključeno in se gospo namesti v domsko oskrbo. Hčerko skrbi glede izvajanja terapij v domu. Seznanimo z možnostjo poboljšanih zdravljenj in predlagamo, da se pri zdravnikih v UKC pozanima o tej možnosti in tudi o možnosti zdraviliškega zdravljenja, ki trenutno po mnenju zdravnikov še ni mogoče. Hči bi želela odgovor na vprašanja, zakaj sta rehabilitacija in zdravljenje v UKC, po tem, ko so pri mami vidne izboljšave zaključene. Seznanimo s postopki po ZPacP in roki za pritožbo. Hči je sedaj osredotočena na urejanje domskega varstva za mamo. Bo poklicala, kako se bo odločila glede pritožbe.

Razgovor s pacientom in usmeritve glede termina za plombiranje zoba po izpadli plombi, 02.07.2024 je dobil termina za december 2024, obrnil se bo na predstojnika.

Razgovor z družinsko zdravnico, ki deluje v domu starejših in pojasnila glede postopkov podpisa izjave vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe.

Razgovor s starejšo pacientko, ki je v stiski, ker meni, da ima odkar je bila na RTG slikanju zob, težave z mostičkom, imela naj bi opekline dlesni, osebna zobozdravnica jo naj ne bi želela obravnavati, ni dobila termina za pričetek zobnoprostetične obravnave. Dogovor, da preverimo zadevo pri zobozdravnici in jo obvestimo.

Razgovor s pacientko, ki želi zamenjati osebnega zdravnika, prosila je za pomoč pri izbiri, dogovor, da bomo poskušali pomagati.

Razgovor s pacientko, ki se je pritožila, ker jo naj ne bi želeli vpisati pri njeni osebni zdravnici, ki je prejela koncesijo in je zapustila mabulanto v ZD MB, z izgovorom, da je prevzela paciente zdravnice koncesionarke, ki se je upokojila, pacientko usmerimo na nadomestno zdravnico, ki dela v ambulantni te zdravnice v ZD MB in preverjeno še sprejema paciente,

Razgovor z družinsko zdravnico, ki je prejela koncesijo in opozorilo, da je dolžna sprejeti paciente, dokler ne preseže glavarine. Ko bo zapolnila število pacientov mora to objaviti na svoji spletni strani, opozorjena je tudi na 9. člen ZPacP o pacienti pravici do izbire zdravnika.

Razgovor in pojasnila glede postopkov za pridobitev pravice do telesne okvare in nadomestila za telesno okvaro, usmeritev na pogovor z osebnim zdravnikom in na ZPIZ.

Pojasnila glede pritožbenih poti v domovih za starejše in seznanitev s postopkom pritožbe po ZPacP.

Seznanitev z roki za rešitev pritožbe na odločbo imenovanega zdravnika ZZZS o zavrnitvi bolniškega staleža.

Razgovor s pacientko, ki je 08.08.2024 v UKC MB poslala napotnico za pregled pri ortopedu in še do 14.08. ni prejela termina pregleda. Dogovor za posredovanje pri izvajalcu,

Razgovor s pacientom, ki je dobil zavrnjeno zdraviliško zdravljenje, ki ga je predlagal ortoped, 12.07.2024 je oddal pritožo na odločbo o zavrnitvi zdraviliškega zdravljenja, sprašuje v kolikšnem čau morajo na ZZZS odločiti. Seznanimo, da smo govorili s pravnikom na komisiji ZZZS, ki je povedal, da reševanje zadev traja tudi do dva meseca, gre za velike zakasnitve pri izdaji odločb. Zanima ga še, kako to, da je bila odločba negativna, če pa je zdravilišče predlagal ortoped. Seznanimo, da je v POZZ navedeno za katere bolezni so pacienti upravičeni do zdraviliškega zdravljenja. Usmerimo za informacije še na ZZZS OE MB.

Razgovor s pacientko, ki je nezadovoljna z obravnavo pri nadomestni zdravnici osebne zdravnice, boli jo na desni strani prsnega koša, močno kašlja, se slabo počuti, je utrujena,

zdravnica ji je zaključila BS brez ustrezne obravnave. Dogovor, da zastopnica posreduje pri izvajalcu zdravstvene storitve skladno z 49. Člen ZPacP,

Razgovor z obupano starejšo pacientko, ki se že od leta 2018 zdravi zaradi ožilja na nogah, imela je že OP. Sedaj je od osebne zdravnice prejela napotnico pod "redno" za OP, 13.08. 2024 se je prijavila v SB Celje, prejela je termin za marec 2025. Medicinska sestra v SB Celje naj bi ji rekla, da, če prinese napotnico pod stopnjo nujnosti "hitro", bo prišla na vrsto še letos. Prosi za pomoč. Dogovor, da se bomo pri izvajalcu pozanimali glede možnosti izdaje nove napotnice pod stopnjo nujnosti hitro. Osebna zdravnica se je odzvala in je pacientki po opravljenem obisku ambulate izdala napotnico s stopnjo nujnosti hitro.

Opravljen je bil razgovor s pacientom, ki sumi, da iz UC v UKC Maribor in Laboratorija v UKC niso poslali krvi na pregled po metodi Stanford v Nacionalni laboratorij, tam niso dobili krvi na pregled, dogovorimo se za nformalno posredovanje z zahtevo za pojasnila pri pristojnih.

Razgovor s sinom pacientke, ki je po OP možganske anevrizme v UKC MB, negibna in neodzivna, seznanimo s postopki pritožbe po ZPacP in roki za pritožbo, dogovorimo se, da opiše težave in se bomo dogovorili glede nadaljnjih postopkov, usmerimo še na pridobitev zdravstvene dokumentacije -odpustnice iz Oddelka za nevrologijo, zapisnik o poteku OP radiologov, odpustnica iz Internistične intenzivne.

Opravimo razgovor s starejšo pacientko- 81 let, ki je onkološka bolnica in ima 29.09.2024 kontrolo na OI Ljubljana, sprašuje, če je upravičena do prevoza z reševalnim vozilom. Pojasnim določilo POZZ, ki določa upravičenost do nenujnega reševalnega prevoza, opozorimo na upravičenost v primeru, če bi prevoz z javnim prevozom povzročil poslabšanje zdravstvenega stanja, Gospa pove, da je opolnomočena in da se bo ponovno pogovorila s svojo osebno zdravnico.

Razgovor s hčerko hospitaliziranega pacienta glede pridobivanja informacij o zdravstvenem stanju svojcev, vedno, ko kličejo je drugi zdravnik (Pljučni oddelek UKC MB). Oče je že za odpust iz UKC po preboleli pljučnici, zdravnik pa ocenjuje, da je zmeden, da je nemiren in ga v takem stanju ne morejo odpustiti domov. Po njenem mnenju je oče čisto v redu, ko ga je obiskala je bil čisto v redu, zato ocenjuje, da je zmeden zaradi pomirjeval, ki mu jih dajejo, kar pa zdravniki zanikajo. Svetujemo, da se osebno oglasijo za razgovor in se pozanimajo, kateri zdravnik je pristojen za očeta,

Opravljen je bil razgovor s pacientom, ki se mu je po OP na ORL leta 2012 stanje poslabšalo, ponovno ima OP oktobra 2025, pred dvema mesecema je bil v UKC na ORL na pregledu, sedaj se mu je stanje poslabšalo, ponoči ne spi, želel bi ponovni OP prej. Svetujemo, da se obrne na osebnega zdravnika zaradi poslabšanja stanja, ali pa na specialista na ORL. Navaja, da pričakuje, da ga bo osebni zdravnik naročil na pregled šele čez 14 dni, kar mu je predolgo, zato svetujemo, da v primeru hujših težav obišče UC v UKC.

Na pisarno se je za pogovor obrnila obupana hči, ki jo je zanimalo, kako ji lahko pomagamo. Mama je po OP- embolizacija anevrizme sprednje komunikantne arterije dne 21.05.2024, ki je bila izvedena v UKC MB, na Oddelku za radiologijo, neodzivna in potrebuje 24 urno oskrbo. Stanje je posledica krvavitve, kot so zapisali zdravniki, je krvavitev najverjetneje hipertenzivna intracerebralna krvavitev v bazalnih jedrih in mezencefalonu levo. Hči je takoj po OP od zdravnikov želela pridobiti informacije glede poteka OP in razlogov za krvavitve. Povedala je, da je bil razgovor na Oddelku za nevrologijo neprjeten, sama je diplomirana medicinska sestra, vendar je dobila občutek, da so jo jemali kot osebo, "ki nima pojma". Na vprašanje o razlogih za krvavitev naj bi zdravnica začela "po šolsko" razlagati možna tveganja, ki so bila pri pacientki pred OP. Pove, da je bila oskrba pacientke na Oddelku za nevrologijo slaba, nega je slaba, še zlasti intenzivna nega na oddelku. Mamo je vedno našla v slabem stanju. Glavna sestra oddelka je samozavestno zanikala vse nepravilnosti na katere so opozarjali svojci. Hči je dobila občutek, da je na oddelku za nevrologijo vse potekalo zelo hitro, hitro so jo premestili iz intenzivnega oddelka na navadni oddelek, potem pa so po mnenju hčerke, hitro uredili mesto v SB Ptuj na Oddelek podaljšanega bivanja, da so se "mame znebili". Čeprav je hči prosila za terapijo, mama ni imela fizioterapije, ni jo obiskala logopedinja. Hči je osebje opozarjala na napredek, ki ga je opažala pri mami, kar pa zdravniki in drugo osebje niso želeli videti. Hči je še povedala, da na oddelku paciente selijo "kot vreče krompirja", mama je dobila MRSO in je bila preseljena v drugo sobo. Vsi pacienti so privezani in nemočni. V poletni vročini je bilo to neznosno in so pacienti trpeli. Mamina postelja je bila nameščena ob zidu, ki je imel samo tri vtičnice, mama je za aparate na katere je morala biti priključena potrebovala štiri vtičnice, zato

