



Letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za leto 2024

Podatki o zastopniku:

IME IN PRIIMEK: Robert Cer, mag. prava

REGIJA: Ljubljana

Datum: 10.3.2024

1. UVOD

Vlada Republike Slovenije me je imenovala za Zastopnika pacientovih pravic (v nadaljevanju: zastopnik), za območje Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana, in sicer za obdobje od 26.4.2023 do 26.4.2028.

Uradne ure za paciente, za območje, ki ga pokrivam, sem imel v obdobju od 1.1.2024 do 30.9.2024 tri krat tedensko, in sicer ob sredah med 09.30 in 14.30 uro, ob četrtnih med 14.00 in 19.00 uro in ob petkih med 14.00 in 19.00 uro. V obdobju od 1.10.2024 do 31.12.2024 sem imel uradne ure štiri krat tedensko, ob ponedeljkih med 15:00 in 19:00 uro, ob sredah med 09.30 in 14.30 uro, ob četrtnih med 14.00 in 19.00 uro in ob petkih med 14.00 in 19.00 uro. Pretežno sem deloval v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana na Zaloški cesti 29 v Ljubljani.

V tem času sem bil, kadar nisem imel drugih obveznosti, kot so npr. srečanja s pacienti, udeležba na prvi obravnavi pred izvajalci zdravstvenih storitev, udeležba na drugi obravnavi pred Komisijo za varstvo pacientovih pravic, sestanki, predavanja, izobraževanja, dosegljiv na telefonski številki 01 542 32 85 ali preko elektronske pošte z naslovom robert.cer.ext@gov.si, in osebno v pisarni zastopnika.

V času uradnih ur sem večino časa odgovarjal na telefonske klice pacientov in sprejemal obiske pacientov ter odgovarjal na vprašanja pacientov po elektronski pošti. Udeležil sem se tudi nekaj prvih obravnav pri izvajalcu zdravstvenih storitev in drugih obravnav pred Komisijo za varstvo pacientovih pravic na Ministrstvu za zdravje, Štefanova ulica 5, 1000 Ljubljana, zaradi kršitev pacientovih pravic. V preteklem letu sem opravil veliko telefonskih in osebnih pogovorov s pacienti in ostalimi deležniki tudi izven urnika uradnih ur. Na elektronska sporočila sem odgovarjal tudi izven uradnih ur. S takšnim postopanjem bom nadaljeval, saj se je v preteklem obdobju izkazalo, da hiter odziv in pojasnilo zastopnika pogosto nekoliko razbremeni stiske pacientov.

Po dogovoru s pacienti, sem se z njimi srečeval tudi izven pisarne. Predvsem je šlo za obiske težje bolnih pacientov in domov za starejše.

Deloval sem pretežno na območju Ljubljanske zdravstvene regije, ki je največja v državi in je sestavljena iz sledečih občin: Borovnica, Brezovica, Cerknica, Cerklje, Dobropolje, Dobrova - Polhov Gradec, Dol pri Ljubljani, Domžale, Grosuplje, Hrastnik, Idrija, Ig, Ivančna Gorica, Kamnik, Kočevje, Litija, Ljubljana, Logatec, Loška dolina, Loški Potok, Lukovica, Medvode, Mengeš, Moravče, Osilnica, Ribnica, Škofljica, Trbovlje, Velike Lašče, Vodice, Vrhnika, Zagorje ob Savi, Bloke, Horjul, Komenda, Kostel, Sodražica, Trzin, Šmartno pri Litiji, Log – Dragomer.

Name so se obračali tudi pacienti iz drugih območij, saj imamo zastopnik uradne ure ob različnih času, kar pacientom omogoča vsakodnevno dostopnost do zastopnika.

Naloge zastopnika za območje Ljubljanske zdravstvene regije sem od 1.1.2024 do 30.9.2024 opravljal skupaj še z dvema zastopnikoma. Od 1.10.2024 do 31.12.2024 sva območje Ljubljanske zdravstvene regije pokrivala dva zastopnika. Uradne ure so bile vselej razporejene tako, da je bil eden izmed zastopnikov pacientom na voljo vsak dan v tednu (od ponedeljka do petka).

Ključno sporočilo zastopnika pacientovih pravic

Menim, da je za uresničevanje pravic pacientov ključnega pomena ustrezno sodelovanje vseh deležnikov v zdravstvenem sistemu, še posebej med izvajalci zdravstvenih storitev in pacienti. Nujno je pravilno ozaveščanje pacientov o njihovih pravicah in dolžnostih na vseh ravneh družbe, vključno z izobraževalnimi ustanovami, zdravstvenimi organizacijami, javnimi institucijami ter mediji. Javnost mora biti informirana o pravicah pacientov in o načinu njihovega uresničevanja.

