

Zastopnica pacientovih pravic za območje
ZZV Ravne na Koroškem: STANKA VAUH,
Ob Suhi 5b, 2390 Ravne na Koroškem

LETNO POROČILO O DELU ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC NA KOROŠKEM ZA LETO 2017



Marec, 2018



REDNO LETNO POROČILO O DELU ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC za obdobje od 01.01.2017 do 31.12.2017

Uvod

*V skladu z 80. členom Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS, 15/08) podajam v zakonitem roku Ministrstvu za zdravje in Varuhinji človekovih pravic redno letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za obdobje **od 01.01.2017 do 31.12.2017**.*

*Z delom zastopnice pacientovih pravic za **območje NIJZ OE Ravne na Koroškem** sem pričela 06.07.2009 s sedežem v bivših prostorih ZZV Ravne na Koroškem, Ob Suhi 5b, 2390 Ravne na Koroškem. Prostor je opremljen in primeren za sprejem strank. Sprotni suport pri delu so mi nudile strokovne službe NIJZ OE Ravne na Koroškem, katere so poskrbele tudi za potreben pisarniški material, skrb za računalnik, tiskalnik, skener, prenos pošte, sprejemanje naročil, kopiranje in vsa potrebna administrativna dela.*

Zastopstvo pacientovih pravic opravljam neprofesionalno, kar pomeni, da ga opravljam v svojem prostem času - dvakrat tedensko v pisarni in enkrat tedensko telefonsko v priznanem obsegu dvanajstih ur.

Pri svojem delu sem neodvisna in samostojna ter ravnam častno, dobronamerno in pošteno.

Vodilo mojega dela je opravljanje zastopstva pacientov pri uveljavljanju njihovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah v sodelovanju z izvajalci zdravstvenih storitev. Vodi me cilj, da oboji – tako zastopniki kot izvajalci zdravstvenih storitev delamo za dobro in v korist pacientov.



Delovanje zastopnika pacientovih pravic

Uradne ure so bile v letu 2017 :

- vsak ponedeljek in torek od 14.00 do 18.00 ure v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje OE Ravne na Koroškem
in
- ob sredah na telefonski številki od 14.00 do 18.00 ure.

V času le-teh sem bila dosegljiva na stacionarnem telefonu št. 02/870 56 15.

Izven uradnih ur sem bila dosegljiva tudi na GSM 041-624-164.

Dosegljivost je bila omogočena tudi preko e-naslova: stanka.vauh@nijz.si

Izvajala sem prakso naročanja in tako sem se lahko v času uradnih ur popolnoma posvetila pacientom in njihovim težavam. Izobraževanja sem opravljala izven rednega delovnega časa.

Paciente sem sprejela, jim prisluhnila, se z njimi pogovarjala, poslušala, svetovala, za njih pripravila tudi prošnje, sporočila, pritožbe, zahteve in pripombe ter pridobivala potrebne informacije.

Neformalna poizvedovanja in posredovanja sem opravljala skozi vse dni v tednu, saj je zastopstvo postalo že del mojega vsakdanjika. Prav tako nisem dela nikoli omejevala časovno. V celoti in vedno sem bila na razpolago in pripravljena priskočiti na pomoč, rešiti težavo, problem ali morda le stisko.

Pacientom sem zagotavljala svojo dosegljivost tudi izven napovedanih uradnih ur. Vedno sem odgovorila na telefonski klic po GSM aparatu ter opravila tudi večje število ur dela izven okvira uradnih ur dela v pisarni.



Pravice, ki jih ureja ZaPac:

- *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 obveščенosti in sodelovanja,*
- *pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju,*
- *pravica do upoštevanja do 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.*

Predstavitev dela

Opravljalna sem

- telefonsko in e- svetovanje,
- paciente naročala in nisem ustvarjala čakalne dobe,
- delo v pisarni v času uradnih ur,
- delo doma , delo na konkretnih primerih, priprava pisnih odgovorov, zaprosil za pojasnila, razlage, mnenja,
- obisk izvajalcev zdravstvenih storitev,
- udeležba na obravnavah,
- pomoč izvajalcem zdravstvenih storitev pri izvajanju ZaPac,
- konzultacije z zastopniki pacientovih pravic v Sloveniji,
- korespondenca z MZ,
- predstavljanje dela zastopnika,
- predstavljanje pravic pacientovo (razdelitev zloženk).