antidekubitusna blazina ni bila vključena, mama je bila objeta z blazino. Svojci so prinesli razdelilec, da so lahko vse aparate, ki jih je mama potrebovala priključili v električno omrežje. Hči je še povedala, da sprejema zaplete pri OP, ki se lahko zgodijo, ne razume pa zanikanja in odnos osebja, ki se ne potrudi, da bi v takih primerih pacientom nudil maksimalno obravnavo. Želela bi si, da bi zdravniki izvedli vzročno -posledično analizo tega primera. Mami po odpustu iz Oddelka za nevrologijo UKC niso dali termina za kontrolo pri nevrologu. Pohvali nevrologinjo Karmen Vizjak Šterman, ki je prijazna, empatična, strokovna in umirjena. Prav tako pohvali zdravnike in zdravstveno osebje na Interni intenzivi, kjer mama ležala in je bila nega zelo dobra. Mama se sedaj nahaja v SB Ptuj, na Oddelku podaljšanega bivanja. Obe ugotavlja, da je vodja tega oddelka zelo požrtvovalen, z nego je zadovoljna. Seznanimo s postopki pritožbe po ZPacP in roki za pritožbo, ki so žal zamujeni. Predlagamo možnost ureditve neformalnega razgovora pri izvajalcu zdravstvene storitve ob prisotnosti zastopnice, vendar tega ne želi, ker jo ne bi pomirilo. Pomirilo bi jo le izvedeniško mnenje. Gospo napotimo na pogovor z odvetnikom glede vložitve tožbe. Zahvali se za pozorno poslušanje in empatijo, dogovorimo se, da bo poklicala, če bo potrebovala še kak nasvet.

Razgovor s pacientko iz Ptuja, ki je bila v UC SB Ptuj priča domnevno neprimerni obravnavi in odnosu do starejše, 87 letne pacientke, ki je UC obiskala skupaj s sinom zaradi zastrupitve z gobami. Osebje naj ne bi ravnalo primerno, medicinske sestre so odklanjale črpanje želodca po navodilih infektologa, ker oni tega ne delajo v ambulantni, zato naj bi gospo premestili na Interni oddelk v SB Ptuj, od koder so jo po določenem času pripeljali nazaj v UC, ker ji tudi na oddelku naj ne bi naredili črpanja. Pacientko je zmotilo, da so gospo, pri kateri bi morali hitro ukrepati, pustili čakati, brez ustrezne obravnave. Ker je bila komunikacija osebja pri odprtih vratih ambulate in na hodniku, so ostali pacienti spremljali ovbravnavo in se zgražali nad načinom. Dogovorimo se, da bo v pisarna poslala pisno pritožbo, ki jo bomo posredovali predstojnikom oddelka UC in Internega oddelka v SB Ptuj.

Opravimo daljši razgovor s pacientko, ki sprva navaja, da ima težave z varstvom njenih zdravstvenih podatkov v času zdravstvene obravnave, meni, da je po cepljenju za Sars Cov 2 dobila kandido, zaradi česar je bila v obravnavi pri različnih specialistih. V času obravnave v UC v UKC in tudi na Oddelku za infekcijske bolezni naj bi zdravniki v izvid zapisali, da ima "iluzije in deluzije". Ona pa ima hude težave, ima kraste na koži in v ustih. Zdravila se je v letih 2021, 2022. Seznanimo s postopki in roki za pritožbo po ZPacP. Dogovorimo se, da bo pripravila podatke v zvezi s pritožbo na domnevno neprimerno obravnavo na Oddelku za infekcijske bolezni v UKC, kjer je bila marca 2023. Seznanim, da lahko v tej zadevi le neformalno posredujemo z namenom, da prejmemo pojasnila o obravnavi.

Razgovor in usmeritve pacientki glede overitve zdravniških izvidov s strani osebnega zdravnika za predlog na ZPIZ za oceno telesne okvare, osebna zdravnica ni želela overiti izvidov. Preverimo v ZD dr Adolfa Drolca pri vodji SZV, ki pove, da nekateri zdravniki te izvide overijo, drugi ne, da to zahteva ZPIZ, vendar oni to nimajo enotno urejeno, ker to ni njihova naloga. Pacientki predlagamo, da na ZPIZ pošlje originalne izvide.

Razgovor s pacientom in usmeritve glede delovanja dežurne zobozdravstvene službe v ZD Maribor.

Opravljen je bil razgovor s pacientom glede pravilnosti poteka vpisa pri osebnem zdravniku.

Na pisarno se je obrnila pacientka, ki so ji operirali koleno, Ddobila je 20 dni bolniške, sedaj pa specialist pravi, da on nima ničesar več z njeno bolniško. Svetujemo, da se obrne na osebnega zdravnika, ki odloča o bolniški oz. poda predlog za podaljšanje na ZZZS. Osebni in imenovani zdravnik ZZZS, odločata na podlagi zdravstvenega stanja pacienta in izvidov specialistov.

Razgovor s pacientko, ki ima odločbo ZZZS za delo 4 ure po OP posegu, od septembra do 05.10.2024, med tem je zbolela za drugo boleznijo in naj bi medicinska sestra pri osebnem zdravniku obvestila ZZZS za spremembo odločbe. Zanima jo, če je to v redu in če lahko prekine bolniško zaradi koriščenja rednega letnega dopusta, napotimo na razgovor z osebnim zdravnikom.

Na pisarno se je telefonično obrnila novinarka, če imamo pritožbe na slabe odnose na Kliniki za perinatologijo v UKC MB, povemo, da do današnjega dne na to temo nimamo pritožb.

Opravljen je bil razgovor z vnukinjo 90 letne pacientke, ki je junija 2024 opravila samoplačniški pregled kolena. Ugotovili so, da gre za obrabo kolena in gospe predlagali Hilorunske injekcije. Gospa se ni mogla takoj odločiti za to storitev, ker je v celoti samoplačniška. Svetovali so, da naj pokličejo v jeseni in se bodo dogovorili za storitev. Ko so svojci poklicali v ambulantno so jim povedali, da mora gospa pred terapijo z injekcijami opraviti ponovni pregled pri ortopedu,

seveda samoplačniško. Spraševali so, če bi jih morali pri izvajalcu o tem obvestiti že v juniju, ko je gospa opravila prvi pregled. Žal je tukaj izostala pojasnilan dolžnost zdravnika, kar pa se zelo pogosto dogaja,

Razgovor z 68 letnim pacientom, ki ima raka na prostati, ki pove, da ga je zdravnik iz UKC MB poslal na obsevanje na OI Ljubljana, sprašuje, če je upravičen do naloga za nenujni reševalni prevoz. Seznanimo s POZZ glede upravičenosti do nenujnega reševalnega prevoza. Predlagamo, da se glede tega pogovori z zdravnikom, ki ga je poslal na OI Ljubljana,

Na pisarno se je obrnila novinarka iz Planet TV, ki je povedala, da se je na njih obrnila pacientka, s katero naj bi neprimerno ravnala zdravnica –ginekologinja v UKC MB na Onkološki ginekologiji. Do pacientke naj bi bila nesramna, novinarka prosi za komentar. Povemo, da nimamo take pritožbe, zato tega ne moremo komentirati. Zdravnica naj bi v septembru prevzela pacientko, od takrat je težava. Povemo, da bomo v primeru, da bomo prejeli pritožbo pacienke, pritožbo reševali v skladu s postopki po ZPacP in na podlagi pacientkinega pooblastila.

Opravljen je bil razgovor s pacientko, ki navaja težave z osebno zdravnico. Lani jeseni ji je "stekla voda", bila je hospitalizirana na Internem oddelku, odpovedale so ji ledvice. Ne razume, zakaj se je v zdravljenje vključila psihiatrinja, bila je hospitalizirana na psihiatriji, kjer naj bi jo neprimerno obravnavali. Ima težave tudi s pritiskom, ki "ji skače". Na vprašanje, kako ji lahko pomagamo oz v čem je sedaj največja težava, pove, da ima v oktobru pregled na Urološkem oddelku v UKC. Ima tablete za pritisk, ki ji ne ustrezajo, utrip ima le 52-54. Svetujemo, da se o tem pogovori z osebno zdravnico. Gospa ne posluša, pove, da se ne strinja z navedbami v izvidih glede psihičnih težav. Izvide naj bi ji izgubili. Pogovor je trajal dlje časa, vendar nismo prišli do zaključka, kakšno pomoč bi potrebovala, zato sproti pojasnjujemo nekatere navedbe in ji predlagamo, da še pokliče, če bo potrebovala pomoč, se zahvali,

Za nasvet se je na piarno obrnila hči 87 letne pacientke, ki ji je zdravnica izdala nalg za patronažni obisk za preveze vnetega prsta na nogi. Predvideni so bili obiski vsaki dan, vendar naj bi patronažna sestra, ki je prišla delati preveze odločila, da bo prihajala vsaki drugi dan. Hči sprašuje, če je to pravilno. Pojasnimo, da se mora patronažna sestra načeloma držati naloga, če pa na terenu pri pacientu ugotovi, da pacient potrebuje manj ali več obravnav, mora o tem obvestiti zdravnika, ki j izdal nalog za patronažne obiske, ki nato odloči. Svetujemo, da se obrne na mamino osebno zdravnico, ki je nalog izdala.

