



**REPUBLIKA SLOVENIJA**

**ZASTOPNICA PACIENTOVIH PRAVIC LJUBLJANA**

Republika Slovenija

Ministrstvo za zdravje

Štefanova 5

1000 Ljubljana

Republika Slovenija

Urad varuha človekovih pravic

Dunajska 56

1000 Ljubljana

Ljubljana, 15. 3. 2018

Spoštovani!

Na podlagi drugega odstavka 80. člena Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS št 15/08, 55/17), vam pošiljam redno letno poročilo za leto 2017.

Lep pozdrav,

Mojca Mahkota

Zastopnica pacientovih pravic

Vročiti:  
-naslov



**REPUBLIKA SLOVENIJA**

**ZASTOPNICA PACIENTOVIH PRAVIC LJUBLJANA**

**POROČILO ZASTOPNICE PACIENTOVIH PRAVIC**

**ZA LETO 2017**

## 1.Uvod

Na podlagi drugega odstavka 80. člena Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS št. 15/08, 55/17) (v nadaljnjem besedilu: ZPacP ) podajam redno letno poročilo o delu zastopnika pacientovih pravic za leto 2017.

Kontaktne podatke v zvezi z delovanjem zastopnikov pacientovih pravic so v skladu z 58. členom ZPacP objavljeni na vidnem mestu pri izvajalcih zdravstvenih storitev na območju Ljubljane. Ti podatki so dostopni tudi na spletnih straneh javnih zdravstvenih zavodov in na spletnih straneh nekaterih zasebnih izvajalcev zdravstvene dejavnosti. Poleg teh podatkov imajo nekateri javni zdravstveni zavodi na svojih spletnih straneh objavljene obrazce za pritožbe in zahteve za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic.

Uradne ure za paciente za območje, ki ga pokrivam skupaj še z dvema zastopnicama, sem imela ob torkih od 13.00 do 19.00 ure in ob sredo od 8.30 do 13.30 ure v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje , Območna enota Ljubljana na Zaloški 29, v Ljubljani. V času uradnih ur so se name obračali tudi pacienti iz drugih območij, saj imamo zastopniki uradne ure ob različnem času, kar pacientom omogoča vsakodnevno dostopnost do zastopnika pacientovih pravic. Večino časa v okviru uradnih ur sem odgovarjala na telefonske klice pacientov, sprejemala obiske pacientov ter odgovarjala na vprašanja pacientov po elektronski pošti.

## 2. Vrste opravljenih nalog

V skladu z 49. členom ZPacP sem opravljala predvsem naslednje naloge:

- Paciente sem seznanjala z njihovimi pravicami, v primeru kršitev teh pravic sem jih seznanjala z možnostmi njihovega uveljavljanja.

- Pacientom, ki so se obračali name sem pomagala pri iskanju izvajalcev zdravstvene dejavnosti z najkrajšo čakalno dobo, saj se marsikateri predvsem starejši pacienti ne znajdejo pri iskanju izvajalcev v Nacionalnem čakalnem seznamu oziroma niso seznanjeni z obveznostjo izvajalcev zdravstvene dejavnosti o objavljanju čakalnih dob.
- Pacientom sem svetovala tudi na kakšen način naj po najhitrejši poti dosežejo pri posameznih izvajalcih zdravstvenih storitev svoje pravice. Pri tem sem aktivno sodelovala s samim posredovanjem pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti. Te naloge sem največkrat lahko opravila hitro, praviloma po telefonu, osebno ali po elektronski pošti.
- V zvezi z domnevnimi kršitvami pacientovih pravic sem opravila poizvedbe pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti in praviloma v postavljenem roku pridobila ustrezne informacije in pojasnila.
- Pri izvajalcih zdravstvenih storitev sem po prejetih vprašanjih in pritožbah pacientov najprej neformalno posredovala z namenom hitrega odpravljanja kršitev.
- Pacientom sem v primerih, ko ni šlo za kršitev pravic pacientov po ZPacP skušala svetovati ali pa sem jih usmerila na drug pristojen organ.
- Pacientom sem svetovala glede možnosti priprave izjave o vnaprejšnji zavrnitvi zdravstvenega posega.
- Na podlagi pacientovega pisnega pooblastila sem vlagala zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic in zahteve za drugo obravnavo ali sem posredovala pri izvajalcih zdravstvene dejavnosti in dosegla odpravo kršitev oziroma pridobila ustrezna pisna pojasnila glede domnevnih kršitev pacientovih pravic. V večini primerov sem s posredovanjem pri izvajalcih zdravstvenih storitev dosegla odpravo kršitev že pred začetkom formalnega postopka za varstvo pacientovih pravic.
- Pacientom sem svetovala tudi glede vprašanj iz zdravstvenega zavarovanja, saj se je to vprašanje pogosto pojavljajo skupaj z vprašanji s področja ZPacP. V teh primerih je šlo največkrat za osnovne informacije s področja pravic iz zdravstvenega

