

Številka: 07000-2/2011/3  
Ljubljana, dne 9. 6. 2011

**DRŽAVNO POROČILO**

**O STANJU NA PODROČJU VARSTVA**  
**PACIENTOVIH PRAVIC**  
**ZA LETO 2010**

## KAZALO

<b>1. UVOD .....</b>	<b>3</b>
<b>2. IZVAJANJE ZAKONA O PACIENTOVIH PRAVIC .....</b>	<b>3</b>
<b>3. SEZNAVITEV JAVNOSTI S PRAVICAMI PACIENTOV .....</b>	<b>4</b>
<b>4. NADZORI IN PRITOŽBE PACIENTOV .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1 Zastopniki .....</b>	<b>5</b>
a) Območje ZZV Ljubljana .....	5
b) Območje ZZV Maribor .....	7
c) Območje ZZV Celje .....	7
d) Območje ZZV Kranj .....	8
e) Območje ZZV Nova Gorica .....	8
f) Območje ZZV Koper .....	8
g) Območje ZZV Ravne na Koroškem .....	9
h) Območje ZZV Novo mesto .....	9
i) Območje ZZV Murska Sobota .....	9
<b>4.2 Komisija .....</b>	<b>12</b>
<b>4.3 Zdravniška zbornica Slovenije .....</b>	<b>12</b>
<b>4.4 Lekarniška zbornica .....</b>	<b>13</b>
<b>4.5 Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev     medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije .....</b>	<b>13</b>
<b>4.6 Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije .....</b>	<b>13</b>
<b>4.7 Ministrstvo za zdravje .....</b>	<b>14</b>
<b>5. ZAKLJUČEK .....</b>	<b>15</b>

## 1. UVOD

V letu 2010, po več kot dveh letih veljavnosti in uporabe Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/2008, v nadaljnjem besedilu: Zakon), je mogoče zaključiti, da se je v Republiki Sloveniji varstvo pacientovih pravic utrdilo tako v zavesti pacientov, kot tudi v zavesti samih izvajalcev zdravstvenih storitev (v nadaljnjem besedilu: izvajalci). Zakon se uporablja na vseh ravneh zdravstvene dejavnosti za reševanje morebitnih nesporazumov ter domnevnih kršitev pacientovih pravic tako pri izvajalcih, ki zdravstvene storitve opravljajo v mreži izvajalcev javne zdravstvene službe, kot tudi pri izvajalcih, ki zdravstvene storitve opravljajo izven javne mreže. Pomemben dejavnik uporabe in širjenja duha Zakona pa predstavljajo tudi zastopniki pacientovih pravic, ki s svojim znanjem in izkušnjami pomagajo tako pacientom, kot tudi izvajalcem.

Ker je za pregled stanja na področju varstva pacientovih pravic potrebno zajeti celotno strukturo reševanja različnih pritožb pacientov na področju zdravstva, je poročilo dopolnjeno tudi s statističnimi poročili drugih subjektov, ki so na podlagi Zakona o zdravstveni dejavnosti (Uradni list RS, št. 23/05-UPB2, 23/08, 58/08 in 77/08; v nadaljnjem besedilu: ZZDej) legitimirani za opravljanje strokovnega nadzora ter nadzora nad izvajanjem pogodb, ki omogočajo uresničevanje pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja.

## 2. IZVAJANJE ZAKONA O PACIENTOVIH PRAVIC

Zakon poleg uvajanja poenostavljenih postopkov reševanja sporov med pacienti in zdravstvenimi delavci ter zdravstvenimi sodelavci oziroma izvajalci, določa še 13 pacientovih pravic, ki so v Zakonu posebej opredeljene. Zakon poskuša pacienta postaviti v vlogo aktivnega subjekta, ki poleg sodelovanja pri lastni zdravstveni obravnavi tudi sam, oziroma s pomočjo drugih (zastopnika pacientovih pravic), varuje svoje (pacientove) pravice.

Leta 2010 je bil na podlagi Zakona sprejet nov Pravilnik o višini nadomestil predsednika in članov Komisije Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic ter mediatorjev (Uradni list RS, št. 14/10), s katerim se na novo določa višina plačila za opravljeno delo predsednika in članov Komisije Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic (v nadaljnjem besedilu: Komisija) ter Pravilnik o najdaljših dopustnih čakalnih dobah za posamezne zdravstvene storitve in o načinu vodenja čakalnih seznamov (Uradni list RS, št. 63/10; v nadaljnjem besedilu: Pravilnik o čakalnih dobah), s katerim se na novo določa najdaljše dopustne čakalne dobe za posamezne zdravstvene storitve, čakalni seznam, postopek vpisa in prednostne kriterije za uvrščanje pacientov v čakalni seznam ter način vodenja čakalnih seznamov pri izvajalcih v mreži javne zdravstvene dejavnosti. Omenjena pravilnika razveljavljata oba predhodna pravilnika, ki sta bila izdana v letu 2008 in sta drugače urejala plačilo predsednika in članov Komisije ter mediatorjev in področje čakalnih dob in čakalnih seznamov.

Ministrstvo za zdravje (v nadaljnjem besedilu: ministrstvo) je v več kot dveletnem spremljanju izvajanja Zakona zaznalo tudi potrebo po spremembi nekaterih določil Zakona, ki je sicer na področju varstva pacientovih pravic vnesel veliko pozitivnih premikov, vendar pa so se pri njegovem izvajanju v praksi razkrili tudi določeni problemi, ki pa jih ni mogoče rešiti drugače, kot s spremembo Zakona. Minister, pristojen za zdravje, je zato oktobra

2010 imenoval delovno skupino, ki je pripravila izhodišča in osnutek predloga sprememb in dopolnitev Zakona. V delovno skupino so bili imenovani predstavniki ministrstva, predstavnik zastopnikov pacientovih pravic, predstavnica Zdravstvenega inšpektorata Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: ZIRS), predstavnica Zdravstvenega sveta, predstavnica Zbornice zdravstvene in babiške nege Slovenije ter predstavnik izvajalcev.