Na pisarno se je obrnila hči pokojnega pacienta, ki je umrl v UKC po poškodbi -padcu- zaradi možganskih krvavitev. Od UKC niso prejeli odpustnice oz. poročila o vzroku smrti. Predlagamo, da v skladu z 42. členom ZPacP podajo v UKC MB, v Pravno službo pisno zahtevo za zdravstveno dokumentacijo po pokojnem očetu. V kolikor dokumentacije ne bi prejeli se ponovno obrenjo na zastopnika, ki v teh primerih lahko posreduje.

Razgovor s sinom starejše pacientke z ALS, ki je predvidena za odpust iz Oddelka za nevrologijo UKC MB v domače okolje, ker pa ima kisikovo masko za pomoč pri dihanju je otežen sprejem v domsko oskrbo, ker domovi ne morejo zagotoviti 24 urne prisotnosti diplomirane med. sestre za te paciente. Damo usmeritve za pogovor z zdravniki in socialno službo ter informacije glede morebitne namestitve na Negovalni oddelke v SB Ptuj. Dogovorimo se, da pomagamo pri urejanju namestitve.

Razgovor v zvezi z neprimerno obravnavo v UC v UKC za 47 letnega pacienta po možganski kapi, ki naj bi ga zdravnik v UC obravnaval 4 ure in ga je želel odpustiti v domače okolje, CT niso delali, svojci so opozorili, da je z njim nekaj hudo narobe in zahtevali, da ga zadržijo v UKC, bil je hospitaliziran na Oddelku za nevrologijo na intenzivni negi zaradi anevrizme in krvavitev, ima posledice. V UKC so podali zahtevo za prvo obravnavo, seznanim s postopki vložitve prva zehteve in zakonskimi določili za izvedbo prve obravnave ter pooblastilom za zastopanje za zastopnika.

Razgovor s pacientko glede termina za OP -endometrioza, ginekolog termin prestavlja, dogovor za posredovanje zastopnice pri zdravniku na Oddelku za ginekologijo.

Opravimo razgovor z očetom, ki je hčer 09.02.2022 naročil na ortodontski pregled – prvi pri koncesionarju, okvirni termin je november 2024, na portalu Z-vem je videl, da naj bi bil termin preklican z pripisom- pacient bo opravil storitev drugje. Dogovor za posredovanje zastopnice pri izvajalcu.

Pogovor s pacientko, ki je ob odpustu iz UKC prejela recept z napačnim odmerkom zdravila, ki ga je vzela glede na navodila zdravnika, zaradi težav je obiskala UC in je bila zadržana čez noč na opazovanju, po prihodu domov se je stanje poslabšalo in je bila ponovno hospitalizirana. Seznanimo s postopki pritožbe in roki, bo poslala pritožbo v pisni obliki.

Pacientka je želela odgovor v zvezi s spremembo termina za FTH v Zdravstvenem domu dr Adolfa Drolca. Dne 20.05.2024 se je naročila na FTH, rečeno naj bi ji bilo, da bo okvirni termin v

februarju 2025. Dne 29.10.2024 pa je prejela obvestilo o novem terminu 06.02.2026, čakanje se ji je s tem podaljšalo za eno leto. Gospa je prejela seznam fizioterapevtov in se bo naročila drugje,

Na pisarno se je obrnil razburjeni partner pacientke, ki ji je osebni zdravnik zaradi težav s hrbtenico in predvidene OP, ki bi naj bila 22.11.2024, izdal predlog za BS za nego, osebni zdravnik pacientkinega partnerja pa BS za nego, kljub predlogu osebnega zdravnika partnerke, ni želel odpreti, brez pojasnil o razlogih je pacienta odslovil. Dogovorimo se, da posredujemo pri njegovem osebnem zdravniku z namenom pojasnil o razlogih za odklonitev BS.

Na pisarno se je obrnil razburjeni pacient, ki se je hotel naročiti na pregled pri osebni zdravnici v ZD Lenart, medicinska sestra naj bi mu povedala, da ima le še dva dni zdravnika, po tem naj si išče drugega osebnega zdravnika, sprašuje, kam naj se obrne, seznanimo, da mora ZD obvestiti paciente o odhodu zdravnikov in kam se lahko obrnejo, če ostanejo brez družinskega zdravnika. Seznanim še z nadomestnimi ambulantami za take primere, ki deluje v ZD dr. Adolfa Drolca v Mariboru. Dogovorimo se, da bomo preverili v ZD Lenart glede odhodov zdravnikov in nadomeščanj le teh,

Na pisarno se je telefonično obrnila medicinska sestra enega od DSO, ki je spraševala, če lahko pacienti podpišejo vnaprejšnjo zavrnitev zdravstvene oskrbe, če ne želijo zdravljenja. Imajo 86 letno gospo, ki ima raka na nosu in ne želi obsevanj in zdravljenja. Seznanimo, da vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe ni namenjena temu, da bi nekdo s podpisom te izjave odklonil zdravljenje. Pojasnimo za katere primere pride v poštev Izjava vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe. Predlagamo, da osebna zdravnica pacientki pojasni potek zdravljenja in posledice, ki bodo lahko nastale, če se ne zdravi. Dogovorimo se, da bodo pacientko ponovno naročili pri specialistu, da ji bo zadeve pojasnil. Povemo, da ima pacient pravico odkloniti zdravljenje, vendar mora zdravnik opraviti pojasnilno dolžnost (20.člen ZPacP). Razgovor s pacientko, ki je prejela napotnico za FTH pod stopnjo nujnosti "hitro" in pride na vrsto šele čez 14 mesecev, sprašuje, kako je to mogoče, da pride na vrsto šele čez 14 mesecev, da bi ji naj v ZD povedali, da pa lahko pride samoplačniško na vrsto TAKOJ. Pojasnimo, da je dopustna čakalna doba z napotnico pod stopnjo nujnosti "hitro" tri mesece, da je 14 mesecev čakanja resnično veliko. Ima sicer obnovitveno FTH. Vprašamo, če je podpisala izjavo, da se strinja s tako čakalno dobo, pove, da je nekaj podpisala, vendar ne ve kaj. Pojasnimo, da zastopniki nimamo vpliva na čakalne dobe, da le opozarjamo na nedopustno dolge čakalne dobe na zdravstvene storitve tudi za fizioterapijo. Svetujemo, da se za pojasnila obrne še na ZZS, gospa pove, da se je na ZZS že obrnila, da ni dobila nobenega odgovora, imela je občutek, da je šla referentki na živce, da naj bi ji rekla, da, če ni kadra, ne morejo delati. Seznanimo še, da čakalne vrste pri izvajalcih nadzira Zdravstveni inšpektorat. Gospa se zahvali za pogovor in pove, da smo jo poslušali in jo pomirili.

Na pisarno se je obrnila pacientka, ki je že leto in pol v BS po OP- artroskopija kolena, zaradi česar je omjeno gibanje. Komisija imenovanih zdravnikov ji je zavrnila podaljšanje BS za 4 ure. Ko se je pritožila je dobila stalež za 4 ure, za oktober, ker ne more delati osem ur. Tako, da ima oktober rešen, problem je november. Predlog za 4 urno delo je je podal specialist ortoped, ki je predlagal, da se podaljša stalež za štiri ure, ker bo okrevanje še nekaj časa trajalo. Osebna zdravnica naj bi ji rekla, da komisija nanjo pritiska, da predlaga oceno na IK, sprašuje, če je to mogoče, ker je že invalid tretje kategorije in ne bi želela več na IK, ker je samozaposlena v trgovini in želi še delati. Seznanimo, da osebna zdravnica poda predlog za oceno delazmožnosti na IK na predlog specialistov in v sodelovanju z zavarovancem. Predlagamo, da ji specialist napiše kakšno je stanje, če naj bi ji rekel, da se bo stanje izboljšalo, vendar rabi čas, naj to napiše in lahko tudi predlaga podaljšanje BS, če oceni, da je indikacija za to. Danes ima pregled pri specialistu in se bo pogovorila v tej smeri. Na podlagi izvida specialista lahko osebna zdravnica predlaga podaljšanje BS, vendar imenovani zdravniki oz Komisija imenovanih zdravnikov vedno ne sledijo mnenju specialistov. Osebni zdravnici naj tudi jasno pove, da ne želi ponovne ocene na IK.

Sorodnica sprašuje za svojega nečaka, ki obiskuje prvi letnik srednje šole in je z mamo obiskal osebnega zdravnika in je bil pod stopnjo nujnosti "zelo hitro" napoten na pregled k nevrologu. Čakalna doba na nevrologa je leto dni, okvirni termin je dobil za spetember 2025. Pri nečaku, ki ima otečeno celo levo stran telesa, naj bi bil sum na parkinsonovo bolezen, ki je že v družini. Predlagamo, da se ponovno posvetujejo z osebnim zdravnikom, ki je izdal napotnico, če lahko izda napotnico pod stopnjo nujnosti "nujno", v tem primeru mora biti nečak obravnavan v 24 urah. Ponudimo možnost pomoči pri reševanju težave, če sami ne bodo uredili.

Pokliče hči starejšega gospoda iz Ljubljane, ki so mu v UKC Ljubljana dali stend v napačno žilo, gospod je v komi, zdravniki so sprva vse zanikali, svojci so imeli velike težave s

pidobivanjem informacij in pojasnil, sprašujejo glede pritožbe. Seznanimo s postopki vložitve prve zahteve in roki po ZPacP in svetujemo, da se za pooblastilo za pomoč in zastopanje obrnejo na zastopnika v Ljubljani, kjer ima pacient tudi stalno prebivališče.

