



REPUBLIKA SLOVENIJA  
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC  
ZA OBMOČJE NIJZ MURSKA SOBOTA  
Ulica arh. Novaka 2b  
9000 Murska Sobota

# **POROČILO ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA OBMOČJE NIJZ MURSKA SOBOTA ZA OBDOBJE 1.1.2017 – 31.12.2017**

**Pripravil:**  
**Martin Raj, univ. dipl. prav.,**  
**zastopnik pacientovih pravic**  
**v Murski Soboti, dne 30.3.2018**

## 1. UVODNE UGOTOVITVE

Zastopnik pacientovih pravic za območje NIJZ Murska Sobota Martin Raj, podajam naslednje poročilo za obdobje 1.1.2017 – 31.12.2017.

Poročilo je podano v anonimizirani obliki, kar pomeni, da ne vsebuje konkretnih osebnih in drugih podatkov iz katerih bi se dalo razbrati na katero konkretno osebo se nanaša in poleg statističnih podatkov vsebuje tudi splošne ugotovitve in priporočila na področju pacientovih pravic.

Poročilo je odraz stanja na področju pacientovih pravic na območju, ki ga posamezni zastopnik pokriva, kakor tudi seveda njegovega dela in aktivnosti v preteklem letu, torej v obdobju od 1.1. do 31.12.2017.

Na podlagi Zakona o pacientovih pravicah so osnovne naloge zastopnika naslednje:

- na primeren način svetuje oz. nudi strokovno pomoč ter informacije o vsebini pravic, načinih in možnostih njihovega uveljavljanja v času pred ali med zdravljenjem, daje konkretne usmeritve za uveljavljanje pravic in predlaga možne rešitve problema ter nudi pomoč pri vlaganju pravnih sredstev po Zakonu o pacientovih pravicah,
- opravlja potrebne poizvedbe v zvezi z domnevnimi kršitvami pri izvajalcih zdravstvenih storitev,
- napotuje na pristojno pravno ali fizično osebo ali na pristojni državni organ, v zvezi z uveljavljanjem pacientovih pravic
- vlaga pravna sredstva in daje predloge, pojasnila in druge izjave v imenu pacienta in v njegovo korist za hitro in uspešno razrešitev spora
- skrbi za informiranost in promocijo pacientovih pravic
- podaja predloge, mnenja, kritike ali priporočila izvajalcem zdravstvenih storitev

Zakon o pacientovih pravicah določa naslednje osnovne pacientove pravice:

- pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev,
- pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi,
- pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev,
- pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravica do spoštovanja pacientovega časa,
- pravica do obveščenosti in sodelovanja,
- pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju,
- pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje,
- pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja,
- pravica do drugega mnenja,
- pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo,
- pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov,

- pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic,
- pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic.

Poročilo odraža stanje področju uresničevanja zgoraj navedenih pravic na območju ki ga pokriva NIJZ Murska Sobota, torej na območju Pomurja in seveda izvajanja ustreznih nalog zastopnika pacientovih pravic v tej zvezi.

## 2. SPLOŠNO

Funkcijo zastopnika pacientovih pravic (v nadaljnjem besedilu: zastopnika) za območje delovanja NIJZ Murska Sobota (območje upravnih enot Murska Sobota, Lendava, Ljutomer in Gornja Radgona) sem opravljal celotno leto 2017, ki je upoštevano v poročilu v prostorih NIJZ Murska Sobota, Ulica arh. Novaka 2b, Murska Sobota.

Prostori za opravljanje dejavnosti zastopnika so primerno locirani, saj se nahajajo v pritličju stavbe NIJZ Murska Sobota in so lahko dostopni vsem osebam.

Svoje delo opravljam v času uradnih ur v torek, četrtek in petek od 8.00 do 13.00 ure, v skladu z določili zakona pa sem strankam oz. pacientom na voljo tudi v popoldanskem času ob sredo od 12.00 do 17.00 ure. Skupaj sem torej v času uradnih ur na voljo strankam po 20 ur tedensko, razen v primeru letnih dopustov, bolniške ali druge opravičene in v naprej najavljene osebne odsotnosti. Seveda se pacienti name obračajo tudi izven določenih uradnih ur, ko sem dosegljiv na svojem telefonu oz. preko elektronskih sporočil.