Pacienti, ki se aktivno vključujejo v postopek odločanja o svojem zdravju in razumejo svoje pravice, so bolj zadovoljni z zdravstveno obravnavo oziroma oskrbo. Aktivno vključevanje pacienta v proces odločanja pa posledično omogoča boljšo komunikacijo med pacientom in zdravnikom.

Na podlagi analize preteklega dela in mesečnih poročil ugotavljam, da delo zastopnika temelji predvsem na informiranju in svetovanju ter zastopanju na ustnih obravnavah pred izvajalci zdravstvenih storitev.

Prepričan sem, da je dejavnost zastopnikov izrednega pomena in da je naše delovanje potrebno in koristno za paciente ter nedvomno prispeva k prizadevanjem za vzpostavitev učinkovitega in pacientom prijaznega zdravstvenega sistema.

2. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

		Število
1	Število prvih kontaktov	1049
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	541
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	321
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	146
1.4	Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	41
2	Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	962
3	Število zavrženih primerov ¹	0
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	962
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	44
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave ²	40
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	3
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	

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
---	--	--	-------------------------------	--

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.

1049	962	40	Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	11	UKC Lj. 161 obvestil
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	19	
			Sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62. člen ZPacP)	4	
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)	3	
			Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji	3	

Število podpisanih pooblastil zastopniku: 31

Vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe: 19

Izjava o izključitvi oseb, ki so po zakonu upravičene odločati o zdravstveni oskrbi pacienta: 0

Prepoved oz. dovolitev razkrivanja zdravstvene dokumentacije: 0

Prepoved oz. dovolitev razkrivanja zdravstvene dokumentacije in sporočanje informacij o zdravstvenem stanju: 0

Določitev pacientovega zdravstvenega pooblaščenca: 14

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: 0

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	1	Družinska medicina/Pedriatrija
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	1	Družinska medicina/Pedriatrija
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	108	Družinska medicina/Gastroenterologija
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	774	Družinska medicina/Stomatologija/Psihoterapija
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	0	Dermatovenerologija/ Pedriatrija
6	Pravica do obveščenosti in sodelovanja	2	Družinska medicina/Interna medicina
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	0	
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	96	
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	0	
10	Pravica do drugega mnenja	59	Drugo/Onkologija

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

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

11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	7	Družinska medicina
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	1	Ginekologija/ Družinska medicina/Nevrologija
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	0	
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	0	

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

Svetovanje, informiranje, podpora pacientom

Name so se obračali pacienti s širokim obsegom svojih prošelj za pomoč in svetovanje. Za svetovanje so pacienti naprošali v zvezi z uresničevanjem njihovih po ZPacP, s pravicami, ki izvirajo iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, s pravicami uporabnikov zdravstvenih storitev, ki se navezujejo na uresničevanje pravic iz pokojninskega in invalidskega področja, delovnopravnega področja, socialnovarstvenega področja, področja nezaposlenosti ter področja ureditve pravic oseb z motnjami v duševnem zdravju.

Paciente sem predvsem seznanjal z njihovimi pravicami in jih v primeru kršitev njihovih pravic informiral z možnostmi njihovega uveljavljanja. Svetovanje je bilo vezano na dajanje informacij o vsebini pacientovih pravic in na razlago o možnostih uresničevanja le-teh.

Starejšim pacientom sem pomagal pri iskanju izvajalcev zdravstvenih storitev z najkrajšo čakalno dobo, saj se le-ti pogosto niso znašli pri iskanju izvajalcev.

Glede domnevnih kršitev pacientovih pravic sem opravljal poizvedbe pri izvajalcih zdravstvenih storitev in najpogosteje v postavljenem roku prejel ustrezne informacije in pojasnila.

Pogosto sem po prejetih vprašanjih in pritožbah pacientov pri izvajalcih zdravstvenih storitev najprej neformalno posredoval z namenom hitrega odpravljanja kršitev.

Sodelovanje z izvajalci zdravstvene dejavnosti

Z vodstvi zdravstvenih ustanov in s pristojnimi osebami za obravnavanje pritožb ter z drugimi zdravstvenimi delavci sem opravil številne neformalne pogovore, saj je moje delo pogosto zahtevalo sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev.

Sodelovanje vodstva ZD Ljubljana je zgledno, medtem ko je sodelovanje z nekaterimi drugimi izvajalci zdravstvenih storitev nekoliko oteženo. Ugotavljam, da je to posledica nepoznavanja določil ZPacP s strani izvajalcev zdravstvenih storitev.

Promocija pacientovih pravic

Za medije, predvsem različne televizijske in radijske nosilce programov sem dajal izjave s področja pacientovih pravic.

Medsebojno sodelovanje zastopnikov

Pri izvajanju nalog zastopnika sem se pogosto posvetoval z drugimi zastopniki. Prevladovala je predvsem komunikacija preko telefona in elektronske pošte »skupinska lista«, kjer si izmenjujemo informacije in mnenja. Zastopniki smo se udeležili srečanja z Varuhom človekovih pravic in s predstavniki Zdravniške zbornice Slovenije, kjer smo si v zaključku vselej izmenjali svoja mnenja in predloge za nadaljnjo delo.