Na pisarno se je obrnil pacient, ki je imel zobozdravnika koncesionarja več kot 7 let, ko se je danes hotel naročiti na pregled, so mu povedali, da so ga izbrisali iz evidence vpisanih pacientov, ker dela v tujini. Gospod pove, da je leta 2019 odšel na delo v tujino, kjer naj bi mu plačevali prispevke za zdravstveno zavarovanje in ima tudi osebnega zdravnika v RS, kjer pa naj ne bi imel težav z obravnavo. Gospoda napotimo z vprašanjem na ZZZS OE Maribor, damo kontakt in svetujemo, da zadevo glede plačevanja prispevkov za zdravstveno zavarovanje s strani delodajalca in izpisa oz. prekinitve vpisa pri osebnem zobozdravniku pisno preveri na pristojni območni enoti ZZZS, ali se tam oglasi osebno.

Podanih je bilo več pojasnil glede postopka podpisa vnaprejšnje zavrnitve zdravstvene oskrbe. V pisarno pokliče razburjena mama mladoletnega otroka, ki pove, da je imela klic iz ZD, medicinska sestra, ki se ni predstavila jo je obvestila, da je otrokova pediatrija odsotna in jo je, po njenem mnenju brezobzirno vprašala, "kaj je narobe z vašim otrokom", tako zastavljeno vprašanje jo je vznemirilo, še zlasti, ker se oseba ni predstavila, odgovorila naj bi, da njej ne bo razlagala, kaj je z otrokom, ker ne ve kdo je, nakar naj bi bila oseba na drugi strani nesramna, dvignila naj bi glas. Mamo otroka je zanimalo le, če so otrokovi krvni izvidi v redu. Gospa pove, da se je morala z nekom pogovoriti, ker jo je vprašanje in odnos medicinske sestre zelo zmotil. Medicinska sestra bi lahko vprašala "kakšne težave ima otrok". Gospo poslušamo in jo seznanimo s postopki po ZPacP (49. člen). Pove, da je zadovoljna, da se je z nekom lepo pogovorila, da pa jo je otrokova pediatrija že poklicala in je povedala, da je "kri v redu." Zadeva je urejena. Gospa se zahvali za pogovor in razumevajoče poslušanje.

Na pisarno se je obrnila žena starejšega pacienta, ki jo zanima dopustna čakalna doba za stopnjo nujnosti "zelo hitro", gospa pove, da je mož zaradi težav s hrbtenico, ni mogel hoditi, obiskal osebno zdravnico, kjer je dobil Lekadol proti bolečinam, ker se je stanje slabšalo je obiskal UC v UKC in je dobil napotnico za MR in predlog za obisk ortopeda. Sedaj je dobil termin za prvi pregled pri ortopedu za 10.06.2025. Seznanimo z možnostmi v primeru, da se stanje poslabša, ponovni obisk osebne zdravnice in morda izdaja napotnice pod drugo stopnjo nujnosti, ali ponovni obisk UC v UKC ali pregled v tujini, usmerimo za informacije glede plačila na ZZZS OE Maribor.

Sodelovanje z izvajalcem zdravstvene dejavnosti

Sodelovanje z večino izvajalcev zdravstvene dejavnosti je bilo v lanskem letu zelo dobro. Zlasti je dobro sodelovanje med zastopnico in večjimi izvajalci, kot je Zdravstveni dom dr. Adolfa Drolca Maribor, UKC Maribor, Zdravstveni dom Ptuj, Splošna bolnišnica Ptuj, Zdravstveni dom Lenart, Zdravstveni dom Ormož. Predstojniki in zdravniki v teh ustanovah so zelo odzivni na neformalno posredovanje zastopnika. V večini primerov s skupnimi močmi težave tudi uspešno rešimo. Na tem mestu se zato zahvaljujem vsem zdravstvenim delavcem s katerimi sem v lanskem letu sodelovala.

Na zastopnika pa se za informacije in pojasnila v zvezi s pacientovimi pravicami in dolžnostmi izvajalca obračajo tudi zdravstveni delavci in sodelavci. V primerih obravnave oseb s težavami v duševnem zdravju, v zvezi z dilemami glede posredovanja podatkov o zdravstvenem stanju svojcem, sploh v primerih, ko je svojcev več in so njihovi medsebojni odnosi neurejeni, pa tudi v primerih nasilja nad zdravstvenimi delavci s strani pacientov ali njihovih svojcev, v zvezi s postopki podpisa vnaprejšnje zavrnitve zdravstvene oskrbe za svoje paciente ipd.

Na podlagi določil 63. člena Zakona o pacientovih pravicah je določena obveznost odgovorne osebe izvajalca zdravstvenih storitev, da mora z anonimiziranim zapisnikom o zahtevi in obravnavi kršitev ali s pisnimi zaznamki, s katerimi se postopek zaključí, zaradi spremljanja stanja na področju pacientovih pravic seznaniti najbližjega zastopnika.

Obvestila so poslali iz UKC Maribor, ki so v lanskem letu zabeležili **47** pritožb, ki so se nanašale v **22** primerih na neustrezno zdravljenje, v **5** primerih na odnos zdravstvenih delavcev, v **10** primerih na čakalne dobe, v **9** primerih na organizacijo dela in v **1** primeru glede popravka zdravstvenega izvida.

V Splošni bolnišnici dr. Jožeta Potrča Ptuj so v letu 2024 obravnavali **13** pritožb, ki so bile uspešno rešene in sprejeli **19** pripomb, ki so bile obravnavane.

V Psihiatrični bolnišnici Ormož so obravnavali **14** domnevnih kršitev pacientovih pravic. Od tega je pritožba pacientke s katero rešujejo nesporazume na več načinov, tudi preko inšpektorata MZ RS, o čemer vodijo zapise. Druga pritožba se je nanašala na neprimerno vedenje zaposlenih na Sprejemnem oddelku, podan je bil odškodninski zahtevek in izvedene delovnopravne sankcije zoper zaposlene. Nadalje je bila pritožba v zadevi seznanitve z zdravstveno dokumentacijo po smrti moža pri informacijskem pooblaščenca, postopek ustavljen, posredovali zdravstveno dokumentacijo. Pritožba glede neprimernega odnosa zdravnice, dosežen dogovor, zdravnica se je pacientu opravičila. Pritožba moža v zvezi z obravnavo njegove žene na Oddelku za psihogeriatrijo, pogovor z gospodom, dosežen dogovor o razjasnitvi okoliščin zdravstvenega stanja pacientke. Podan je bil odškodninski zahtevek zaradi domnevno nepravilno določene diagnoze ter zdravljenja in razžalitve časti. Postopek zaključen v breme PB Ormož. Prijava pacienta zaradi neprimernega ravnanja zaposlenih na PP Ormož, opravljen je bil razgovor s pacientom že v času zadnje hospitalizacije, ker je izrazil nezadovoljstvo glede prejšnjih hospitalizacij, ki jini opredelil ne časovno, ne krajevno. Pritožba zaradi neprimernega odnosa socialnega delavca. Pritožba je bila obravnavana na prvi obravnavi, opravljen razgovor s pacientom in zaposlenim. Zaposleni se je pacientu opravičil, postopek obravnave zaključen. Pritožba v zadevi seznanitve z zdravstveno dokumentacijo po smrti hčerke pri informacijskem pooblaščenca, postopek ustavljen, poslali dokumentacijo. Pritožba zaradi prepovedi obiska pacientke. Lečeča zdravnica in strokovna vodja ZN opravita razgovor z znancem pacientke. Pritožba glede neprimernega odnosa terapevtov na CORR Ptuj. Sovpada z reorganizacijo dejavnosti v dislocirani enoti na Ptuj. Program v dnevnem centru ukinjen in združen z dnevnim programom na matični lokaciji PB Ormož. Pritožba zoper zavrnitve psihološkega testa za sina. Z mamo opravili razgovor, pojasnili razloge in izvid predhodnega psihološkega pregleda ter se dogovorili za nadaljnje terapevtske postopke.

V Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca Maribor so zabeležili **2** formalni pritožbi. Obe prvi zahtevi sta bili podani po pooblastilu s strani varuhinje bolnikovih pravic. Postopki v zvezi s prvimi zahtevami v skladu z ZPacP so bili vodeni v okviru zakonsko določenih rokov. V enem primeru je bila sklicana ustna obravnava, kjer je sklenjen dogovor, da pritožnik sprejme opravičilo in pojasnila zobozdravnic. V drugem primeru je bila sklicana ustna obravnava, kjer je bil sklenjen dogovor, da pritožnik sprejme pojasnilo zdravnika in pomočnika direktorja za zdravstveno nego. Na prvi stopnji sta bili v letu 2024 izvedeni dve ustni obravnavi v zvezi z obravnavo prve zahteve in sicer v OE Zobozdravstveno varstvo in OE Nujna medicinska pomoč. V letu 2024 s strani pacientov zoper odločitve na I. stopnji ni bila vložena nobena zahteva za drugo obravnavo kršitev pacientovih pravic na II. stopnji, na Ministrstvo RS za zdravje, na Komisijo za varstvo pacientovih pravic. V letu 2024 je bilo strokovni delavki v Pisarni **141** po elektronski pošti, **45** po telefonu.

V zdravstvenem domu Ptuj je bilo v letu 2024 evidentiranih **5** prvih zahtev. Zahteva je bila podana zaradi izpadlih terminov v zobozdravstveni ambulanti, s pacientom je bil opravljen razgovor, postopek je zaključen. Nadalje je bila podana zahteva zaradi neavbljenja pacienta na pregled v ambulantno. Pacientu je poslan pisni odgovor, zdravniki so opozorjeni, da naj paciente s težavami vedno vabijo na pregled v ambulantno. Podana je bila zahteva zaradi neprimernega odnosa ekipe NMP, med postopkom je ugotovljeno, da navedbe pritožnika ne držijo. Podana zahteva zaradi nadomestnega termina, ker se pacient iz razlogov na svoji strani ni mogel

udeležiti obravnave za določen termin, pacientu je predlagan drugi termin. Podana je bila zahteva glede vpisa podatkov o zdravljenju odvisnosti v zdravstveni karton pacienta. Odgovor je bil poslan zastopnici pacientovih pravic. Noben pacient, ki je podal prvo zahtevo ni sprožil nadaljnjega postopka pred Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic.

