



REPUBLIKA SLOVENIJA

ZASTOPNICA PACIENTOVIH PRAVIC

Duša Hlade Zore, dr.med.

NIJZ, območna enota Ljubljana
Zaloška cesta 29, 1000 Ljubljana
Uradne ure:
Ponedeljek: od 8.30 do 15.30
Torek: od 8.00 do 13.00
Tel.št.:01 542 32 85
e-mail: dusa.hlade-zore@nijz.si

**REPUBLIKA SLOVENIJA MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE
ŠTEFANOVA ULICA 5**

1000 Ljubljana

**Varuhinja človekovih pravic RS
Dunajska cesta 56**

1109 Ljubljana

Datum: 24.3.2018

REDNO LETNO POROČILO O DELU ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA LETO 2017

Uvod

Z delom zastopnice pacientovih pravic (drugi mandat) sem pričela dne 02.01.2015. Sedež imam v prostorih NIJZ, območna enota Ljubljana, Zaloška 29 v Ljubljani.

Uradne ure so bile v času med 2.1.2015 in 31.12.2016 vsak ponedeljek od 08.00 do 15.00 ure in torek od 08.00 do 13.00 ure. V tem času sem bila dosegljiva tako osebno v pisarni, kot tudi na stacionarnem telefonu št. 01/542-32-85 ali po elektronski pošti na naslovu dusa.hlade-zore@nijz.si. V primeru odsotnosti v času uradnih ur je bila urejena prevezava stacionarne telefonske številke na receptorja NIJZ.

V primerjavi z letom 2016, sem v letu 2017, zaradi odsotnosti v drugi polovici aprila ter v maju in juniju, obravnavala manjše število.

Pregled opravljenega dela

V letu 2017 so bili načini komunikacije s pacienti: neposredni stiki, telefonski stiki, stiki po elektronski pošti in predavanja. Skupaj se je na zastopnico obrnilo neposredno, po telefonu, po elektronski pošti in navadni pošti **1839** pacientov.

Osebno se je v pisarni oglasilo **107** pacientov. Število obiskov je bilo skozi vse leto dokaj stalno, izstopajo meseci marec, september, oktober in november. Najmanj obiskov je bilo v mesecu avgustu.

Telefonskih stikov je bilo **661**, največ v mesecih marec in april, najmanj klicev je bilo v maja in junija. Po telefonu so pacienti želeli predvsem nasvete, pojasnila in informacije vezane na nesporazume zaradi domnevnih kršitev pacientovih pravic opredeljenih v Zakonu o pacientovih pravicah ter kršitev pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja. Okoli 15% klicev so bili dogovori za osebni stik.

Odgovorov na vprašanja pacientov, pojasnil, pridobivanja informacij in zahtev za reševanje nesporazumov po elektronski pošti je bilo **1471**. Največ stikov po elektronski pošti je bilo januarja, februarja, septembra, novembra in decembra, najmanj pa julija.

Domnevne kršitve, uvedeni postopki in rezultati

Obravnavala sem **295** zadev, od tega **283** zadev zaradi domnevnih kršitev pacientovih pravic, ki jih določa Zakon o pacientovih pravicah in **25** zadev zaradi domnevnih kršitev pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja in **1** zadevo zaradi domnevne kršitve pravic iz invalidskega in pokojninskega zavarovanja. V navedenih številih zadev sem upoštevala samo zadeve, ki sem jih obravnavala, ko so se pacienti name obrnili osebno, po pošti in po elektronski pošti, ne pa tudi reševanja težav, svetovanja in pojasnil po telefonu.

Na **novu** je bilo zavedenih **295** zadev, **3** zadeve so bile **prenešene** iz leta 2016. Število zaključenih zadev prejetih v letu 2017 je **289**, postopek reševanja **6** zadev se bo nadaljeval v letu 2018. Zaključene so bile tudi **3** zadeve prenešene iz leta 2016.

Neformalnih posredovanj pri zdravstvenih ustanovah je bilo **109**, pri tem je bilo **83** zadev rešenih uspešno, **16** neuspešno in so bile vložene zahteve za prvo obravnavo, **1** zadeva je zastarala, v **6** zadevah pa so pacienti od postopka odstopili.