zavarovanja, predvsem s pravicami, ki so urejene v Pravilih obveznega zdravstvenega zavarovanja.

- V primerih, ko so se pacienti obračali name v postopkih uveljavljanja pravic iz zdravstvenega zavarovanja, sem pacientom svetovala pri postopku in načinu uveljavljanja teh pravic.
- Pacientom sem svetovala v zvezi s čezmejnimi zdravstvenimi varstvom, paciente sem napotovala na Nacionalno kontaktno točko pri ZZZS ali sem sama poizvedovala glede uveljavljanja pravic do zdravljenja oziroma in do napotitve na zdravljenje v tujino.

### 2.3. Sodelovanje z drugimi zastopniki

Pri izvajanju nalog zastopnika sem se posvetovala z drugimi zastopniki. Udeležila sem se tudi srečanj vseh zastopnikov pacientovih pravic ter srečanja, ki ga je organiziralo Ministrstvo za zdravje in Varuh človekovih pravic.

### 2.4. Sodelovanje z mediji

Za medije, predvsem za različne TV nosilce programov in časopise sem dajala izjave s področja pacientovih pravic.

### 2.5. Prejem zapisnikov prvih obravnav

Izvajalci zdravstvenih storitev na našem območju so poslali 208 anonimiziranih zapisnikov prve obravnave kršitve pacientovih pravic.

### 2.6. Sodelovanje pri pripravi vnaprejšnje izjave o zavrnitvi zdravstvenega posega

Sodelovala sem pri pripravi petih izjavah o vnaprejšnji zavrnitvi zdravstvenega posega.

### 3. Vrste in pogostnost kontaktov s pacienti

Pri izvajanju nalog zastopnika pacientovih pravic je bilo opravljenih:

Število telefonskih pogovorov: 342

Število osebnih stikov: 95

Število pisno obravnavanih zadev 132

---

Število vseh primerov: 569

### 4. Vrste in pogostnost pisno obravnavanih kršitev pacientovih pravic

Pacientove pravice:

Število obravnavanih pravic:

Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi	4x
Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev	7x
Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	43x
Pravica do spoštovanja pacientovega časa	29x
Pravica do obveščенosti in sodelovanja	30x
Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	4x

Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	7x
Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	5x
Pravica do drugega mnenja	-
Pravica do lajšanja in preprečevanja trpljenja	-

## 5. Število primerov in način rešitve vlog

V postopkih odpravljanja kršitev pacientovih pravic je bila za devet primerov uvedena prva obravnava, ki se je zaključila na prvi stopnji v štirih primerih poravnava, v treh primerih je bila uvedena druga obravnava. Vse tri zadeve so še v postopku reševanja pred Komisijo za varstvo pacientovih pravic. Ostali primeri obravnave vlog so se zaključili z neformalnim posredovanjem oziroma ustreznim pojasnilom ali nasvetom pacientom.

Št. pacientov	št. neformalnih postopkov	št. uvedenih prvih obravnav	rezultati uvedenih prvih obravnav	št. uvedenih drugih obravnav	rezultati uvedenih drugih obravnav	Št. prejetih anonimiziranih zapisnikov prvih obravnav na območju Ljubljane	Št. prejetih izjav vnaprejšnje zavrnitve zdravstvene oskrbe
132	44	7	Poravnava 2x Neuspešno 5x	4x	2x (še v postopku) 2x poravnava	208	5

## 6. Zaključek

Na podlagi pregleda dela v letu 2017 ugotavljam, da se je število neformalnih postopkov na podlagi katerih je prišlo do odprave kršitve pacientovih pravic povečalo. Ostala razmerja glede načina rešitve sporov so ostala podobna.

Tudi v letu 2017 sem obravnavala v največ primerih kršitve pacientovih pravic do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave (skoraj

v polovici primerih) in pa vprašanja s področja spoštovanja pacientovega časa.