V Zdravstvenem domu Ormož je bilo v letu 2024 obravnavanih **12** pritožb pacientov. Pritožbe so bile pisne. Nekateri pacienti so se obrnili tudi na zastopnika. Vsako zahtevo so obravnavali in pacientom podali odgovor. Vse zahteve so reševali z zaposlenimi ali službami na katere se je pritožba nanašala. V nekaterih primerih so imeli ustno obravnavo ter so problematiko rešili z ustnimi obrazložitvami. Pacientom so podali ustna pojasnila in pojasnila ali opravičila pritožnikom ali njihovim zastopnikom in pooblaščenecem po elektronski pošti. Vse pritožbe so v letu 2024 rešili brez dodatnih zapletov ali odškodninskih zahtevkov. Kršitve so se nanašale na pravico do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanje preventivnih storitev, pravico do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave, pravico do spoštovanja pacientovega časa, pravico do preprečevanja in lajšanja trpljenja.

V Zdravstvenem domu Slovenska Bistrica so obravnavali **2** zahtevi za prvo obravnavo domnevnih kršitev pacientovih pravic. V enem primeru se je pritožba nanašala na reševalce NMP, ki se po izjavi pritožnice niso ustrezno odzvali in prepoznali anevrizmo pri mlajšem pacientu. Pritožnica menim, da bi reševalca, če sta bila poučena anevrizmo morala prepoznati. Ob pravočasnem ukrepanju bi bilo stanje drugačno in zdravljenje ugodnejše. Reševalca bi morala obvestiti bolnišnico UKC, da pripeljejo bolnika s sumom na anevrizmo. Pritožnici je bilo pojasnjeno, da sta reševalca pri pacientu izmerila vitalne funkcije in sta ob predaji pacienta oddala dokumentacijo, nadaljnjo obravnavo je prevzel UKC. Krvavitve se ne more kar tako ugotoviti. Pacienta so predali prednostno. Reševalca sta ravnala pravilno in nista ogrozila stanja pacienta. Naloga reševalcev ni, da bi ugotavljali diagnozo. Pritožnica je bila mnenja, da bi reševalca morala ob znakih, ki jih je kazal pacient najaviti v UKC prihod pacienta. Pritožnici so izrekli psino in ustno opravičilo glede obravnave sina. Pritožnica je opravičilo sprejela. Drugo zahtevo za prvo obravnavo je podala pacientka zaradi domnevno neustrezne obravnave osebne zdravnice, neustrezno postavljene diagnoze in predpisanega zdravila, zaradi česar naj bi bila pacientka po zaužitju zdravila Sumamed 29 doma v komi. Gospa je želela opravičilo zdravnice. Izvajalec je pacientko pozval, da svojo zahtevo dopolni s podatki o času in kraju domnevne kršitve, ki jih mora vsebovati prva zahteva. Po navedbah pacientke v dopolnitvi zahteve naj bi zdravnica naredila napako, ker ji je predpisala zdravilo Sumamed in ni preverila, če je alergična nanj. Zdravnica je podala izjavo v zvezi s prejeto zahtevo, v kateri je povedala, da testiranje pred uvedbo antibiotika v smernicah ni predpisano in se ne izvaja. Pacientki je bila nudena vsa potrebna pomoč, ki pa jo je večkrat zavrnila. Zdravnica ne vidi več možnosti nadaljnjega sodelovanja s pacientko, ki je nanjo kričala, ji grozila in je odklanjala preiskave in terapije. Obravnave ni bilo mogoče izvesti do konca, ker je bila pacientka do direktorice in strokovne delavke žaljiva in je predčasno zapustila obravnavo z žaljivimi besedami.

V Zdravstvenem domu Lenart so v letu 2024 prejeli **4** ustne pritožbe in **2** pritožbi v pisni obliki. Vse pritožbe so bile v smislu kršenja pacientovih pravic, nanašale so se na predolgo čakanje na telefonski kontakt, na domnevno nepravilno obravnavo in zaradi pomanjkanja osebnih zdravnikov. Ena pritožba je bila pisno poslana preko varuhinje pacientovih pravic, ki je tudi vodila postopek razgovora. Pritožba je bila delno že rešena, delno je v postopku zaradi zdravljenja pacienta. Vse pritožbe so v medsebojnem razgovoru ugodno rešili, razen zadevo preko odvetnice, postopek še teče iz leta 2020. Gre za regresni zahtevek, vzrok je neugodni izid zdravljenja. Niso imeli nobenega novega predkazenskega ali kazenskega postopka.

Obvestilo Medicinskega centra Fontana, da so imeli pritožbo pacientke, ki ni prejela pisnega obvestila o spremembi datuma obravnave, ki so ji ga poslali po pošti. Pacientki so se opravičili

za nevšečnost, jo obvestili o predvidenem datumu obravnave in ji podarili bon za terapevtsko masažo.

V skladu s 46. členom Zakona o pacientovih pravicah so izvajalci dolžni zastopnika obveščati o nedovoljenem sporočanju oziroma nedovoljeni obravnavi osebnih podatkov o pacientu. V letu 2024 od izvajalcev nismo prejeli obvestila o domnevno nedovoljene obdelave osebnih podatkov.

Promocija pacientovih pravic

Dne 24.01.2024 je bila v pisarni zastopnice posneta izjava na temo pravic pacientov v času zdravniške stavke z novinarko Radia Maribor Katarino klep Černejšek. Novinarko je zanimalo v kakšnem obsegu se pacienti obračajo na zastopnika zaradi težav povezanih s stavko. Poudarjeno je bilo, da se bodo posledice zdravniške stavke pokazale kasneje. Težave se že kažejo s prelaganjem terminov za operativne posege in specialistične preglede in nedopustno dolgimi čakalnimi dobami na terciarju.

Dne 29.01.2024 se je na pisarno obrnila novinarka Marija Slodnjak iz Radia Ptuj, ki je posnela izjavo, v kateri je poudarek, da so tudi v času zdravniške stavke ohranjene pacientove pravice do dostopa do zdravstvene oskrbe in do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe.

Dne 29.01.2024 se je na pisarno v zvezi s pacientovimi pravicami v času zdravniške stavke, obrnil novinar Portala Blumberg Adria, Urban Červek, v izjavi je bil poudarek, da pacientove pravice tudi v času zdravniške stavke veljajo in imajo pacienti pravico do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe.

Dne 31.01.2024 se je na pisarno obrnila novinarka Radia Maribor, ki vodi oddajo Tribuna Radia Maribor na temo zdravniške stavke. Dogovorili sva se, da bo v Tribuni, ki jo pripravlja povzela izjave, ki sem jih že podala novinarki Katarini Klep Černejšek.

Na pisarno se je dne 14.02.2024 obrnila novinarka N1 za izjavo glede zdravniške stavke - posledice stavke zdravnikov v zvezi z odpovedjo dežurstev. Povem, da so bile odpovedi terminov specialističnih pregledov in operativnih poseg že pred zdravniško stavko. Na zastopnika se obračajo posamezni pacienti s težavami zaradi stavke, ne morem govoriti o veliko pritožbah. Imeli smo primer, ko so pacientu preklicali termin OP kile, ki je bil nujen, posredovali smo pri predstojniku kirurškega oddelka v SB za novi termin za OP. Odgovorili so, da bo pacient v najkrajšem možnem času prejel novi termin in da je bila odpoved termina OP zaradi zdravniške stavke. Bo pa stavka, če bo še trajala lahko imela za nekatere paciente tudi usodne posledice.

Den 22.02.2024 sem bila povabljena v Oddajo Tribuna Radia Maribor na temo zdravniške stavke, ki je potekala v živo. Opozorila sem na težave pacientov v zvezi z zdravniško stavko, zlasti zaradi odpovedi terminov OP in specialističnih pregledov zaradi diagnostike, ki ima lahko tudi usodne posledice za paciente. Pozvala sem odgovorne k dogovoru in da se stavka čim prej konča v dobro pacientov. Oddaja je potekala v živo, zato so se v oddajo oglašali tudi občani, ki so izražali različne poglede na zdravniško stavko, bilo je tudi kar nekaj pohval zdravnikov.

Den 28.02.2024 se je na pisarno obrnila novinarka RTV Slovenija, Ališa Kasjak Gutman, ki pripravlja prispevek za Dnevnik na temo zdravniške stavke. Povedala sem, da rešujemo posamezne primere pritožb pacientov v zvezi s stavko, predvsem zaradi odpovedi terminov posegov in pregledov. Pritožbe rešujemo od primeran do primera s posredovanjem pri izvajalcih. Opozorila sem, da ma lahko stavka usodne posledice za paciente, ki že tako nedopustno dolgo čakajo na zdravstvene storitve.

Dne 22.04.2024 je bila podana izjava novinarki RTS Studio TV Maribor, Saški Jazbec, na temo zdravniške stavke, težave, ki se pojavljajo zaradi dolgotrajne stavke. Opozorila sem na odpovedovanje terminov operativnih posegov, ko je pacientu odpovedan termin in ne dobi drugega okvirnega termina za operativni poseg. Izrazila sem bojazen, da bo dolgotrajna zdravniška stavka imela posledice na zdravju ljudi, še zlasti, če se bodo odpovedovali in podaljševali termini za preglede in posege. Opozorila sem še na težave zavarovancev, ki dobivajo odločbe ZZZS o podaljšanju bolniškega staleža z zamikom in imajo v primeru, da jim stalež ni podaljšan težave z delodajalci, ko so zaradi zdravstvenih težav ostali doma, kar pa ni pokrito z bolniškim staležem.