Osnovno izhodišče delovanja zastopnika pacientovih pravic mi je še nadalje pomoč pacientom pri uveljavljanju njihovih pravic v sodelovanju z izvajalci zdravstvenih storitev z vodilom, da tako zastopnica kot izvajalci zdravstvenih storitev delamo za isti cilj - za dobro in v zadovoljstvo pacienta.

Za uspešno opravljanje zastopstva je velikega pomena kreativno sodelovanje z izvajalci, ki pa je lahko ravno v neformalnem posredovanju za paciente tudi lažja pot k uresničitvi njihovih zahtev in pravic. Kršitve so se na področju, ki ga zastopam reševale sprotno in največkrat z mediacijo. Takšen pristop se je izkazal za sprejetega, učinkovitega in pozitivnega. V večini primerov se je postopek končal v zadovoljstvo pacientov in odpravi morebitnih pomanjkljivosti pri izvajalcih zdravstvenih storitev.

V času uradnih ur so me na sedežu zastopstva obiskali pacienti katerim so bile bodisi kršene pravice po ZaPac ali pa so iskali le za njih koristne informacije. Pacientom sem svetovala o vsebini pravic in podajala tudi konkretne usmeritve za njihovo uveljavljanje v primeru kršitev ali pa sem jih napotila na pristojne institucije. Veliko primerov smo uspeli rešiti po mirni poti s pogovorom in dogovorom. Seveda je za ta rezultat bilo potrebnega veliko dela in sodelovanja v večjih smereh.

Paciente, ki so se obrnili name z željo po pomoči izven pristojnosti zastopnika pacientovih pravic sem ustrezno usmerjala na druge pristojne organe in institucije.

Vsa ta leta in še vedno je bilo največje število »pritožb« na odločbe ZPIZ –a , s katerimi so bili zavrnjeni pacientom/ zavarovancem predlogi za priznanja pravice do invalidnosti ter odločb s strani ZZSZ o prekinitvi bolniškega staleža. Takšnim iskalcem pomoči sem ustrezno svetovala in jih napotila v ustrezne institucije tudi z vzpostavitvijo prvega osebnega kontakta.

V času od 01.01.2017 do 31.12. 2017 se je v pisarni oglasilo šestinsedemdeset (76) pacientov. Nekateri od teh so se oglasili kasneje še tudi večkrat osebno in niso šteti več kot » novi stik « .

V nekaterih primerih je potekal kasnejši kontakt še po telefonu. Poudariti moram, da vsi obiski niso bili le zaradi domnevne kršitve pacientovih pravic temveč tudi zaradi potrebe po pridobitvi določenih informacij in razjasnitvi nejasnosti ali tudi le po želji, da se jim prisluhne. Delo v pisarni se je prijelo tudi kot neki svetovalni organ – kam se obrniti po pomoč, kako podati pritožbo, na kateri naslov se obrniti za pojasnila ipd.

Prejetih in zabeleženih telefonskih klicev je bilo skozi leto 154.

Izpostavljena so bila velikokrat vprašanja glede pravic, ki se navezujejo na uresničevanje pravic iz pokojninskega in invalidskega področja, pravic do drugega mnenja, pravic do zdravljenja v tujini, do izdaje ortopedskih pripomočkov, uveljavitev garancijske dobe pri zobni protetiki, preveritev čakalnih dob ipd..

V večini primerov je zadostoval ustni odgovor, telefonski odgovor ali pa sem posredovala pisni dokument po pridobitvi informacije pristojne službe.

Nekaj pacientov pa je izražalo nezadovoljstvo z izvajalci zdravstvenih storitev, kjer so bile kršene naslednje pravice:

- *kršena so bila splošna načela (3. člen ZaPac)*
- *pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev (9. člen ZaPac)*
- *pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe (11. člen ZaPac)*
- *pravica do spoštovanja pacientovega časa (čakalni časi, čakalne dobe – 14. člen ZaPac, čakalni seznam – 15. člen ZaPac)*

Več pritožb je bilo tudi podanih zaradi neprimernega odnosa zdravstvenega delavca. Tudi v letu 2017 so v posameznih primerih pacienti izrazili željo po anonimnosti, zato sem lahko izvajalcu zdravstvenih storitev posredovala le izraženo nezadovoljstvo in kritiko z namenom seznanitve in odprave morebitnih nadaljnjih neprimernih situacij.

