

Glas zastopnikov pacientovih pravic za varnost pacientov

Delavnica o vzpostavitvi Sistema upravljanja z varnostnimi odkloni in tveganji za
varnost v zdravstvu (Projekt SenSys)

Ljubljana, 23. maj 2019

Duša Hlade Zore, dr.med., zastopnica pacientovih pravic



Pacienti se vedno bolj zavedajo svojih pravic

Pričakovanja so včasih prevelika

Informacije o pričakovanjih preskromne



Pravice in dolžnosti pacientov opredeljujejo predpisi s področja zdravstva:

Zakon o pacientovih pravicah in

Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o pacientovih pravicah med drugim določata:

- 14 pravic
- 7 dolžnosti
- uveljavljanje pravic v primeru kršitev



Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe

Primerna: temelji na potrebah pacienta in upošteva tudi pacientovo izbiro med različnimi možnostmi zdravljenja. Ker pacient ni strokovnjak mu mora zdravnik možnosti in tveganja razložiti.

Kakovostno: Uspešnost, **varnost**, pravočasnost, učinkovitost, enakopravnost, osredotočenje na pacienta.

Varna zdravstvena oskrba je tista, ki preprečuje škodo za pacienta v zvezi s samim zdravljenjem in okoliščinami fizične varnosti bivanja ali zadrževanja pri izvajalcu zdravstvenih storitev.



Varnost

- varnost je ključni dejavnik pri zagotavljanju kakovostne oskrbe
- zagotavljanje varnosti zahteva spoštovanje pravil
- nespoštovanje pravil pripelje do varnostnih zapletov
- varnostni zaplet je škodljiv za bolnika



Varnostni zapleti – primeri iz prakse

- varnostni zapleti so lahko zelo raznoliki
- kaj lahko stori pacient ?
- kdo se pritoži?
- poti reševanja pritožb
- rešitve



Sprotno neformalno razreševanje nesporazumov in sporov tam kjer je prišlo do nesporazuma

Prva obravnava kršitve pacientovih pravic pred pristojno osebo izvajalca zdravstvenih storitev na podlagi pisne ali ustne zahteve

15 dni neustrezen odnos

30 dni po končani domnevno neustrezni zdravstveni obravnavi

3 mesece, če je pacient za kršitev izvedel kasneje ali so se posledice pokazale kasneje

Druga obravnava kršitve pacientovih pravic pred Komisijo Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic, na podlagi pisne ali ustne zahteve

15 dni po prejemu zapisnika prve obravnave na Republiško komisijo za varstvo pacientovih pravic pri Ministrstvu za zdravje

Možne rešitve nesporazumov so različne



Rešitve

Pacient ima pravico,

- da se zdravstveni zaplet obravnava odkrito, pošteno in sočutno
- da se škoda odstrani ali omeji in zmanjšuje (npr. rehabilitacije in zmanjšanje bolečine)
- mora izvedeti kaj je šlo narobe in zakaj (razkritje napak)
- ali so bili izvedeni ukrep iz preprečitev ponovitve tega dogodka
- ima pravico do ustreznega opravičila
- ima tudi pravico do odškodnine brez dolgih sodnih postopkov.



Dolžnosti pacientov

Pravice pacientov prinašajo tudi dolžnosti.

Dolžnost pacientov je, da prispevajo k večji varnosti

Pacienti svoje dolžnosti premalo poznajo.



Zaključek

Povezanost uresničevanja pravic in izpolnjevanja dolžnosti je nujna za zagotavljanje varne zdravstvene oskrbe.

Poznavanje pritožb in opozoril pacientov glede kršitev varnostnih pravil daje prostor za izboljšanje in s tem odpravo razlogov za preprečevanje varnostnih zapletov.

Opozorila o varnosti naj bi bila tudi slišana in ne samo poslušana.

Bolniki pričakujejo, da bodo napor vloženi tudi v zagotovitev njihove varne zdravstvene oskrbe.

Pacientom morajo biti zagotovljene informacije o varnosti in morebitnih ukrepih za njeno izboljšanje.



Hvala za pozornost

Želim vam zanimiv in varen dan