V letu 2010 so na področju Republike Slovenije že delovali vsi zastopniki pacientovih pravic, do razrešitve oziroma novega imenovanja zastopnikov pacientovih pravic pa v omenjenem letu ni prišlo. Svoje delo je opravljala tudi Komisija, ki je skladno z Zakonom reševala zahteve za drugo obravnavo kršitev pacientovih pravic, ob tem pa je potrebno poudariti, da se v letu 2010 za postopek mediacije ni odločila nobena stranka.

### **3. SEZNANITEV JAVNOSTI S PRAVICAMI PACIENTOV**

Ministrstvo je v letu 2010 organiziralo oziroma soorganiziralo dve srečanja zastopnikov. Prvo srečanje v januarju 2010 je ministrstvo skupaj z zastopnikom pacientovih pravic, ki deluje na področju Zavoda za zdravstveno varstvo (v nadaljnjem besedilu: ZZV) Novo mesto, Robertom Sotlerjem, organiziralo v Kulturnem centru Janeza Trdine v Novem mestu. Srečanje je imelo naslov "Javna razprava o vlogi in delovanju zastopnikov pacientovih pravic", udeleženci srečanja pa so razpravljali o splošnih pacientovih pravicah ter pravicah iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, predstavniki ministrstva pa so srečanje izkoristili tudi za razpravo o povečanju in zagotavljanju kakovosti v zdravstvu. Srečanja se je udeležil širši krog oseb, predstavnikov tamkajšnjih izvajalcev ter pacientov.

Drugo srečanje zastopnikov je ministrstvo organiziralo v juniju 2010, kjer je vsem zastopnikom pacientovih pravic predstavilo Državno poročilo o stanju na področju pacientovih pravic za leto 2009, hkrati pa se je z zastopniki pacientovih pravic vzpostavil dialog o pomanjkljivostih Zakona, Državnega poročila ter poročanja izvajalcev zastopnikom pacientovih pravic o izvedenih prvih obravnavah kršitev pacientovih pravic.

Tretje srečanje zastopnikov pacientovih pravic je v mesecu novembru 2010 organizirala zastavnica pacientovih pravic iz območja ZZV Celje, Biserka Inkret, aktivno pa se ga je udeležilo tudi ministrstvo. Srečanje je imelo naslov "Uveljavljanje pravic pacientov v praksi", predstavniki ministrstva pa so povabljenim predstavili predloge sprememb Zakona ter se dotaknili obravnave pritožb pacientov, kot jih zazna ministrstvo. Na srečanju sta svoje izkušnje z delom zastopnika pacientovih pravic delila tudi zastopnik iz Novega mesta Robert Sotler ter zastavnica iz Kopra Jožica Trošt Krušec, srečanje pa je bilo namenjeno tudi razmišljanju o povečanju varnosti s povečanjem kakovosti storitev ter skrbi za varnost bolnikov.

Predstavniki ministrstva so s svojimi prispevki o Zakonu sodelovali tudi na nekaterih konferencah ter strokovnih srečanjih, ena izmed takšnih je bila konferenca Management in vodenje v zdravstvu, ki se je odvijala v Portorožu meseca marca 2010. Predstavnik ministrstva je na konferenci predstavil Zakon ter izkušnje po enoletni veljavi Zakona. Ker je bila konferenca namenjena predvsem vodstvu zdravstvenih ustanov, je bil prispevek usmerjen k podrobni seznanitvi udeležencev z določili Zakona ter razpravi o težavah pri njihovem izvajanju, predvsem je bila izpostavljena težava izvajanja pravice do drugega mnenja.

Promocijo Zakona na svojem območju delovanja so še vedno opravljali tudi zastopniki pacientovih pravic, ki so tako izvajalce, kot tudi paciente seznanjali s pacientovimi pravicami ter dolžnostmi.

Ob sprejemu novega Pravilnika o čakalnih dobah je ministrstvo skupaj z Inštitutom za varovanje zdravja, Zavodom za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljnjem besedilu: ZZS) ter Zdravstvenim inšpektoratom Republike Slovenije pristopil k organiziranju niza dogodkov, na katerih so bili tako izvajalci kot tudi širša javnost obveščeni o najdaljših dopustnih čakalnih dobah, spoštovanju le teh, načinih naročanja ipd. Z namenom kar največje implementacije in pomembnosti vsebin kakovosti in varnosti na področju čakalnih dob, je bilo prav tako organizirano izobraževanje članov svetov javnih zdravstvenih zavodov, sestanek z zastopniki pacientovih pravic ter predstavitev področja čakalnih dob Zdravstvenemu svetu.

## **4. NADZORI IN PRITOŽBE PACIENTOV**

Pacienti imajo na podlagi Zakona ter ZZDej na razpolago več različnih pritožbenih možnosti, ki se nanašajo na zdravstveno obravnavo, ki so je bili deležni. Kot je bilo izpostavljeno že večkrat, Zakon ni posegel v že znane pritožbene poti, temveč je pacientom le omogočil vzporedno pot, kjer so že vnaprej znani vsi možni akterji, kot sta pristojna oseba za sprejem in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic ter zastopnik pacientovih pravic. V nadzor, ki je urejen z ZZDej, Zakon ni posegel.