## 3. STATISTIKA

Name kot zastopnika pacientovih pravic se je v obdobju od 1.1.2017 do 31.12.2017 obrnilo skupaj 493 ljudi in sicer tako z osebnim obiskom v pisarni v času uradnih ur kot tudi izven uradnih ur, obiskom na njihovem domu oz. nadalje preko telefona, mobilnega telefona oz. preko elektronske oz. navadne pošte.

Polega navedenega števila je potrebno upoštevati tudi dejstvo, da je bilo približno 80 primerov, ko so me ljudje klicali na mobilni telefon izven uradnih ur, v času ko sem vozil oz. bil v situaciji, ko ni bilo možno pisno zabeležiti njihovega klica in sem jim po telefonu podal informacije, razlago oz. usmeritve oz. se tudi niso sami predstavili oz. dali podatkov oz. jih ni bilo možno evidentirati, zato je skupno število vseh kontaktov oz. zadev še za toliko večje .

V pisarni se je v času uradnih ur zglasilo osebno 210 oseb, nekateri tudi po večkrat, z 83 osebami, pa sem se zaradi bolezni, invalidnosti, starosti, nemožnosti prevoza... dogovoril za sestanek na njihovem domu. Kar nekaj strank - približno 30 pacientov oz. njihovih svojcev oglasilo osebno na mojem domu izven uradnih ur oz. na drugih lokacijah (ob organizaciji prireditvev oz. predavanj) in sem jim tam nudil ustrezne informacije oz. pomoč.

Tekom leta sem prejel tudi klice po fiksnem oz. mobilnem telefonu od 257 strank, s katerimi sem v večini uspel dogovoriti oz. odgovoriti in ustrezno zabeležiti že po tem razgovoru, v 105 zadevah, pa sem osebe še dodatno naročil v pisarno zaradi kompleksnosti zadeve oz. potrebe po vpogledu v dokumentacijo. Od skupnega števila oseb, ki so klicale je želelo 80 oseb ostati anonimnih in so v zvezi anonimne prijave nepravilnosti ali pa so klicale samo za informacijo o njihovih pravicah, brez da bi želele izpostaviti svojo identiteto.

Nadalje sem prejel preko emaila 81 zahtev oz. prošenj po pomoči in 32 vlog po redni pošti s prošnjo za pomoč oz. nasvet.

**Tabela 1: Prikaz prejetih in obravnavanih zadev**

Zap. št.	Kontakt	Število
1.	Osebno srečanja s pacienti (v pisarni ali na domu)	210
2.	Število telefonskih stikov s pacienti	257
3.	Prejete pisne pritožbe (email, redna pošta)	113
4.	Zadeve sprejete v obravnavo	114

Kakor je razvidno iz navedenih števil, gre za malenkost nižje število oseb (leta 2016 – 519 oseb, leta 2017 – 493 oseb), ki so me kontaktirale kot v letu poprej, kar izkazuje, da je obveščenost in občutljivost pacientov na krčenje oz. krnjenje pravic oz. varčevanje pri zdravstvenih storitvah še naprej na zelo visoki stopnji oz. se ljudje želijo zavzeti za svoje pravice, še posebej takrat, ko so jim kršene. Pri tem bi žele izpostaviti, da je to malenkost nižje število povezano tudi z mojo malo daljšo odsotnostjo zaradi poškodbe.

Kot je razvidno iz zgoraj navedene tabele pa se je povečalo število zadev sprejeti v postopek prve oz. druge obravnava pacientovih pravic v skladu z Zakonom, torej zahteve, ki so zahtevale kompleksnejšo obravnavo – gre za 114 zadev in v vseh je bil izveden postopek prve oz. druge obravnave pacientovih pravic.

Od skupnega števila 493 zadev v letu 2017, s katerimi so se ljudje obrnili name po pomoč, je bilo v letu 2017 rešeno skupaj 460 zadev, 33 zadev pa je bilo preneseno v naslednje leto – gre predvsem za zadeve ki so bile prijavljene čisto na koncu leta oz. za zadeve, ki so zahtevnejše in zahtevajo dalj časa trajajoče postopke.