Zahteva za **prvo obravnavo** je bila vložena **16-krat**, v **12** zadevah je bil dosežen dogovor ugoden za pacienta. Doseženi dogovori so bili opravičilo, povračilo nepotrebnih stroškov, interni strokovni nadzor, skrajšanje časa za izvedbo zdravstvene oskrbe. Pred komisijo RS za varstvo pacientovih pravic so se nadaljevale **4** obravnave.

Postopek pred Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic je uveden **4-krat**. V letu 2017 je bila zaključena 1 zadeva iz leta 2016 (postopek je bil zaključen, ker je pacientka vložila kazensko ovadbo), 2 zadevi iz leta 2016 sta še vedno v obravnavi, ena zaradi



nesodelovanja vlagatelja, druga zaradi zahteve za zunanji strokovni nadzor pri Zdravniški zbornici Slovenije. Od zahtev vloženih v letu 2017 sta dve zaključeni, pri eni je pacientka odstopila od nadaljevanja postopka, četrta se bo nadaljevala v letu 2018.

V eni zadevi poteka postopek **mediacije** pri Mediacijskem centru ZD Ljubljana.

Načini rešitev

Večina nesporazumov zaradi domnevne kršitve pacientovih pravic je bila rešena že z dogovorom o poravnavi, s pojasnilom, opravičilom, ureditvijo težav vezanih na pridobivanje zdravniških izvidov ali umiku zahteve pred vložitvijo zahteve za prvo obravnavo, 6 zadev je bilo zaključenih zaradi odločitve pacientov, da zahtevo umaknejo, v 10 primerih je bilo zaradi zamude predpisanih rokov za vložitev prve zahteve opravljeno samo poizvedovanje.

V 2 zadevah pa so bili pacienti oz. njihovi svojci zaradi pritožbe domnevne kršitve pacientove pravice po seznanitvi z zdravstveno dokumentacijo napoteni na Urad informacijske pooblaščenke.

Eno zadevo pri kateri je bil izražen sum za domnevno strokovno napako sem v imenu pacienta odstopila pristojnemu odboru na Zdravniški zbornici Slovenije.

Najpogostejše kršitve

Največ pritožb je vezanih na domnevne kršitve pravic do primerne kakovostne in varne zdravstvene oskrbe 35,3%. Pri domnevnih kršitvah pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe sta ključnega pomena zdravstvena obravnava in odnos med pacienti in zdravstvenimi delavci (68% od kršitev pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe).

Vloge 5-tih vlagateljev, ki so se pritožili zaradi domnevne strokovne napake pri zdravstveni obravnavi pacientov so bile obravnavane v okviru prve obravnave kršitve pacientovih pravic. Delni sporazum je bil dosežen samo v enem postopku, ko je pacient pristal na povračilo stroškov v višini 300 EUR, vendar je takoj po zaključku vložil odškodninsko tožbo pri zdravstveni ostanovi, ena zahteva je bila delno rešena v postopu druge zahteve, ena zahteva je bila na drugi stopnji umaknjena zaradi odločitve vlagateljice, da postopek nadaljuje na sodišču, ena vlagateljica je vložila zahtevo na Zdravniško zbornico Slovenije, ena zahteva je še v postopku pri Republiški komisiji za varstvo pacientovih pravic.

Kršitve pravice do spoštovanja pacientovega časa so na drugem mestu najpogostejših kršitev (25,8%) in so v primerjavi z letom 2016 porasle za 3%. Predolge čakalne dobe, spreminjanje stopenj nujnosti, pomankljivo obveščanje o terminih zdravstvenih posegov in uvrščanju v čakalne sezname, čakanje na zdravniške izvide preko razumnega roka, neskladanje uradno objavljenih čakalnih dob z realnimi, predolgo čakanje na (več kot 6 ur) na IPP in NSMP so samo nekateri razlogi za pritožbe. Ljudje ne zaupajo domnevno nepravilnim vodenjem čakalnih seznamov, na naročanje pacientov brez pojasnila, spreminjanje stopenj nujnosti, dolge čakalne dobe pri zobozdravnikih, ortodontih, na storitve fizioterapije, v proti bolečinskih ambulantah, obravnave bolnikov s fibromialgijo, na ne izdajanje računov za opravljeno storitev.