Predsednica Komisije in večina od 12 zastopnikov je ministrstvu do 15. 3. 2011 posredovalo redna letna poročila, trije zastopniki pa so poročila posredovali kasneje (le dva zaradi opravičljivih razlogov). Prav tako je ministrstvo pridobilo poročilo od ZZS ter treh zbornic (Zdravniška zbornica Slovenije, Lekarniška zbornica Slovenije in Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije), ki na podlagi javnega pooblastila opravljajo strokovni nadzor nad delom zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev.

### **4.1 Zastopniki**

V letu 2010 je z delom pričelo vseh dvanajst zastopnikov, ki je skupaj obravnavalo približno 5.242 pritožb oziroma vprašanj pacientov. Zastopniki so v letu 2010 organizirali oziroma se udeležili treh strokovnih srečanj, namenjenim njim, prav tako pa so od sredine leta 2010 medsebojno povezani preko skupnega elektronskega naslova, ki jim omogoča redno komuniciranje ter sodelovanje. Na podlagi rednih letnih poročil zastopnikov v nadaljevanju podajamo skupne ugotovitve ter statistične podatke.

#### **a) Območje ZZV Ljubljana**

Na območju ZZV Ljubljana so v letu 2010 delovale vse tri imenovane zastopnice.

Na zastopnico Dušo Hlade Zore se je osebno obrnilo 222 pacientov, med njimi nekateri tudi večkrat. Zastopnica Hlade Zore je prejela 592 telefonskih klicev, kar v povprečju pomeni 11 klicev na teden, ter 512 vprašanj, ki jih je prejela po elektronski pošti. Zastopnica Hlade Zore je kot zastopnica pacienta vložila 7 zahteva za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic, od tega je bilo sklenjenih 6 poravnava, ena pritožba pa se je nadalje reševala pred Komisijo, ki je izvajalcu

izdala opomin, velika večina nesporazumov (kar 45, kar je 70%) pa je bila rešena še pred vložitvijo prve zahteve. Prav tako je pomemben podatek, da je bilo 7 zahtev za prvo obravnavo ustavljenih zaradi nesodelovanja pacientov.

Sicer je zastopnica Hlade Zore zaznala, da je bilo največ vprašanj ter pritožb vezanih na uveljavljanje pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja (30%), sledijo pritožbe na delo invalidskih komisij pri Zavodu za pokojninsko in invalidsko zavarovanje. Glede zaznanih kršitev pacientovih pravic je zastopnica izpostavila predvsem:

- pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravica do obveščeniosti in sodelovanja,
- pravica do drugega mnenja ter
- pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo.

Zastopnica dr. Maida Zorec Karlovšek je v letu 2010 obravnavala 47 primerov pritožb pacientov, razlog za manjše število obravnavanih pritožb pa je v nekajmesečni odsotnosti zaradi drugih obveznosti. Od obravnavanih zadev je bilo v 10 primerih vložena zahteva za prvo obravnavo, od tega je bila ena zadeva prenesena iz leta 2009. Delo zastopnice dr. Zorec Karlovšek poteka na način, da pred uvedbo postopka prve obravnave zaprosi za pojasnila izvajalca. Kar v 40% prejme s strani izvajalcev pozitiven odgovor, ki potrdi navedbe pacienta in vsebuje opravičilo ali drugačne izraženo ugodno rešitev za pacienta.

Zastopnica zazna največ kršitev pacientovih pravic pri:

- pravici do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravica do obveščeniosti in sodelovanja,
- pravica do spoštovanja pacientovega časa ter
- pravica do drugega mnenja.

Sicer tudi zastopnica Zorec Karlovšek ugotavlja, da se največ vprašanj ter stisk pacientov nanaša na njihov socialni položaj ter pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja ter invalidskega zavarovanja.

Zastopnica Melina Omrzel Petek, ki svoje delo opravlja v prostorih ZZV Ljubljana, enota Zasavje, je v letu 2010 prejela 60 vlog pacientov, od tega je bilo zaznanih 32 kršitev pacientovih pravic ter 4 kršitve Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja (Uradni list RS, št. 30/03, 35/03-popr., 78/03, 84/04, 44/05, 86/06, 90/06-popr., 64/07, 33/08, 71/08, 118/08, 7/09, 88/09 in 30/11; v nadaljnjem besedilu: Pravila). Zastopnica Omrzel Petek sicer med največje težave uvršča počasno delovanje in odločanje imenovanih zdravnikov ZZZS ter zdravstvene komisije ZZZS, prav tako pa izpostavlja tudi prepočasno diagnosticiranje zdravstvenih težav pacientov, kar vodi v dolge bolniške staleže, ki dodatno obremenjujejo zdravstveni sistem. Zastopnica Omrzel Petek je prav tako zaradi manjše obremenitve, po telefonu in elektronski pošti svetovala pritožnikom, ki so se primarno obrnili na zastopnici s sedežem v ZZV Ljubljana.

#### Anonimizirani zapisniki

Zastopnice s področja ZZV Ljubljana so v letu 2010 prejele 65 anonimiziranih zapisnikov s strani izvajalcev, ob tem pa je potrebno poudariti da zastopnica, ki deluje na izpostavi Zasavje, prejela le en zapisnik. Večina izvajalcev še vedno ne poroča oziroma posreduje anonimiziranih zapisnikov.

## b) Območje ZZV Maribor

Zastopnik mag. Borut Ambrožič je v letu 2010 obravnaval 307 primerov pacientov, od tega je bilo pri 212 primerih dovolj le neformalno posredovanje pri izvajalcih, v 4 primerih so ga pacienti pooblastili za zastopanje v kasnejših postopkih, od tega je bila v 3 primerih dejansko vložena zahteva za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic. Na zastopnika Ambrožiča so se pacienti obračali tudi v primeru domnevno kršenih pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja ter pravic iz invalidskega zavarovanja.