Dne 16.05.2024 je bila na povabilo novinark RTV Studia Maribor, Katarine Klep Černejšek in Saške Jazbec in na podlagi številnih pritožb pacientov, podana izjava glede prestavitve terminov za izvajanje FTH storitev s strani izvajalcev teh storitev. Pacienti, ki so imeli termin za FTH v začetku maja so dan, dva pred terminom od izvajalcev FTH storitev prejeli bovestila, da je termin prestavljen, pri večini pacientov na začetek prihodnjega leta. S temi težavami se je več pacientov obrnilo name, zato smo z novinarkami posneli izjavo glede težav pacientov, ki so se obračali na zastopnika. Razlog za prestavitev terminov FTH je Uredba o programih storitev obveznega zdravstvenega zavarovanja, zmogljivostih potrebnih za izvajanje in obseg sredstev za leto 2024, ki je bila sprejeta 26.02.2024. Izvajalci pa naj bi bili o tem obveščeni v marcu 2024. Ta Uredba določa, da se program FTH ne izvaja več po realizaciji storitev temveč v okviru pogodbenega obsega. Najbolj so prizadeti pacienti, ki čakajo na FTH po poškodbi in so že dalj časa v bolniškem staležu. S tem se jim zdravljenje in tudi bolniški stalež podaljšuje in se lahko vprašamo, koliko to stane zdravstveno blagajno in tudi delodajalca ter kako je zaradi dolgotrajnega zdravljenja in bolniškega staleža prizadet pacient.

V avgustu je bila podana pisna izjava zastopnice po elektronski pošti novinarki Pušnik Neži v zvezi z uveljavljanjem pravic pacientov do drugega mnenja.

Dne 11.09.2024 smo odgovorili na novinarsko vprašanje novinark Nedeljskega dnevnika glede nedostopnosti do primernega zdravstva, na kar opozarjajo bolniki, kot tudi ZZZS, kjer so ugotovili, da so letos v ambulantah družinske medicine naraščali posveti na daljavo in smo se vrnili nazaj v covidne čase, oz. iz njih sploh nismo izstopili. Hematološki bolniki in njihovi zdravniki so opozorili na ta problem, saj se diagnoze težko ugotavljajo na daljavo, prav tako je problematično, ko se morajo bolniki v ambulate zaradi različnih težav vračati, pa zanje nimajo termina oz. jih odpravijo po telefonu. Zanima jo, če smo pri zastopniku v zvezi s tem dobili kakšne pritožbe pacientov, kakšne so bile in kje vidimo rešitve. Na vprašanje novinark smo poslali odgovor, da tudi sami opažamo, da se veliko storitev na primarni ravni opravlja po telefonu oz. na daljavo. Imeli smo primer, ko se je pacientki, ki je voznica avtobusa in je bila v bolniškem staležu zaradi omotice in bolečin v vratnem in ledvenem delu hrbtenice ter bolečin v kolku in ki je bila v postopku čakanja na preiskave, bolniški stalež zaključil z SMS sporočilom, da so bili izdani bolniški listi, brez termina kontrolnega pregleda v ambulanti, zaradi odločitve o nadaljnjem zdravljenju. Pacienti povedo, da z osebnimi zdravniki komunicirajo preko SMS sporočil. V Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca Maribor imajo centralno ambulanto v kateri je zaposlenih 14 medicinskih sester, ki se odzivajo na telefonske klice, vendar prihaja, po izjavah pacientov do dezinformacij pri prenosu informacij do medicinske sestre oz. zdravnika v ambulanti izbranega zdravnika. Težava je v tem, da medicinske sestre v centralni ambulanti, ki se dosledno odzivajo na telefonske klice, pacientov ne poznajo, kot jih poznajo medicinske sestre v ambulanti izbranega zdravnika. Nedopustno je, da zdravniki obravnavajo paciente na daljavo, še zlasti ob nastopu bolezni in pričetku zdravljenja. Med zdravljenjem in ob koncu zdravljenja, ko so v bolniškem staležu, bi morali pacienti opraviti osebni pregled pri izbranem zdravniku. Na daljavo bi se lahko opravliale le posamezne storitve, kot je izdaja napotnic in receptov za kronične bolnike, ki se izdajajo kontinuirano. Bi pa v teh primerih pacienti morali vsaj enkrat letno opraviti osebni pregled pri izbranem družinskem zdravniku. Nedopustno je postavljanje diagnoze na daljavo. Prav tako je nedopustno, da se v primarnem zdravstvu določajo termini, ki sedaj že presegajo en teden čakanja na osebni obisk pri zdravniku. To bi moralo biti izjema in le za namen preprečevanja dolgega čakanja v ambulantah in ne v vseh primerih. Ko pacient potrebuje pomoč zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja oz. nenadne obolevnosti, bi moral priti na vrsto še isti dan. Zaradi slabe dostopnosti do družinskih zdravnikov je v letih po epidemiji covida povečan pritisk na Urgentne centre.

Na pisarno zastopnice se je obrnila novinarka POP TV v zvezi s težavami v Zdravstvenem domu Slovenska Bistrica, ko so pacienti v dolgi vrsti, od 5:00 ure zjutraj stali za vpis pri novi družinski zdravnici. Povedali smo, da so v ZD Slov. Bistrica težave na primarnem nivoju že od spomladi, ko je ZD zapustila družinska zdravnica, ki je dobila koncesijo za ambulantno v Mariboru. Že takrat smo stopili v kontakt z direktorico ZD Slov. Bistrica in jo seznanili s pritožbami pacientov, ki se niso mogli vpisati pri dveh zdravnicah, ki sta sprejeli le del pacinetov, ki so ostali brez osebnega zdravnika po odhodu družinske zdravnice. Bili so primorani obiskati Ambulanto za neopredeljene, ki deluje v okviru ZD Slov. Bistrica. Direktorica je zagotovila, da bodo v jeseni dobili novo družinsko zdravnico, Občina Slov. Bistrica pa bo razpisala koncesijo zaradi upokojitve družinske zdravnice s koncesijo. Direktorici smo predlagali, da s težavami seznanimo MZ, kjer ji lahko dajo določene usmeritve. Pacienti, ki so spomladi ostali brez osebnega zdravnika bi se želeli vpisati pri novi družinski zdravnici, ki je pričela z delom v ZD Slov. Bistrica, vendar je neopredeljenih pacientov očitno preveč, da bi lahko vpisala vse, ki so ostali brez izbranega osebnega zdravnika. Novinarka je povzela izjavo v mediju POP TV.

Odgovorili smo tudi na novinarsko vprašanje spletne novinarke PRO PLUS, ki jo je zanimalo, kako komentiramo dejstvo, da onkološki bolniki sami zbirajo presežek denarja, ki ga zahtevajo stanovalci Masarykove za mariborsko onkologijo? Gre za 300,00 evrov. Odgovor se je glasil, da težko razumemo, da odgovorni ne uredijo zadeve s stanovalci Masarykove ulice. Če je razlika v ponujeni višini kupnin oz. odškodnin, ki ga za stanovanja namenja država in zahtevami stanovalcev v skupnem znesku le 300,00 EUR, to ne bi smel biti razlog za zavlačevanje nadaljevanja gradnje in bi se zadeva morala že urediti, zaradi čim hitrejšega nadaljevanja gradnje prepotrebnih prostorov za onkološke bolnikov v Mariboru in celotni SV Sloveniji. Sočustvujemo z onkološkimi bolniki in razumemo njihovo stisko in nemoč, ki je privedla do odločitve za zbiranje denarja. Zvoniti bi morali vsi alarmi, da se ta zadeva uredi.

Na pisarno se je dne 16.10.2024 obrnila novinarka Dela, ki je postavila vprašanja na zapis zdravnika iz UC v UKC Maribor, ki je na omrežju X zapisal, da so "zaradi kadrovske- prostorske stiske začeli paciente, ki so dovolj bolni za hospitalizacijo, pošiljati domov z napotnico pod nujno. Totej gredo domov za 12-16 ur in se vrnejo in ponovno poskusijo srečo za sprejem." Pstavila je vprašanje, kakšne posledice bo nosil zdravnik, če bi se kateremu od teh pacientov stanje doma močno poslabšalo? Kako na to gledate z vidika pravic pacienta? Ali v UKC Maribor ravna jo pravilno ali bi se z zadevo morali spopasti drugače. Odgovorili smo, da pritožb pacientov na to tematiko nismo imeli, da rešujemo konkretne primere pritožb pacientov skladno z določili Zakona o pacientovih pravicah, ki pa jih na to temo nismo prejeli. Glede na premalo informacij ne moremo komentirati odgovornosti zdravnika za njegov zapis in pravilnosti ravnanja UKC, o tem se mora opredeliti vodstvo zavoda, MZ in drugi pristojni.

V decembru 2024 je bil podan odgovor na novinarsko vprašanje v zvezi s pritožbami na prehrano v bolnišnicah. Odgovorili smo, da v letu 2024 nismo imeli pritožb v zvezi s prehrano v bolnišnicah, UKC Maribor Splošna bolnišnica Ptuj in Psihiatrična bolnišnica Ormož, ki jih pokrivamo.

Medsebojno sodelovanje zastopnikov

Zastopniki pacientovih pravic redno sodelujemo z izmenjavo izkušenj, tako po telefonu, elektronski pošti in z osebnimi srečanji na sestankih, ki jih organiziramo zastopniki in na sestankih na MZ. Zastopniki se med seboj posvetujemo in razpravljamo ter iščemo rešitve v težjih primerih, ki jih posameznik obravnava. Po elektronski pošti se obveščamo tudi o pridobljenih odgovori mnenjih, ki jih zastopniki naslavljamo na druge institucije.