Pri kršenju pacientovi pravic je treba izpostaviti, da veliko nesporazumov izvira iz tega, ker ljudje ne dobijo dovolj pojasnil (10,6%) o postopkih, kakšne so njihove možnosti, kakšne so možnosti zdravljenja v tujini kolikšni bodo stroški, velja predvsem za zobozdravstvo ipd. Vprašanja s področja zdravstva so predvsem: zakaj je potrebno tako dolgo časa, da dobiš izvid specialista, zakaj pacienti ne dobijo pojasnila o stroških in doplačilih, posebno pri izdelovanju zobne protetike in ortodontskih storitev, zakaj ne dobijo napotnic za nekatere preglede.

Podpisa Izjave vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe ne moremo šteti kot kršitev pacientovih pravic. Se pa pri uveljavanju te pravice pojavljajo vprašanja.



Pacientove pravice	Pogostost kršitve v % (število kršitev)	
1. pravica do dostopa do zdravljenja, oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev	(5)	1,7
2. pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi	(7)	2,4
3. pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev	(16)	5,6
4. pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe	(100)	35,3
5. pravica do spoštovanja pacientovega časa	(73)	25,8
6. pravica do obveščeniosti in sodelovanja	(30)	10,6
7. pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	(10)	3,5
8. pravica do vnaprej izražene volje	(12)	4,1
9. pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	(1)	0,3
10. pravica do drugega mnenja	(5)	1,7
11. pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	(12)	4,2
12. pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	(8)	2,7
13. pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	(4)	1,4
14. pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	(0)	0,0
Skupaj	283	100

Poročanje izvajalcev zdravstvenih storitev na področju NIJZ LJUBLJANA o pritožnih postopkih

S strani izvajalcev zdravstvenih storitev sem prejela skupaj 237 anonimiziranih zapisnikov, uradnih zaznamkov in obvestil o pritožnih postopkih, kar je 17,7 odstotka več kot v letu 2016, ko jih je bilo poslanih 195.

Anonimizirana poročila o posameznih zadevah so posredovali:

UKC Ljubljana - 216

Kirurški sanatorij Rožna dolina-1

Zdravstveni dom Litija - 11

Zdravstveni dom Ljubljana enota Bežigrad - 1

Zdravstveni dom Ljubljana enota Vič – Rudnik - 3

Zdravstveni dom Grosuplje - 1

Kljub porastu števila anonimiziranih prijav ugotavljam, da je anonimizirane prijave domnevnih kršitev pacientovih pravic poslalo samo 6 zdravstvenih ustanov, ki delujejo na območju, ki ga pokrivam, kar je zelo malo. So pa vse zdravstvene ustanove, ki so o pritožnih postopkih poročale tiste, ki so svoja poročila poslale tudi v letu 2016.

Pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja in delo invalidskih komisij.

25 pritožb je bilo vezanih na domnevne kršitve pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, od tega je bilo 12 pritožb kombiniranih, ker so se pacienti pritožili hkrati zaradi domnevne kršitve pacientovih pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja in pravic določenih v zakonu o pacientovih pravicah. Vprašanja so bila vezana na obseg in vrste pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja so bila predvsem glede, pravice vezane na začasno odsotnost z dela, pravice do zdraviliškega zdravljenja, pravice do zdravljenja v tujini, pravice do vrste zobozdravstvenih dejavnosti, pravice do reševalnih prevozov, pravice do medicinskih pripomočkov, težave zaradi nedostopnosti nekateri zdravil in zamenjave terapevtsko podobnih zdravil.

Pacienti želijo pomoč pri pisanju in sestavi pritožb, prosijo za mnenja in priporočila, pogosto pa prosijo za podatke iz Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja ali drugih predpisov, ki opredeljujejo pravice iz zdravstvenega zavarovanja.

Pritožba na delo Invalidskih komisij na domnevno neprimeren odnos članov komisij pri obravnavi pacienta je bila 1.