Zastopnik je sicer zaznal največ kršitev pacientovih pravic pri:

- pravici do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravici do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov,
- pravica do spoštovanja pacientovega časa ter
- pravica do obveščeniosti in sodelovanja.

Zastopnik Viktor Pilinger je v letu 2010 obravnaval 320 primerov pacientov, od tega se je nanj 10 pacientov obrnilo anonimno. Zastopnik Pilinger je v več kot polovici primerov (53%) pacientovo pritožbo rešil v obdobju do 5 dni, tako kot zastopnik Ambrožič, pa se tudi zastopnik Pilinger poslužuje neformalnih posredovanj, ki so namenjena predvsem hitremu odpravljanju kršitev. Zastopnik Pilinger je prav tako ve enem primeru potrdil obrazec izjave vnaprej izražene volje o tem, kakšna zdravstvena oskrba se prepoveduje v primeru, da pacient sam ni sposoben dati veljavne privolitve. Zastopnik Pilinger je pacientom nudil pomoč tudi na področju obveznega zdravstvenega in invalidskega zavarovanja.

Zastopnik je sicer zaznal največ kršitev pacientovih pravic pri:

- pravici do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo,
- pravici do spoštovanja pacientovega časa,
- pravici do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe ter
- pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja.

Oba zastopnika s področja ZZV Maribor ugotavljata, da se je velik delež obravnavanih primerov nanašal na področje zobozdravstva, predvsem področje protetike, pa tudi odnos zdravstvenega osebja do pacientov.

### Anonimizirani zapisniki

Zastopnika sta s strani 7 izvajalcev iz javne zdravstvene mreže prejela 87 anonimiziranih zapisnikov (en izvajalec je posredoval zapisnike, kjer je bil v vseh treh primerih obravnave kršitve pacientovih pravic udeležen tudi zastopnik, zato le teh ne štejemo v poročilo o posredovanih anonimiziranih zapisnikih), od tega je v 55 primerih prišlo do postopka prve obravnave. Kljub večjemu številu pozivom zastopnika Pilingerja pa eden izmed izvajalcev s področja ZZV Maribor ni poslal niti enega anonimiziranega zapisnika.

## c) Območje ZZV Celje

Zastopnica mag. Biserka Inkret je v letu 2010 obravnavala 883 pritožb oziroma vprašanj pacientov, od tega se jih je največ (27,49%) nanašalo na nepravilen oziroma žaljiv odnos zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev do

pacientov, saj pacienti smatrajo, da so zdravniki nepripravljeni na sodelovanje z njimi. Približno enak odstotek pritožb (26,94%) pa se je nanašalo na kršitev pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. Zastopnica Inkret 20% pritožb umešča med pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja ter druge pravice iz invalidskega, delovnega in socialnega področja.

Največ kršitev pacientovih pravic je zastopnica Inkret zaznala pri:

- odnosu zdravstvenega osebja do pacientov,
- pravici do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravici do spoštovanja pacientovega časa ter
- pravici do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev.

#### **d) Območje ZZV Kranj**

Zastopnica prim. dr. Zlata Remškar je v letu 2010 obravnavala 150 pritožb pacientov, od katerih se je glavnina nanašala na področje pravic iz obveznega zdravstvenega in invalidskega zavarovanja, le 10% pa se jih je nanašalo na domnevno kršitev pacientovih pravic. Zastopnica Remškar je v 8 primerih z neformalnim posredovanjem med izvajalcem in pacientom uspela zgladiti nesporazum, kar je 5,33%, v vseh ostalih primerih pa je pacientom nudila svetovanje.

Največ kršitev na področju pacientovih pravic je zastopnica Remškar zaznala pri:

- odnosu zdravstvenega osebja do pacientov,
- pravici do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravici do obveščeniosti in sodelovanja ter
- pravici do drugega mnenja.

#### **e) Območje ZZV Nova Gorica**

Zastopnik Marjan Petrič je zastopnik, ki svoje delo opravlja najdlje. V letu 2010 se je nanj obrnilo 461 pacientov, kar je manj kot leto poprej. Zastopnik Petrič omenjeno pripisuje dejstvu, da že sam institut zastopnika pacientovih pravic učinkuje preventivno na izvajalce, kar posledično zmanjša kršitve pacientovih pravic. Zastopnik Petrič je prav tako v veliki meri posluževal neformalnega posredovanja med izvajalcem in pacientom (27 primerov neformalnega posredovanja), kjer je beležil velik uspeh, v manjši meri pa je vlagal tudi zahteve za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic (6 vložitnih zahtev).

Zastopnik Petrič zaznava porast pritožb, ki se nanašajo na priznanje pravic iz obveznega zdravstvenega in invalidskega zavarovanja, kot primere najpogostejših kršitev pacientovih pravic pa zastopnik navaja kršitve:

- kršitve načel Zakona,
- pravice do varstva zasebnosti in pravice do samostojnega odločanja,
- pravice do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev ter
- pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe.

#### **f) Območje ZZV Koper**

Na zastopnico Jožico Trošt Krušec se je v letu 2010 obrnilo približno 591 pacientov, velika večina je prvi stik z zastopnico vzpostavila po telefonu.



Zastopnica Trošt Krušec se prav tako kot ostali zastopniki v veliki meri poslužuje neformalnega posredovanja, le v 8 primerih pa je s strani pacientov pridobila pooblastilo za vložitev prve zahteve za obravnavo kršitev pacientovih pravic. Zahteve za drugo obravnavo kršitev pacientovih pravic zastopnica ni vložila.