V preteklem letu se je vedno pogosteje postavljalo vprašanje povračila stroškov za zdravljenje, ki si ga je pacient sam plačal v RS, za storitve za katere bi mu ZZZS povrnil stroške, če bi opravil zdravljenje v tujini, do katerih bi bil upravičen zaradi predolgh čakalnih dob v RS. S povrnitvijo teh stroškov zdravljenja bi našim pacientom prihranili tako potne stroške v tujino kot tudi plačilo za opravljene storitve izvajalcem v RS.

Opažam tudi, da se zaradi raznih administrativnih ovir v zdravstvu vedno več zapletov rešuje na plečih pacientov in njihovega zdravja. Tako na primer v lekarni, kamor pacient prinese nežigosan recept za zdravilo, ki ga nujno potrebuje izdajo zdravila zavrnejo, razen če ga pacient plača.

Prav tako so za pacienta obremenjujoči načini in roki v katerih so seznanjeni s terminom pregleda oziroma storitve na katero se pacient naroča. Zdi se, da se z uvedbo elektronske napotnice stanje na tem področju izboljšuje. Še vedno ostaja velik problem obravnave pacientov na način, ki zaradi dolgotrajnih diagnostičnih postopkov privede že bolne paciente v še slabši zdravstveni položaj. Zato se še preden pacient zaključi celotno potrebno zdravstveno obravnavo postavi vprašanje zagotavljanja varne, primerne in kakovostne zdravstvene obravnave.

V drugi polovici leta se je po sprejemu Splošnega dogovora, ko se je znižalo potrebno število opredeljenih pacientov pri izbranih osebnih zdravnikih (zobozdravnik, pediater, ginekolog, osebni zdravnik) nenadno pojavil problem izbire osebnega zdravnika, saj so bili, vsaj na območju Ljubljane skoraj vsi zasedeni in niso sprejemali novih pacientov. Zato pravice iz zdravstvenega zavarovanja, ki sicer niso predmet pacientovih pravic, najbolj neposredno vplivajo prav na izvajanje temeljnih pacientovih pravic do zdravljenja, proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti ter do enakopravnega dostopa do zdravstvene obravnave.

Glede zobozdravstvenega varstva ugotavljam, da se povečuje trend samoplačniškega zdravljenja in to tudi v tujini, predvsem na Hrvaškem. Zato bi veljalo opozoriti na dejstvo, da število opredeljenih pacientov pri osebni zobozdravniku ne izkazuje dejanskega stanja, saj posamezni opredeljeni pacienti teh storitev ne koristijo pri svojem izbranem zobozdravniku ampak jih opravljajo samoplačniško drugje. Vprašanje je, kakšne čakalne dobe bi bile šele potem, če se pacienti ne bi posluževali samoplačniških zobozdravstvenih storitev.



Pacienti se še vedno obračajo na zastopnika zaradi prepozno izdanih izvidov po končanem specialističnem pregledu. Zakonski rok za izdajo izvida je tri dni, pacienti pa pogosto čakajo na te izvide kar precej dalj časa.

Še vedno se veliko število pacientov, ki so imeli upravičene kritike pri izvajanju zdravstvenih storitev ni odločilo za moje posredovanje, ker se niso želeli pritoževati zaradi bojazni, da bi bili potem še slabše obravnavani.

Neredko so bili pacienti neupravičeno kritični in nestrpni do izvajalcev zdravstvene dejavnosti. V takšnih primerih sem prevelika pričakovanja pacientov morala pojasniti tudi z vidika omejenih sredstev zdravstvenega zavarovanja.

Tudi v letu 2017 sem pri reševanju primerov v zvezi s kršitvijo pacientovih pravic zelo dobro sodelovala z vsemi izvajalci zdravstvenih storitev največ pa z Univerzitetnim kliničnim centrom Ljubljana in Zdravstvenim domom Ljubljana. Na poizvedbe o posameznih domnevnih kršitvah sem praviloma dobila vse odgovore v zahtevanem roku, v zakonskem roku so bile razpisane obravnave in večkrat tudi sklenjen dogovor o rešitvi spora. Na dobro sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev pa kaže tudi podatek o številu primerov, ki so se rešili z neformalnim posredovanjem.

Mojca Mahkota  
Zastopnica pacientovih pravic