Delo s ciljem promocije Zakona o pacientovih pravicah

Predavanja in članki – 12 predavanj in 1 članek

Zakon o pacientovih pravicah in delo ter zapažanja zastopnika sem v obliki predavanja predstavila:

društvom in združenjem bolnikov **(3)**,

strokovni posvet Pravice posameznikov in dolžnosti upravljalcev osebnih podatkov po novi evropski Splošni uredbi o varstvu osebnih podatkov, 27.1., Ljubljana

posvet Razsežnosti zdravstvene oskrbe ljudi z napredujočimi nevrološkimi boleznimi, 30.3, Ljubljana



strokovni posvetu Vloga nevladnih organizacij in zastopnic in zastopnikov pacientovih pravic pri preprečevanju in odpravljanju posledic diskriminacije oseb s hivom v zdravstvu v Sloveniji in na Norveškem, 29. 8., Ljubljana

strokovni posvet Osebna odgovornost za zdravje in dolžnosti posameznikov, 7.11., Ljubljana,

na 4 plenarnih seminarjih za študente 6 letnika medicine v okviru predmeta Primarno zdravstveno varstvo, Katedra za družinsko medicine

na 2 modulih Etika in profesionalizem za specializante družinske medicine, Katedra za družinsko medicino

predstavitel na srečanju s predstavniki Evropske komisije, 8. 11., Ljubljana

Mediji

Sodelovala sem v pogovornih oddajah na televiziji in radiju ter v pogovorih in pripravi člankov za tiskane medije (24)

Izobraževanja in srečanja (7)

Udeležila sem se 6 posvetov in letnega srečanja z varuhom človekovih pravic.

Zaključki

Iz priložene tabele: Najpogostejše kršitve pacientovih pravic, je razvidno, da so bile največkrat kršene: pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe, pravica do spoštovanja pacientovega časa ter pravica do obveščeniosti in sodelovanja. Vrstni red kršitev je enak kot v letu 2016

Ocenjujem, da je delo zastopnika pacientovih pravic dobro sprejeto. Menim, da to potrjuje tudi več pozitivno rešenih pritožb in tudi zahval pacientov za uspešne rešitve domnevnih nespornostov in pritožb.

Izkušnje s sodelovanjem z zdravstvenimi delavci in ustanovami so bile tudi v letu 2017 večinoma pozitivne. So pa včasih odgovori nekaterih pristojnih oseb pacientom tudi neprimerni in včasih žaljivi. Večina zahtev je bila rešenih že pred zahtevo za prvo obravnavo.

Odgovarjanje na zahteve za pojasnila v postavljenih rokih bi ocenila kot dobro, pojasnila na pritožbe pacientov prejmem v 98% v zahtevanem roku, v 3 primerih so bili potrebni opomini.

Obvestiti je potrebno zdravstvene zavode, da pošiljajo anonimizirana obvestila o domnevnih kršitvah pacientovih pravic.

Predlogi za izboljšanje

Potrebno je odpraviti razloge za najbolj pogoste kršitve pacientovih pravic. Še več pozornosti posvetiti kakovosti v zdravstvu.

Doseči skrajšanje čakalnih dob.

Zakonsko urediti pravico do drugega mnenja.

Izboljšati varstvo zasebnosti.

Zagotoviti vpis vnaprej izražene volje v zdravstveno dokumentacijo pacienta in pripraviti nove obrazce.

Iskati nove vire finansiranja, pacienti imajo občutek, da se varčuje le na bolnikih in, da jim varčevalni ukrepi lahko povzročajo škodo in so finančna in strokovna nevarnost.

Na osnovi pritožb in pogovorov s pacienti sem prepričana, da poleg dolgoročnih ciljev ne smemo pozabiti na kratkoročne cilje, tisti, ki je bolan pomoč potrebuje takoj in ne čez 5 let. Za doseganje kratkoročnih ciljev ne potrebujemo velikih sredstev pač pa boljšo in realnejšo organizacijo in več dobre volje.

Duša Hlade Zore

zastopnica pacientovih pravic

Naslovník-posredovano priporočeno s povratnico

Varuh človekovih pravic-posredovano priporočeno s povratnico

Arhiv