Zastopnica Trošt Krušec prav tako navaja, da se pritožbe in vprašanja pacientov v veliki meri nanašajo na pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja ter pravice iz invalidskega in pokojninskega zavarovanja. Kot primere najpogostejših kršitev pacientovih pravic pa zastopnica navaja kršitve:

- pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravice do seznanitve z zdravstveni dokumentacijo,
- pravice do obveščeniosti in sodelovanja ter
- pravice do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov.

#### **g) Območje ZZV Ravne na Koroškem**

Na zastopnico Stanka Vauh se je v letu 2010 obrnilo 94 pacientov, kar je glede na lansko leto skoraj stodontno povečanje. Zastopnica Vauh sicer ugotavlja, da se velika večina vprašanj in pritožb še vedno nanaša na področje obveznega zdravstvenega in invalidskega zavarovanja, najpogosteje kršene pacientove pravice pa so:

- pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev,
- pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravica do spoštovanja pacientovega časa ter
- pravica do obveščeniosti in sodelovanja.

#### **h) Območje ZZV Novo mesto**

Zastopnik Robert Sotler je v letu 2010 nudil pomoč 215 pacientom ter sprejel 488 telefonskih klicev, v 26 primerih je bila izvedena prva obravnavo kršitev pacientovih pravic, od tega je v 92% prišlo do rešitve spora. Zastopnik Sotler se sicer poslužuje tudi neformalnega posredovanja, izpostavlja pa tudi specifičnost področja, na katerem deluje, saj se na področju ZZV Novo mesto nahaja največji zavod za prestajanje kazni zapora (Zavod za prestajanje kazni zapora Dob) ter številna romska populacija, ki zahteva veliko usklajevanja tudi z romskimi svetniki.

Zastopnik sicer največ kršitev beleži pri:

- pravici do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- odnosu zdravstvenih delavcev in sodelavcev do pacientov ter
- pravici do spoštovanja pacientovega časa.

#### **i) Območje ZZV Murska Sobota**

Zastopnik Vilijan Ortar je v letu 2010 obravnaval več kot 300 pritožb oziroma vprašanj pacientov. V večini primerov je neformalno posredoval pri izvajalcih, v enem primeru pa je skupaj s pacientko vložil zahtevo za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic, ki ni bila ugodno rešena, zato je bila naknadno vložena še zahteva za drugo obravnavo kršitev pacientovih pravic, ki pa prav tako za pacienta ni bila ugodno rešena.

Zastopnik Ortar sicer največ pritožb zazna na področju pravic iz zdravstvenega in invalidskega zavarovanja, v okviru pacientovih pravic pa je zastopnik največ pritožb zaznal pri:

- pravici do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev,
- pravici do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravici do spoštovanja pacientovega časa ter
- pravici do drugega mnenja.

območje ZZV	Zastopnik	št. pacientov <sup>1</sup>	št. uvedenih postopkov <sup>2</sup>	rezultati uvedenih postopkov <sup>3</sup>	posredovanje anonimiziranih zapisnikov <sup>4</sup>
Ljubljana	dr. Majda Zorec Karlovšek	47	9 (+1 iz leta 2009)	2 (iz leta 2009) - Komisija	65
Ljubljana	Duša Hlade Zore	222 + 592 klicev + 512 e-pošta	7	6 - poravnava 1 - Komisija (izrečen opomin)	
Ljubljana	Melina Omrzel Petek	60	0	0	
Maribor	mag. Borut Ambrožič	307	3	2 - poravnava 1 - ni kršitve	90
Maribor	Viktor Pilinger	320	18	9 - poravnava 5 - ni kršitve 3 - Komisija	
Celje	mag. Biserka Inkret	883	13	4 - poravnava 7 - neuspešne 2 - Komisija	14
Kranj	prim. dr. Zlata Remškar	150	0	/	/
Nova Gorica	Marjan Petrič	461	6	2 - Komisija	0
Koper	Jožica Trošt Krušec	241 + cca. 350 klicev	8	2 - poravnava 6 - še ni rešitve	15
Ravne na Koroškem	Stanka Vauh	94	/	/	11

<sup>1</sup> Število pacientov vsebuje tako podatke o osebnih stikih, kot tudi število pacientov, ki so se na zastopnike obrnili po telefonu oziroma elektronski pošti.

<sup>2</sup> Postopki prve obravnave kršitev pacientovih pravic.

<sup>3</sup> Podatek ali je prišlo do sklenitve dogovora med izvajalcem in pacientom oziroma ali je bil uveden postopek pred Komisijo.

<sup>4</sup> Izvajalci so skladno s prvim odstavkom 63. člena Zakona dolžni najbližjemu zastopniku posredovati anonimizirane zapisnike o prvi zahtevi in obravnavi kršitve pacientovih pravic.

Novo mesto	Robert Sotler	215 + 488 klicev	26	24 - poravnava 2 - Komisija	3
Murska Sobota	Vilijan Ortar	cca. 300	1	1 - Komisija	0

Na podlagi zgoraj navedenih podatkov ministrstvo ugotavlja, da se je v letu 2010 na zastopnike po celotnem območju Republike Slovenije obrnilo približno 5.242 pacientov, kar je več kot stopetdesetodstotno povečanje v primerjavi z lanskim letom. Zastopniki so v okviru pooblastil, ki jim jih daje Zakon, pacientom nudili brezplačno pomoč, jim svetovali, pomagali ter jih na podlagi pooblastila zastopali v postopkih obravnave kršitve pacientovih pravic. Podobno kot v lanskem letu, zastopnikom s strani izvajalcev v veliki večini niso bili posredovani anonimizirani zapisniki o zahtevi ter obravnavi kršitve pacientovih pravic. Na celotnem območju Republike Slovenije je bilo posredovanih zgolj 198 anonimiziranih zapisnikov, ob tem pa je potrebno poudariti, da niti enega anonimiziranega zapisnika niso dobili zastopniki s področja ZZV Novo mesto ter ZZV Murska Sobota, za območje ZZV Kranj pa zastopnica ni podala podatka. Izvajalci kljub dodatnim pozivom nekaterih zastopnikov anonimiziranih zapisnikov niso posredovali, neposredovanje pa se na podlagi 87. člena Zakona kaznuje kot prekršek. Zaradi dvehletnega neupoštevanja določb bo ministrstvo opozorilo izvajalce na omenjeno zakonsko določbo, sicer bo ZIRS pozvalo, naj zoper kršitelje ukrepa.