Povzetke Pravil Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije sem v letu 2017 še vedno izročala pacientom, ki so izrazili zanimanje. Prav tako nadaljujem s prakso priprave kopij

pojasnil v zvezi s pridobivanjem dodatkov za pomoč in postrežbo, pravico do dela s krajšim delovnim časom, pravico do invalidnine za telesno okvaro in izvlečke določenih zakonov, ki so objavljene na spletnih straneh. Veliko zanimanja je povzročil Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o pacientovih pravicah (ZPacP-A), ki je bil objavljen v Uradnem listu RS, št.55/2017 z dne 06.10.2017.

V letu 2017 sem opravila dve prvi obravnavi pri izvajalcu zdravstvenih storitev in v obeh je bil dosežen dogovor.

območje ZZV	Zastopnik	št. pacientov 1	št. uvedenih postopkov²	rezultati uvedenih postopkov³	posredovanje anonimiziranih zapisnikov⁴
Ravne na Koroškem	Stanka VAUH	76 154 raz.	2	Poravnava - dogovor	0

V obdobju od 01.01.2017 do 31.12.2017 sta bili podani dve zahtevi po prvi obravnavi, ostale kršitve smo rešili mediacijsko s pojasnili in doseženimi rezultati na neformalni ravni.

Pri izvajalcih zdravstvenih storitev sem tudi v letu 2017 osebno preverjala, če imajo v skladu z 58. člen ZaPac izobešena obvestila o možnosti dostopa do zastopnika pacientovih pravic. Obvestila so bila izobešena na vidnih mestih.

V letu 2017 nisem prejela s strani izvajalcev zdravstvenih storitev v Koroški regiji nobenega anonimiziranega zapisnika o zahtevi in obravnavi kršitve ali pisnega zaznamka s katerim se bi

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

² Postopki prve obravnave kršitev pacientovih pravic.

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

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

kakršnikoli postopek pričel ali zaključil. Očitno izvajalci zdravstvenih storitev ne vedo, da so v skladu s prvim odstavkom 63. člena ZaPac dolžni obravnavati pritožbe pacientov po predpisanem postopku in v roku petnajstih dni po opravljeni obravnavi anonimizirane zapisnike posredovati v vednost zastopniku pacientovih pravic.

En izvajalec zdravstvenih storitev je podal poročilo, da je obravnaval v letu 2017 26 pritožb, od tega 15 pisnih na katere so podali pisni odgovor. Vse pritožbe so se nanašale na neustrezen odnos zdravstvenega osebja.

En izvajalec je v poročilu navedel, da je obravnaval 12 pritožb in sicer pritožba zaradi kršitve

- *pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe (11. člen ZaPac) – 9 pritožb*
- *pravice do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov (43. in 44. člen ZaPac)- 1 pritožba*
- *pravice do spoštovanja pacientovega časa (čakalni časi, čakalne dobe – 14. člen ZaPac, čakalni sezname – 15. člen ZaPac) – 2 pritožbi.*

Poročila, da izvajalec ni prejel pritožb v letu je podalo za leto 2017 je poslalo še 10 izvajalcev zdravstvenih storitev.

Pisno bom ponovno pozvala izvajalce zdravstvenih storitev, da je njihova dolžnost o prejemu pritožb posredovati poročila sprotno z anonimiziranimi zapisi oziroma najkasneje, če pritožb ni bilo, ob pričetku leta poročilo, da pritožb niso prejeli.

Priporočila in predlogi

- Izvajalci zdravstvenih storitev so v skladu s prvim odstavkom 63. člena ZaPac dolžni obravnavati pritožbe pacientov po predpisanem postopku in v roku petnajstih dni po opravljeni obravnavi anonimizirane zapisnike posredovati v vednost zastopniku pacientovih pravic. V praksi ta obveza še vedno ne poteka in priporočam, da pristojna služba primerno ukrepa.



- Ministrstvo za zdravje naj zahteva od ZZS čimprejšnji možen vpis Pravice do vnaprej izražene volje na zdravstveno kartico pacientov.
- Ministrstvo za zdravje naj izvede ponatis zloženke » Pravice pacientov ».

Pripravila: Stanka Vauh, zastopnica pacientovih pravic na Koroškem

Poslano:

- *1x naslov - MZ*
- *1x naslov – Varuh človekovih pravic*
- *1x arhiv*