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

Pri izvajanju nalog zastopništva je potrebno individualno delo s pacienti, kot je svetovanje, informiranje, neformalna posredovanja. Potrebno je pacienta dobro poslušati, da lahko

dojamemo in razumemo njegovo stisko in se na podlagi pripovedi in razumevanja pacientove težave, odločimo za obliko pomoči. Pogosto je potrebno samo dobro poslušati opis težave in stiske pacienta in se v razgovoru najde rešitev, ki pacienta pomiri in ga opolnomoči za nadaljnja ravnanja. Nekateri pacienti se na zastopnika obrnejo tudi po večkrat. Glede na izkušnje z drugimi institucijami, ki so zelo težko dostopne, smo zastopniki v času uradnih ur dostopni za paciente, ki se lahko neposredno obrnejo na nas. Vsaka centralizacija dela zastopništva bi predstavljala odmik od ljudi, kar bi imelo za posledico brezosebne, odtujene in manj prijazne storitve kot jih nudimo zastopniki po celotni Sloveniji.

Potrebno je stalno sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev pri reševanju pritožb pacientov. Največ lahko dosežemo z neformalnim posredovanjem pri izvajalcih. Na podlagi 49. člena Zakona o pacientovih pravicah lahko zastopnik pri izvajalcih zdravstvenih storitev neformalno posreduje z namenom hitrega odpravljanja kršitev. Največ zadev se reši na ta način. Odzivnost izvajalcev je zelo dobra.

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

V lanskem letu je bila izvedena le ena prva obravnava domnevnih kršitev pacientovih pravic, kjer pa ni bil sklenjen dogovor o rešitvi spora in se je nadaljevala obravnava na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic. Na drugi obravnavi je bil zaradi konstruktivnega sodelovanja predstojnika UKC Maribor z Oddelka za perinatologijo in glavne medicinske sestre tega oddelka in izkazanega razumevanja stiske pacientke ter podanega opravičila zaradi neljubega dogodka na senatni obravnavi dosežen dogovor. V tej zadevi je potrebno izpostaviti, kako je pomembno, da zdravstveno osebje izkaže razumevanje do pacienta in predstavi ukrepe, ki so jih v zvezi z zadevo izvedli v ustanovi, da so se o primeru pogovorili in nepravilnosti razdelali in sprejeli ustrezne ukrepe za izboljšanje stanja in obravnav pacientov. To prispeva k pomiritvi vseh vpletenih. V lanskem letu smo večino zahtev pacientov rešili z neformalnim posredovanjem pri predstojnikih oddelkov na sekundarnem in terciarnem nivoju in pri zdravnikih družinske medicine. V večini primerov so se izvajalci odzvali s predlagano rešitvijo, bodisi s povabilom na ponovni pregled, določitvijo novega termina pregleda ali posega, svetovanjem za ravnanje, pojasnilom ipd.

6. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

Pozitivna opažanja

Zastopniki si prizadevamo za prepoznavnost instituta zastopnika v okolju kjer delujemo, s promocijo pacientovih pravic v sredstvih javnega obveščanja in s predstavitvami pacientovih pravic pri občanih, stanovalcih domov za starejše in društvih, kar se odraža tudi pri razumevanju instituta in odzivnosti s stani pacientov in odzivnosti izvajalcev zdravstvene dejavnosti.

Tudi v preteklem letu smo dobro sodelovali z izvajalci zdravstvenih storitev. Največji izvajalec zdravstvenih storitev na primarni ravni je Zdravstveni dom dr. Adolfa Drolca Maribor, ki zastopnika redno obvešča o odhodih in prihodih zdravnikov družinske medicine in drugih specialnosti, zlasti v zobozdravstvu in o tem, kam usmeriti paciente, ki ostanejo brez izbranega zdravnika. Dosledno je tudi obveščanje pacientov v teh primerih. Zdravstveni dom je v zadnjih dveh letih izboljšal stanje na področju družinske medicine z uvedbo enotnega klicnega centra za dostopnost do ambulant družinske medicine po telefonu. V preteklem letu so z zaposlitvijo novih zdravnikov družinske medicine nadomeščali odhode teh zdravnikov. Zaznati je, da si vodstvo zelo prizadeva za zaposlitve novega medicinskega kadra. V Zdravstvenem domu dr.

Adolfa Drolca so dobro odzivni na neformalna posredovanja zastopnika. Dobro sodelujemo z vsemi službami in vodstvom.

Na posredovanja pritožb pacientov in prošnje za pojasnila v zvezi s pritožbami so odzivni tudi v drugih zdravstvenih ustanovah. Zelo dobro je sodelovanje tudi z Zdravstvenim domom Ptuj, UKC Maribor in SB Ptuj.

Zaradi večje prepoznavnosti instituta zastopništva in razumevanje namena instituta zastopnika, ki deluje kot mediator med zdravstvenimi delavci in sodelavci in pacienti, se izboljšuje tudi sodelovanje med zastopnikom in zdravstvenimi delavci, sodelavci, predstojniki oddelkov in vodstvi ustanov ter tudi zdravniki koncesionarji. Odzivnost za reševanje težav je zelo dobra.

V lanskem letu smo v kar 88 primerih težave pacientov rešili z neformalnim posredovanjem.

Zaradi vzpostavljenega zaupanja glede namena delovanja instituta zastopništva, ki je namenjen pomoči pacientom in izboljšanju stanja na področju zdravstva, se na zastopnika po nasvet z vprašanj pri delu s pacienti, obračajo tudi zdravstveni delavci in sodelavci.

Ocenimo lahko, da zastopniki s svojim delovanjem in vzpostavljanjem dobrih medosebnih odnosov z zdravstvenimi delavci v ustanovah na področju regije v kateri delujemo, veliko prispevamo k prepoznavnosti instituta kot dobro namernega za izboljšanje stanja na področju pacientovih pravic.

Številne zahvale, ki jih pacienti izrečejo ob ugodno rešeni težave so pokazatelj, da je delo zastopnika pacientom v veliko podporo.

Opažene pomanjkljivosti, nepravilnosti

Izpostavimo lahko velike težave in stiske pacientov pri izbiri družinskega zdravnika zaradi odhodov zdravnikov iz javnega zdravstva. Težave so bile v Zdravstvenem domu Slovenska Bistrica, kjer so pacienti ostali brez osebnega zdravnika. Težave na področju družinske medicine so bile tudi v Zdravstvenem domu Lenart, kjer sta v kratkem času odšli dve družinski zdravnici. Paciente, ki so se zaradi teh težav obrnili na pisarno zastopnika smo napotili v Ambulante za neopredeljene.

V Mariboru si v Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca pacienti, kljub novim zaposlitvam še vedno ne morejo na novo zbrati družinskega zdravnika, ker nihče od družinskih zdravnikov ne sprejema novih pacientov.

Na pisarno so se v prvi polovici leta 2024 obračali pacienti zaradi dolgih čakalnih dob na fizioterapijo. Zlasti je paciente zmotila prestavitev že določenih terminov za obdobje enega leta in več zaradi sprejetja vladne Uredbe o programih storitev obveznega zdravstvenega zavarovanja, zmogljivostih potrebnih za izvajanje in obseg sredstev za leto 2024, ki je bila sprejeta 26.02.2024. Izvajalci pa naj bi bili o tem obveščeni v marcu 2024. Ta Uredba je določila, da se program FTH ne izvaja več po realizaciji storitev temveč v okviru pogodbenega obsega. Najbolj so bili prizadeti pacienti, ki so čakali na FTH po poškodbi in so bili že dalj časa v bolniškem staležu. V Zdravstvenem domu Maribor je čakalna doba za fizioterapevtske storitve več kot tri leta. Po drugi strani pa lahko pacient po 13:00 uri v Zdravstvenem domu pride na vrsto za fizioterapijo pri istem kadru, ki dopoldan dela za javno zdravstvo, takoj, če storitev plača. Za paciente je to nerazumljivo in ne razumejo zakaj še plačujejo prispevke za zdravstveno zavarovanje in obvezno dopolnilno zdravstveno zavarovanje.

Veliko težavo za paciente predstavljajo tudi prestavitve že določenih operativnih posegov zaradi različnih razlogov, pomanjkanje operacijskih dvoran za izvedbo operativnih posegov, pomanjkanje prostora za hospitalizacijo na intenzivnih oddelkih po operaciji, pomanjkanje

anesteziologov in drugega zdravstvenega osebja ipd. Pacienti v veliko primerih po prestitvi termina ne dobijo niti novega okvirnega termina za operativni poseg. Zato se po določenem času obrnejo po pomoč na pisarno zastopnika.

Težave pri izbiri zdravnikov so tudi na drugih področjih primarnega zdravstva. V Zdravstvenem domu dr. Adolfa Drolca Maribor in v UKC Maribor si pacientke ne morejo izbrati osebnega ginekologa, ker ginekologi ne sprejemajo novih pacientov. Ne sprejemajo niti nosečnic.