Vsi zastopniki zagotavljajo svojo pomoč pacientom najmanj 12 ur na teden, nekateri zastopniki pa zaradi osebnih okoliščin ali zaradi povečanega obiska pacientov skupaj z ministrstvom sproti usklajujejo število uradnih ur.

Na podlagi poročil zastopnikov je mogoče povzeti, da so se pacienti najpogosteje pritoževali zaradi domnevno kršene:

- pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- pravice do spoštovanja pacientovega časa,
- pravice do drugega mnenja,
- pravice do obveščeniosti pacienta in pojasnilna dolžnost,
- pravice do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev ter
- neprimerne odnosa zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev

Zastopniki sicer še vedno navajajo, da se največ pritožb ter vprašanj nanaša na uresničevanje pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja ter pravic, ki izhajajo iz invalidskega zavarovanja. Na omenjenih področjih zastopniki nimajo pooblastil za zastopanje v postopkih odločanja o pravicah, pacientom lahko dajejo le osnovne informacije, nudijo strokovno pomoč in dajejo konkretne usmeritve pri uveljavljanju pravic. Kljub izrecnemu določilu Zakona, pa je na podlagi prejetih letnih poročil zastopnikov mogoče ugotoviti, da se nekateri zastopniki omejenih pooblastil ne držijo. Ministrstvo je mnenja, da omenjeno ravnanje zastopnikov pomeni prekoračitev zakonsko danih pooblastil, ki lahko za paciente – zavarovance pomenijo tudi negativne pravne posledice. Predhodni postopki pred organi ZZZS so namreč konstitutiven pogoj za uveljavljanje pravic do sodnega varstva, pogoji glede izobrazbe zastopnikov pa so v Zakonu zelo ohlapni, kar posledično pomeni, da niso vsi zastopniki večji pravnega znanja, ki je pri prevzemu pooblastila za zastopanje pred organi ZZZS in Zavoda za pokojninsko in invalidsko zavarovanje skoraj potrebno. Kljub dobri nameri zastopnikov, je na tem mestu potrebno opozoriti, da takšna ravnanja niso dopustna, zato naj se v primeru pritožb te vrste, paciente redoma preusmeri na ustrezne organe.

## 4.2 Komisija

Predsednica Komisije je na podlagi 82. člena Zakona podala ministrstvu redno letno poročilo za leto 2010. V letu 2010 je Komisija obravnavala 10 zahtev za drugo obravnavo kršitev pacientovih pravic, od tega je bila v eni zadevi vložena tožba na Upravno sodišče, ki je razveljavilo sklep Komisije ter vrnilo drugo zahtevo v ponovno obravnavanje na Komisijo.

Večina zahtev za drugo obravnavo je bilo rešenih s poravnavo, v enem primeru je bil izvajalcu izrečen opomin, nekaj zahtev za drugo obravnavo pa je bilo zavrženih.

Ministrstvo na podlagi rednega letnega poročila Komisije ter rednih letnih poročil zastopnikov za leto 2010 ugotavlja, da se število vloženih zahtev za drugo obravnavo, kot jih navaja predsednica Komisije, ne ujema s številom zahtev za drugo obravnavo, ki so jih vložili zastopniki. Prav tako je mogoče domnevati, da so pacienti v nekaterih primerih tudi sami vlagali zahteve za drugo obravnavo. Hkrati z navedeno pripombo je potrebno opozoriti, da je ministrstvo v letu 2010 prejelo večje število pritožb tako pacientov, kot tudi zastopnikov, da je delovanje Komisije prepočasno. Zaradi (pre)dolgega obravnavanja pritožb pacientov na obeh stopnjah (tako pri izvajalcih, kot pri Komisiji), eden izmed glavnih ciljev Zakona tako tudi v letu 2010 ni bil dosežen.

Ministrstvo nadalje ugotavlja, da je potrebno pacientom in izvajalcem večkrat predlagati tudi postopek mediacije, ki lahko nudi eno izmed alternativnih možnosti rešitve nastalega spora. Postopek mediacije od imenovanja Komisije še ni bila uporabljen, kljub temu, da so mediatorji imenovani že več kot dve leti.

Kot že v lanskem letnem poročilu, predsednica Komisije ponovno opozarja na težave pri povračilu stroškov za sodelovanje na obravnavah, predvsem povrnitev potnih stroškov pacientom, ki s svojim zahtevkom pred Komisijo niso uspeli.

## 4.3 Zdravniška zbornica Slovenije

Zdravniška zbornica Slovenije (v nadaljnjem besedilu: ZZS) ima na podlagi ZZDej pooblastilo za opravljanje strokovnih nadzorov s svetovanjem. V letu 2010 je bilo na podlagi javnih pooblastil ZZS opravljenih 113 nadzorov, ker pa je sredstev, prejetih iz javnih pooblastil, za 150 nadzorov, bodo preostali nadzori (37) opravljeni v letu 2011. Od 113 opravljenih nadzorov, je bilo največ rednih nadzorov, kar 87 (77%), ekspertnih 12 (10,6%), izrednih 8 (le na področju osnovnega zdravstva in bolnišničnega zdravja) in ponovnih 5.