Časovno je bilo v roku do pet dni rešenih 305 zadev oz. 62% zadev, gre v veliki večini za zadeve, kjer je bila strankam podana informacija o njihovih pravicah, obsegu teh pravic, kakor tudi za enostavnejše zadeve, ki so bile v kontaktu z izvajalci zdravstvenih storitve rešene preko telefona oz. emaila.

V časovnem roku do 20 dni je bilo rešenih 69 zadev (14%), v tem primeru gre za zadeve, ki so bile rešene potem, ko sem se pisno ali po telefonu obrnil na izvajalce in zahteval pojasnilo oz. rešitev problema pacienta in so le ti zadevo potem realizirali oz. odgovorili v roku do 20 dni.

V roku do 30 dni je bilo rešeno 49 zadev oz. 10% vseh zadev, medtem, ko je bilo 37 zadev oz. 7,5 % zadev reševanih dlje kot 30 dni - gre za kompleksnejše zadeve, ki so zahtevale več komunikacije in pregleda dokumentacije ter tudi podajo drugih mnenj oz. postopkov. Kot že navedeno je bilo 33 zadev oz. 6,69% zadev prenesenih v reševanje v leto 2018 saj so bile podane konec leta 2017 in do konca leta še niso bile rešene, oz. je bilo njihovo reševanje dolgotrajnejše.

**Tabela 2: Prikaz časa reševanja zadev**

Zap. št.	čas reševanja	število
1.	do pet dni	305
2.	6 do 20 dni	69
3.	20 do trideset dni	49
4.	nad trideset dni	37
5.	Prenesene v leto 2018	33

Od skupnega števila zadev sprejetih v obravnavo – 114 zadev, je bilo v 75 zadevah vložena zahteva za prvo obravnavo pacientovih pravic, od tega je bil na prvi stopnji v letu 2017 rešenih 59 zadev, ostale (16 zadev) pa so bile, zaradi zahtevnosti oz. dolgotrajnejšega postopka prenesene v reševanje v leto 2017. V letu 2017 je bilo v zvezi domnevnih kršitev vloženi 12 zahtev za drugo obravnavo pacientovih pravic, in to zaradi tega, ker pacienti z rešitvijo oz. pojasnili v okviru prve obravnave niso bili zadovoljni.

### **Promocija pacientovih pravic in seznanjanje z novostmi in problematiko na področju pacientovih pravic**

Poleg navedenih aktivnosti povezanih s pomočjo, svetovanjem in pritožbami v zvezi z uveljavljanjem pacientovih pravic sem izvedel tudi aktivnosti za promocijo pacientovih pravic in sicer tako v medijih - televizija, radio, lokalni in nacionalni časopisi (RTV SLO, Murski val 202, Val 202, TV AS, Vestnik, Žurnal, Delo...), kot tudi z aktivnimi nastopi na organizacijah in združenjih pacientov in organizacijah povezanih s populacijo, ki se pogosteje poslužuje zdravstvenih storitev (Društvo za osteoporozo Murska Sobota, Društva invalidov, Društvo slepih in slabovidnih Pomurja, Društvo diabetikov, Društvo bolnikov s kronično bolečino, Društva upokojencev...) in podrobneje predstavil pacientove pravice in postopke in načine za uveljavljanje le teh.

Prav tako sem opravil več predavanj za zdravstvene delavce v okviru njihovih izobraževanj in seminarjev – vse skupaj za več kot 300 udeležencev. Nadalje sem na željo zaposlenih na sodiščih v Pomurju (4 okrajna in eno okrožno sodišče) opravili dvourne predstavitve določil Zakona o pacientovih pravicah ter novostih. V vse te aktivnosti je bilo vložena za okoli 150 delovnih ur časa.