Pacienti so se še vedno pritoževali zaradi nedostopnosti ambulant družinske medicine. Izražali so nezadovoljstvo, ker se morajo za vsak obisk pri osebnem zdravniku najaviti in dobiti termin za osebni obisk v ambulant. Ob obisku ambulate pa so čakalnice prazne. Moti jih tudi, da je premalo osebnega kontakta z osebnim zdravnikom, ki stalež zaključi brez obiska pacienta v ambulant. Pritožujejo se tudi nad slabo komunikacijo in pojasnila, ki jih pogosto ne dobijo v zadostni meri in tudi zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja, ker niso pravočasno obravnavani. Večkratno prestavljanje termina zdravstvene obravnave lahko vpliva na poslabšanje zdravstvenega stanja in tudi nastanka hujših zdravstvenih težav ter na podaljševanje bolniškega staleža pri aktivnih pacientih. Zaradi slabše dostopnosti do ambulant družinske medicine in prestavljanja terminov za operativne posege in preglede se pacienti ob poslabšanju zdravstvenega stanja ali nenadni obolevnosti v večji meri obračajo na urgentni center in službo nujne medicinske pomoči, kar povzroča velike težave pri delovanju urgentnega centra, ki je namenjen reševanju nujnih primerov in življenja. Tako so lani spomladi v UC UKC odslavljali reševalna vozila in dispečarskem centru sporočili, da naj te paciente, če je njihovo zdravstveno stanje dovolj stabilno preusmerjajo drugam. Kot že navedeno so lani v oktobru iz UC v UKC bolnike, ki bi morali sprejeti v bolnišnico, a bi morali prenočiti v opazovalnici na urgenci, pošiljali domov. Razlog je bil, da na bolnišničnih ni bilo dovolj prostora, zato so bolniki z manjšim tveganjem namesto v opazovalnici na sprejem v bolnišnico čakali doma. Stroka že dalj časa opozarja na težave na urgenci. Eden od razlogov za večje število bolnikov na urgenci je po mnenju stroke je večje število pacientov, ki poiščejo pomoč na urgenci, razlogi so, staranje prebivalstva, dolge čakalne dobe, zaradi česar bolniki iščejo obvoje na urgenci pa tudi slabša dostopnost do osebnega zdravnika. Pritisk na urgentni center v UKC Maribor se je lani povečal tudi zaradi stavke zdravnikov, ker so se zaradi stavke nekatere manjše bolnišnice odločile, da določenih zdravstvenih storitev ne izvajajo več. Stroka tudi navaja, da je več kot 50% obiskov na urgenci nenujnih.

Zaradi nedopustno dolgih čakalnih dob na zdravstvene obravnave se podaljšuje tudi bolniški stalež. Dogaja se, da so pacienti po več let v bolniškem staležu in ne dobijo ustreznega statusa v postopku ocene invalidnosti oz preostale delovne zmožnosti, kar povzroča velike stiske in negotovost. Pogosto ne vedo, če bodo po oceni na invalidski komisiji zaradi omejitve pri delu lahko ohranili delovno mesto in zaposlitev pri delodajalcu. Vse to povzroča velike stiske tudi zaradi eksistencialne ogroženosti. Nujno bi bilo, da bi v teh postopkih bolj aktivno sodelovala medicina dela, ki bi morala postati storitev v javnem zdravstvu. Edino tako bi lahko bili zdravniki medicine dela nepristranski in bi storitve izvajali v največjo korist za paciente.

Pacienti sporočajo o nerazumno dolgem vodenju postopkov odločanja o podaljšanju bolniškega staleža, zaradi česar dobijo odločbe z zakasnitvijo, ko jim je bolniškim stalež že potekel. Težava nastane, ko jim podaljšani bolniški stalež ni odobren in nimajo pokritih dni odsotnosti, kar lahko povzroči tudi izgubo zaposlitve. V teh primerih so bolj ogroženi delavci, ki pridejo na delo iz tujine, ki so tudi manj poučeni o delavskih pravicah oz. se težje znajdejo. Po poizvedovanju na ZZZS OE Maribor so nam povedali, da so zakasnitve odločb v poletnih mesecih zaradi dopustov tudi po več mesecev

V zobozdravstvu je velika težava na področju specialističnih obravnav, kot so, endodonti, parodontologi, ortodonti, čeljustni kirurgi. Na tem področju so nedopustno dolge čakalne dobe. V Zdravstvenem domu dr Adolfa Drolca se na prvi parodontološki pregled čaka več kot tri leta. Na zastopnika se obračajo zaskrbljeni starši otrok, ki ne dobijo termina za prvi pregled pri ortodontu, ki je vezan na določeno starost otroka. Zato je vedno več zanimanja za specialistične zobozdravstvene obravnave v breme ZZZS, v tujini.

Na URI Soča so z neizvajanjem zdravniških pregledov za podaljšanje voznških dovoljenj invalidom oziroma voznikom s posebnimi potrebami, tem ljudem povzročili veliko stisko. Na

rehabilitacijskem inštitutu so namreč vztrajali, da tovrstni pregledi ne spadajo med storitve, ki se izvajajo med stavko. Da gre za nedopustno ravnanje, je takrat opozoril tudi Varuh človekovih pravic.

Težave v zdravstvu, kot so nedopustno dolge čakalne dobe na zdravstvene obravnave in prestavitve terminov obravnav, lahko le delno pripisujemo zdravniški stavki. Izvajalci na sekundarni in terciarni ravni so na naša posredovanja glede prestavitve operativnih posegov odgovarjali, da so za prestavitve terminov razlogi v pomanjkanju operacijskih dvoran, anesteziologov, postelj na intenzivni terapiji ipd., kar pa je posledica pomanjkanja zdravniškega kadra in slaba organizacija in vodenje oddelkov in ustanov na sekundarni in terciarni ravni. Lahko ugotovimo, da je zdravništvo, razen redkih izjem, kljub zdravniški stavki, zlasti na primarnem nivoju družinske medicine, opravljalo zdravstvene storitve v neomejenem obsegu.

Na zastopnika se obračajo tudi obupani svojci, ko ob odpustu iz bolnišnice ne morejo zagotoviti oskrbe za svojega bolnega svojca. Domovi starejših občanov zaradi pomanjkanja kadra zmanjšujejo število postelj za sprejeme stanovalcev. Imeli smo primer starejše pacientke, ki je ob odpustu iz bolnišnice potrebovala kisik in je bila težava za sprejem v dom starejših, ker niso mogli zagotoviti štiriindvajset urno prisotnost diplomirane medicinske sestre. Svojci ne morejo razumeti, kako bi doma lahko skrbeli za takega pacienta. Zaradi pomanjkanja socialnih oskrbovalk je težko dobiti tudi storitev pomoč na domu. Na Centru za pomoč na domu in pri drugih izvajalcih storitve pomoč na domu so čakalne dobe tudi po več mesecev in tudi več kot leto dni.

Na zastopnika se obračajo pacienti, ki se na določeno zdravstveno storitev prijavijo preko portala Z-veem, kjer pa podatki o čakalnih dobah niso usklajeni z dejanskimi čakalnimi dobami pri izvajalcu. Pacient je tako zaveden, da ima določen izvajalec najkrajše čakalne dobe, kar pa v resnici ne drži.

Potrebni ukrepi

Glede na demografsko strukturo prebivalstva je potrebno poskrbeti za zadostno število zdravnikov na primarni ravni in za večjo dostopnost do osebnega zdravnika z obiskom v ambulantni. Potrebno je zagotoviti pogostejšo obravnavo kroničnih bolnikov in starejših v referenčnih ambulantah.

Nujno je izpeljati skrajševanje čakalnih dob na zdravstvene storitve na sekundarnem in terciarnem nivoju.

Prevetritev cen storitev in zagotovitev plačila terciarju za najtežje zdravstvene storitve, ki jih izvaja.

Ustaviti manjšanje košarice primarnih storitev v zobozdravstvu za ustrezno zagotavljanje teh storitev.

Zaradi nedopustno dolgih čakalnih dob na specialistične storitve v zobozdravstvu, kot je storitev ortodonta, parodontologa, endodonta, čeljustnega kirurga, je nujno potrebno zagotoviti plačilo teh storitev po izvedenih storitvah in ne po letnem programu.

V primerih, ko so čakalne dobe nedopustno dolge, bi se moralo plačevati zdravljenje za opravljene storitve tudi v Sloveniji in ne le v tujini.

Okrepiti skrbstveno dejavnost na področju varstva starejših z večjo dostopnostjo do storitev pomoči na domu in institucionalnega varstva in čim prej vzpostaviti storitev dolgotrajne oskrbe, ki mora biti dostopna vsem, ki jo bodo potrebovali in bodo izpolnjevali pogoje za vstop v storitev.

Predlogi za izboljšanje

Potrebno je vzpostaviti enoten informacijski sistem v vseh zdravstvenih ustanovah, ki mora biti usklajen s podatki na portalu Z-ve, kar bi poenotilo vpogled v čakalne dobe za posamezne storitve pri različnih izvajalcih in izboljšalo preglednost čakalnih dob.

Izboljšanje komunikacije zdravstvenega osebja s pacienti. Dati večji poudarek izobraževanju za pridobitev osnovnega znanja o komunikaciji v zdravstvu, z osredotočenostjo na komunikacijo v stresnih situacijah.

V bolnišnicah in pri drugih izvajalcih zdravstvenih storitev je potrebno zagotoviti ustrezno menedžersko strukturo, ki bo sposobna, na podlagi analiz poslovanja, zagotoviti ustrezno financiranje bolnišnice in na strokovni ravni sodelovati z ZZSZ. Vodstvo bolnišnice se mora deliti na strokovno vodstvo in menedžersko strukturo. V strokovnem vodstvu bolnišnice morajo biti izbrani najboljši kadri, ki bodo znali delo v bolnišnici ustrezno organizirati v skladu s pravili stroke. Večji mora biti poudarek na timskem delu, tudi med oddelki, za zagotavljanje najboljših strokovnih odločitev, v največjo korist za paciente. Na kadrovanje v bolnišnicah politika ne sme imeti niti najmanjšega vpliva. Pri kadrovskih odločitvah mora prevladati predvsem strokovnost in vodstvene sposobnosti, ki so potrebne tako na strokovnem področju, kot tudi na področju menedžmenta. Le tako se lahko zagotovijo zaposlenim boljši delovni pogoji in se prepreči odhod najboljšega strokovnega kadra iz bolnišnic in drugih zdravstvenih ustanov.



Adela Postružnik
Zastopnica pacientovih pravic