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

- Spremljanje novosti zdravstvenega sistema.
- Izmenjava izkušenj in mnenj med zastopniki pacientovih pravic.
- Sodelovanje z mediji.
- Sodelovanje z nosilci zdravstvene dejavnosti.
- Empatično delovanje.

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

Seznanjanje zdravstvenega osebja z vsebino Zakona o pacientovih pravicah in usmerjenost k odpravljanju sistemskih napak in pomanjkljivosti. V preteklem letu se je name obrnilo več izvajalcev zdravstvenih storitev, vključno z zdravniki, ki so se želeli posvetovati glede razlage določil Zakona o pacientovih pravicah. Vse to predvsem z željo za hitro in mirno rešitev spora in sprotno odpravljanje napak.

6. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

Pozitivna opažanja

Ugotavljam, da pacienti velik del svojih težav v zdravstvenem sistemu, rešijo že v pogovoru z zastopnikom, zaradi česar pogosto ne prihaja do dodatnega obremenjevanja zdravstvenega sistema.

Opazene pomanjkljivosti, nepravilnosti

Nerazumno dolge čakalne dobe za posamezne zdravstvene obravnave. Ugotavljam tudi, da se pacienti premalo zavedajo, da imajo možnost izbire določenega izvajalca zdravstvene dejavnosti izven kraja svojega stalnega prebivališča, kjer je lahko čakalna doba za posamezno zdravstveno storitev veliko krajša.

Podaljševanje bolniških staležev. Veliko pacientov se je name obračalo z vprašanji glede podaljšanja bolniškega staleža. Ugotavljam, da se pojavljajo primeri, ko pacienti iz razloga dolgotrajnega diagnostičnega postopka še pred zaključkom zdravljenja prejmejo odločbo ZZS o prenehanju bolniškega staleža. Večje število pacientov me je poklicalo in sporočilo, da so kljub predlogu lečečih zdravnikov za podaljšanje bolniškega staleža in nespremenjenemu zdravstvenemu stanju, če ne celo slabšem, prejeli odločbo ZZS o prenehanju bolniškega staleža.

Zagotovitev zdravstvene oskrbe po zaključenem zdravljenju v bolnišnici. Več svojcev starejših in težje bolnih pacientov me je obvestilo, da so se znašli v situaciji, da so morali svojcu pri katerem je bilo bolnišnično zdravljenje zaključeno zagotoviti zdravstveno oskrbo bodisi doma bodisi v ustrezni institucionalni ustanovi. Svojci so se tako znašli pred številnimi ovirami in težavami, ker je dobiti ustrezno oskrbo na domu skoraj nemogoče oziroma si je nekateri ne morejo privoščiti. Prostora v institucionalnih ustanovah pa tudi ni.

Anonimizirani zapisniki o zahtevah in obravnavah kršitev. Ugotavljam, da zdravstvene ustanove sprotne ne pošiljajo anonimiziranih zapisnikov o obravnavanih zahtevah. Svetla izjema je UKC Ljubljana, ki anonimizirane zapisnike o zahtevah in obravnavah kršitev redno pošilja zastopnikom.

Seznanitev z morebitnimi stroški zdravljenja. Izpostavljam predvsem izvajalce zdravstvenih storitev, ki paciente ne seznani z informacijo o predvidenih stroških zdravljenja, ki ga bodo morali pacienti plačati po opravljeni storitvi. V primeru, da do seznaitve s stroški pride se pa ti po zaključku zdravljenja pogosto močno razlikujejo od začetnega podatka.

Odškodninski zahtevki. Name se je obrnilo veliko pacientov, ki so želeli zoper izvajalce zdravstvenih storitev pri zavarovalnici oziroma tožbe zaradi nepravilnega zdravljenja.

Digitalizacija zdravstvenih storitev. Starejši pacienti se ne znajdejo s spletnimi portali in imajo velike težave pri e-naročanju, zato bi bilo nujno potrebno uvesti izobraževanja za uporabo portalov za ranljivo populacijo.

Potrebni ukrepi in predlogi za izboljšanje

Nujno izobraževanje zobozdravnikov in zasebnih zdravnikov o vsebini Zakona o pacientovih pravicah.

Omogočiti dostopnost do zdravstvenih storitev v razumnem času oziroma odpraviti nedopustne čakalne dobe.

Uvedba izobraževanja pacientov o uporabi informacijskih tehnologij pri dostopu do zdravstvenega sistema.

Uvedba periodičnih sestankov zastopnikov s predstavniki Zdravstvenega inšpektorata in Urada za nadzor, kakovost in investicije v zdravstvu.

Nadaljevanje aktivnosti, ki so bile začete v letu 2024.

Robert Cer, mag. prava
Zastopnik pacientovih pravic