Skupaj z drugimi zastopniki smo aktivno, s predlogi in pripombami sodelovali tudi v javnih obravnavah predlaganih zakonskih sprememb, s področja zdravstva in podali številne pripombe in predloge, tudi zelo utemeljene, vendar moramo žal ugotoviti, da so bile le

redke sprejet in dodane v predpise, ministrstvo in kasneje tudi poslanci so zakone večinoma sprejemali take kot so jih pripravili na ministrstvu.

#### **4. SPLOŠNE UGOTOVITVE**

V tem delu bom predstavil posamične kategorije pacientovih pravic, kot so opredeljene v Zakonu o pacientovih pravicah (14 sklopov pacientovih pravic) in sicer bom izpostavil posamične kategorije kjer prihaja do največjih težav oz. odklonov pri uveljavljanju pacientovih pravic.

##### **a) pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev,**

Uveljavljanja pravic iz tega naslova, če sklepamo iz števila zadev v tej zvezi, v letu 2017, ne moremo označevati kot pereče, če te pravice gledamo izključno le skozi določila ZpacP, kar pomeni, da je na splošno dostop do zdravstvene oskrbe zagotovljen vsem ravno tako pa tudi preventivne storitve, če pa na to pravico gledamo širše torej tudi skozi realne možnosti dostopa do zdravstvene oskrbe, posebej v smislu dolgotrajnih čakalnih dob, pa se ugotavlja, da je ta pravica mnogim pacientom kršena oz dostop do zdravstvene oskrbe traja nerazumno dolgo časa, kar praktično pomeni, da določene osebe, na področjih, kjer so čakalne dobe zelo dolge, težko uresničujejo to pravico. S spremembami zakonodaje in določenimi drugimi sistemskimi sprememba je sicer Ministrstvo za zdravje poskušalo doseči rešitev tovrstne problematike, vendar se bojim, da ti ukrepi niso bili zadostni oz. usmerjeni v pravilno smer.

##### **b) pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi,**

V letu 2017 sem obravnaval eno vlogo pripadnika romske skupnosti, ki je smatral, da ni bil obravnavan enako kot ostali pacienti, vendar je bilo v postopku ugotovljeno, pritožba ni utemeljena, saj je bil obravnavan enako kot ostali pacienti.

##### **c) pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev,**

Glede te pravice je v letu 2017 prišlo do nekaj pritožb in sicer predvsem zaradi pomanjkanja zdravniškega kadra, zaradi česar pacienti, ki s svojim prejšnjim izbranim zdravnikom niso bili zadovoljni in so želeli izbrati drugega zdravnika praktično niso imeli te možnosti, ker ni bilo zdravnikov, ki bi imeli proste kvote. Nadalje je bilo v lasnkem letu v večjem številu zaznati, da prihaja, do težav pri izmenjavi zdravstvenega kartona, v primeru menjave osebnega zdravnika, oz. se je v nekaj primerih tudi ugotovilo, da so bili kartoni založeni oz. izgubljeni.

##### **d) pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,**

V ta segment pravic – že zaradi zelo široke razlage naziva te pravice ( primerna, kakovostna in varna zdravstvena oskrba) odpade največje število t.i. težjih zadev, torej ko pacienti smatrajo, da so bile v postopku zdravljenja bile narejen strokovne napake ali je prišlo do prepoznega ali napačno usmerjenega zdravljenja ali pa je prišlo do neželjenih komplikacij v

postopkih zdravljenja. Glavnina zadev, ki sem jih obravnaval v okviru prave oz. druge obravnave, se nanaša na ta segment pacientovih pravic.

**e) pravica do spoštovanja pacientovega časa,**

Še vedno se pojavlja veliko število pritožb, ki se nanašajo na nemožnost telefonskega oz. elektronskega naročanja v zdravstvenih ustanovah, na kršitve določil o čakalnih časih in čakalnih dobah.

Zelo pogosta in v zadnjem času čedalje pogostejša pa je tudi pritožba zaradi nespoštovanja pravice do prejema strokovnega mnenja (izvida) v roku treh delovnih dni po pregledu. Kljub temu določilu in opravljenem pregledu morajo pacienti na izvid tudi več mesecev, kar lahko vodi do tega da ni mogoče koristiti nadaljnjih pravic iz zdravstvenega zavarovanja, kar je ob današnjem stanju tehnike in organizacije nedopustno dolgo.