Največ rednih nadzorov je bilo opravljenih v bolnišnicah na področju bolnišničnega zdravja (36 nadzorov, kar pomeni 85,7% vseh nadzorov na področju bolnišničnega zdravja), sledijo redni nadzori v zasebnem sektorju na področju osnovnega zdravstva (22 nadzorov, kar pomeni 36,6% vseh nadzorov na področju osnovnega zdravstva) ter redni nadzori v zdravstvenih domovih na področju osnovnega zdravstva (18 nadzorov, kar pomeni 30% vseh nadzorov na področju osnovnega zdravstva). Na področju zobozdravstva so bili opravljeni le redni nadzori (11), od tega jih je bilo 6 opravljenih v zasebnem sektorju, 5 pa v zdravstvenih domovih. V letu 2010 je bilo opravljeno le eno ekspertno mnenje na podlagi pritožbe.

#### **4.4 Lekarniška zbornica**

Pri Lekarniški zbornici Slovenije (v nadaljnjem besedilu: LZS), tako kot v lanskem poročilu navajajo, da pritožbe pacientov obravnavajo sistematično, ažurno in učinkovito, saj najkasneje v dveh dneh po prejemu pritožbe z dopisom seznanijo pacienta z možnostmi nadaljnjega reševanja postopka, kot to določajo notranji akti LZS. Naveden postopek reševanja sporov se je izkazal za učinkovitega, pritožniki pa so z njim zadovoljni.

V letu 2010 ni LZS prejela nobene pritožbi pacientov, opravljenih pa je bilo 5 strokovnih nadzorov v bolnišničnih lekarnah, 42 strokovnih nadzorov v enotah javnih zavodov ter 14 v zasebnih lekarnah. V primerih, kjer so bile ugotovljene pomanjkljivosti, je bil postavljen jasen rok za sprejem ukrepa ali priporočilo za izboljšavo.

#### **4.5 Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije**

Pri Zbornici zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije je bilo v letu 2010 opravljenih 8 strokovnih nadzorov s svetovanjem na področju zdravstvene nege v zdravstvenih zavodih ali njenih organizacijskih enotah. Nadzori so bili opravljeni v treh zdravstvenih domovih, dveh domovih za starejše občane, dveh bolnišnicah ter enem kirurškem centru.

#### **4.6 Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije**

ZZZS je na področju odločanja o pravicah s strani imenovanih zdravnikov in zdravstvene komisije izdal skupaj 357.288 odločb, od tega so jih imenovani zdravniki izdali 348.441, kar je 0,3% več kot v letu 2009, zdravstvena komisija pa 8.847, kar je 4% manj kot leta 2009. Največ izdanih odločb je bilo tako s strani imenovanih zdravnikov, kot s strani zdravstvene komisije, izdanih zaradi odločanja o začasni nezmožnosti za delo, sledijo odločbe izdane zaradi odločanja o zdraviliškem zdravljenju, pravici do medicinskih pripomočkov, negi družinskega člana, zdravljenja v tujini. V zadevah zobnoprotonetične rehabilitacije so imenovani zdravniki izdali 46.580 odločb, kar pomeni 13% izmed vseh izdanih odločb ZZZS.

ZZZS je pri odločanju o napotitvi v tujino, ko so v Republiki Sloveniji izčrpane možnosti zdravljenja, z zdravljenjem oziroma pregledom v drugi državi pa je utemeljeno pričakovati ozdravitev ali izboljšanje zdravstvenega stanja oziroma preprečiti nadaljnje slabšanje, obravnaval 712 vlog (6 manj kot v letu 2009) ter izdal 776 (upoštevajoč nerešene zadeve iz leta 2009) odločb o napotitvah na zdravljenje, pregled, preiskavo ali diagnostiko v tujino ter o odobritvah nabave steklenih očesnih protez v tujini. V 9 primerih je ZZZS obravnaval vloge za napotitev v tujino oziroma povračilo stroškov opravljenih storitev v tujini zaradi predolge čakale dobe v Republiki Sloveniji, od tega je v dveh primerih ZZZS napotitev na zdravljenje v tujino tudi odobrilo.

V letu 2010 so območne enote ZZZS glede odločanja o pravicah prejele 9.142 zahtev za izdajo odločb (sem niso zajete zahteve, ki se nanašajo na odločanje o odpisu, odlogu ali obročnem odplačevanju prispevkov ter odločanje v zvezi s plačilom prispevkov za obvezno zdravstveno zavarovanje), v zakonskem roku pa jih je bilo rešenih 87,6 %. Do prekoračitve roka prihaja predvsem v primerih, ko je potrebno pridobiti dodatno

dokumentacijo ali izvedenska mnenja, delno pa je prekoračitev roka tudi posledica povečanja števila zahtevkov glede na leto 2009 ter omejujoče kadrovske politike. Na Direkcijo ZZZS je bilo v letu 2010 odstopljenih 312 pritožb zoper odločbe, izdane na prvi stopnji, od teh pa je odločba odločitev prve stopnje spremenila v 49 primerih, kar pomeni 15,7%.

Na podlagi ZZDej ter Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (Uradni list RS, št. 72/06-UPB3, 114/06 – ZUTPG, 91/07, 71/08, 76/08 in 118/08 Skl.US: U-I-163/08-12, v nadaljnjem besedilu: ZZVZZ) je ZZZS v letu 2010 izvedel 679 finančno medicinskih nadzorov, od tega je bilo 670 rednih ter 9 izrednih. Na podlagi opravljenih nadzorov je ZZZS od izvajalcev zahteval 3.839.628,28 EUR, terjatve pogodbenih kazni pa so znašale 213.800,00 EUR.

Na področju skupine primerljivih primerov (v nadaljnjem besedilu: SPP) in neakutne bolnišnične obravnave se ponavljajo ugotovljene napake iz prejšnjih let. Pojavlja se prehitro odpuščanje bolnikov, kar posledično pomeni ponovne hospitalizacije ali usmerjanje v ambulantno diagnostiko, to pa nepotrebno obremenjuje bolnike in primarni nivo ter povzroča nepotrebne dodatne stroške (prevozi, čakalni seznam, podaljševanje začasnih nezmožnosti za delo). Omenjene nepravilnosti pomenijo navidezno skrajševanje ležalnih dob, dejansko pa se zvišujejo stroški zdravljenja. Pogosti so bili tudi neustrezni sprejemi v akutno bolnišnično obravnavo, ki bi sicer sodili v ambulantno obravnavo.

V okviru nadzorne skupine za internistiko in drugih dejavnosti specialitike se večina napak kaže pri obračunavanju obsežnejših pregledov, kot jih opravičujejo zapisi v medicinski dokumentaciji. Prihaja do pojava prepogostih kontrolnih pregledov, funkcionalna diagnostika in dodatni pregledi so bili v nekaterih primerih nepotrebno indicirani (pogosteje pri zasebnih izvajalcih), izvajalci so prav tako prirejali šifre Zelene knjige z namenom obračunavanja višje vrednosti storitev ipd.

Pri fizioterapiji prihaja do napak pri obračunavanju parnih organov, na ravni osnovnega zdravstva se pojavlja pomanjkljivo dokumentiranje storitev, napačno obračunavanje prvih pregledov, kjer gre utemeljeno za ponovni pregled ali "kratek obisk", ter nerazumno veliko predpisovanje in kombiniranje zdravil iste skupine. Ugotovljena je bila prav tako pomanjkljiva komunikacija med primarno in sekundarno ravno zdravstvene dejavnosti, ki se kaže predvsem v podvojenem predpisovanju zdravil, kar vodi v zlorabe in zasvojenost. Na področju zobozdravstva so bile ugotovljene predvsem nepravilnosti pri obračunavanju storitev, ki jih zavarovalnica ne krije, dvakratno obračunavanje istih storitev, zaračunavanje dražjih storitev od dejansko opravljenih, obračunavanje še neopravljenih storitev ipd.

Skladno z delno povzetimi ugotovitvami finančno medicinskih nadzorov v letu 2010 so nadzorni zdravniki ZZZS mnenja, da bi bilo smiselno razmisliti o neodvisnem ter združenem finančno medicinskem in strokovnem nadzoru s svetovanjem, saj je v nekaterih primerih težko presoditi povezavo med strokovno indiciarnostjo pregleda ali diagnostike z upravičenostjo obračunanih storitev v breme obveznega zdravstvenega zavarovanja.

#### **4.7 Ministrstvo za zdravje**

Ministrstvo skladno z Zakonom ni pritožbeni organ na področju varstva pacientovih pravic, vendar se pacienti še vedno v veliki meri obračajo ravno nanj. Ministrstvo tako dnevno

prejema pritožbe ter vprašanja pacientov, ki se nanašajo tako na pacientove pravice, kot tudi na področje pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, ki še vedno predstavljajo večinski del prejetih pritožb in vprašanj. V letu 2010 je ministrstvo prejelo tudi večje število vprašanj ter pritožb na področju čakalnih dob, saj je bil v mesecu avgustu sprejet nov Pravilnik o čakalnih dobah, ki je drugače urejal omenjeno področje.

Ministrstvo je poslalo pisne odgovore, ali več teh, več kot 500 pritožnikom ter tedensko odgovorilo na več deset telefonskih klicev. Na področju pacientovih pravic je še vedno zaznati največ pritožb nad delom zdravstvenih delavcev, pritožb zoper čakalne dobe v zdravstvu, pravice do vpogleda v zdravstveno dokumentacijo ter vprašanja, ki se navezujejo na pacientove pravice in možnosti njihovega uveljavljanja.

## **5. ZAKLJUČEK**

Na podlagi zgoraj navedenih podatkov je opazno povečanje števila pacientov, ki iščejo pomoč pri zastopnikih pacientovih pravic, hkrati pa ni zaznati tudi povečanja števila zahtev za drugo obravnavo kršitev pacientovih pravic, ki jih obravnava Komisija. Primerjava letošnjega ter lanskega Državnega poročila o stanju na področju varstva pacientovih pravic tako kaže, da po številčnosti pritožb še vedno prednjačijo pritožbe zoper odločitve v zvezi s pravicami iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, da se pri kršitvah pacientovih pravic še vedno najbolj izpostavljajo pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe, neprimeren odnos zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev, pravica do spoštovanja pacientovega časa, pravica do obveščenosti pacienta in pojasnilna dolžnost ter pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca, kar kaže da so pozitivni premiki na področju varstva pacientovih pravic premajhni oziroma je potrebno tako na strani izvajalcev, kot tudi na strani pacientov, povečati kulturo medsebojne komunikacije, sodelovanja ter zaupanja, ki so pri zdravstveni obravnavi ključnega pomena.

Skladno z napisanim se bo zato ministrstvo še naprej zavzemalo za razpoznavnost ter poznavanje tako pacientovih pravic, kot tudi dolžnosti, hkrati pa se s spremembo Zakona načrtuje tudi ureditev nekaterih nejasnih ter slabo opredeljenih in določenih področij Zakona.