**f) pravica do obveščeni in sodelovanja,**

V zvezi te kategorije pravic v letu 2017 je prišlo do nekaj primerov pritožb, ko v glavnem zasebni izvajalci zobozdravstvenih storitev niso pacientov v naprej obveščali o stroških.

**g) pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja,**

V letih prej, posebej pa v letu 2017 se je na področju zagotavljanja nege oz. namestitve do 30 na negovalnih oddelkih pojavil veli problem zapolnjenosti kapacitet. Gre za težavo, ki se pojavlja praktično pri vseh izvajalcih, saj čedalje več zavarovancev zaproša za namestitev na negovalni oddelke, kapacitete pa so premajhne in se pojavijo velike težave, ko skrb za hudo bolnega pacienta, takoj po bolnišnični oskrbi poskušajo preložiti na ramena svojcev, ki nimajo ne znanja in ne prostorskih možnosti za namestitev in nego tako hudo bolnega pacienta.

V zvezi uveljavljanja te pravice so se name obračali svojci varovancev domov za starejše oz. varovancev na paliativni oskrbi s pripombami, da se za njihove svojce ne izvaja ustrezna zdravstvena oskrba (pretirano doziranje uspaval, prisilno hranjenje, nemenjavanje plenic...)

V ostalih kategorijah pacientovih pravic ni bilo zaznane kake hude problematike, bili so posamični primeri, ki pa niso systemske narave, ampak je šlo bolj za pomanjkljivosti oz. nespretnosti pri izvajalcih in te zadeve niso vplivale na uresničevanje pacientovih pravic.

## 5. PRIPOROČILA

Zaradi zelo pereče problematike na področju čakalnih dob bo vsekakor potrebno na določenih področjih izvesti določene ukrepe na področju čakalnih dob, saj določene situacije – pogosti so primeri večletnih čakalnih dob na različnih področjih, v celoti oz. v zelo veliki meri onemogoča izrabo določenih pravice za določene populacije pacientov. Situacija, kljub izvedenim določenim ukrepom ni boljša in bo gotovo potrebno napore usmeriti v druge načine reševanja, saj so se dosednji izkazali za neustrezne.

Že prej sem izpostavil problematiko negovalnih oddelkov in priporočil povečanja kapacitet v tej smeri. Potrebno pa je izboljšati tudi komunikacijo s svojci pacientov v tem smislu, ne pa jih obveščati v zadnjem hipu, tako, da bodo svojci imeli malo več časa za organizacijo in namestitev takega pacienta.

Zelo veliko število pritožb se nanaša tudi na nemožnost naročanja preko telefona oz. elektronskega naročanja, kar zakon predpisuje. Nadalje pa je v zvezi z naročanjem potrebno opozoriti na čakalne čase, v zelo veliko primerih se še vedno naroča vse paciente na isti čas in potem nekateri od njih čakajo tudi po več ur, kar v primeru bolnih ljudi vsekakor ni humano in primerno.

Pogosto je bil predstavljen tudi očitek pacientov, da so čakalne dobe v sklopu javnega sistema praviloma bistveno daljše, pogosto se pa zgodi, da je pacientu že v javnem sistemu predstavljena možnost obiska istega specialista, ki dela v javnem sistemu, ima pa tudi zasebno ambulanto, v primeru, ko pa se pacienta napoti v zasebno ambulanto, je čakalna doba neprimerno krajša.

Izpostavljena je bila problematika pritožb v nespoštovanja pravice do prejema strokovnega mnenja (izvida) v roku treh delovnih dni po pregledu, tu ni opravičila, da se ta pravica ne bi uredila tako kot to določa zakon.

Glede na vse navedeno smatram, da bo potrebno na teh področjih s strani izvajalcev pa tudi v zdravstvu v celoti podvzeti ustrezne ukrepe za izboljšanje teh težav, tako, da se bo število primerov pritožb oz. nezadovoljstva zmanjšalo.

Martin Raj, univ. dipl. prav.  
Zastopnik pacientovih pravic za območje NIJZ Murska Sobota