

## **POROČILO O DELU ZASTOPNICE PACIENTOVIH PRAVIC VLASTE CAFNIK ZA LETO 2017**

### **1 UVOD**

Na podlagi drugega odstavka 80.člena Zakona o pacientovih pravicah so zastopniki pacientovih pravic dolžni podati letno poročilo o svojem delu, ki je sestavni del državnega poročila o stanju na področju varstva pacientovih pravic.

Leto 2017 so na področju izvajanja zdravstvenih storitev zaznamovale predvsem predolge čakalne dobe, ki pa hkrati pomenijo tudi slabo dostopnost državljanov Republike Slovenije do zdravstvenih storitev. Takšno stanje lahko na ljudeh pusti dolgotrajne posledice, ki se lahko rezultirajo tudi v slabšanju gospodarske učinkovitosti na vseh področjih gospodarskih dejavnosti. Dobro zdravje ljudi zagotovo prispeva tudi k večji učinkovitosti gospodarstva, k zmanjšanju stroškov odsotnosti od dela, k zmanjšani porabi sredstev za zdravila in še bi lahko naštevala.

Zastopniki pacientovih pravic si v smislu določb Zakona o pacientovih pravicah prizadevamo, da bi se pravice pacientov upoštevale in izvajale v dobro posameznika in celotne družbe. Hkrati veliko prispevamo k miritvi napetih odnosov med izvajalci zdravstvenih storitev na eni strani in pacientov, potrebnih zdravstvene pomoči, na drugi strani. Naše delo je vse bolj zahtevno prav zaradi neurejenih odnosov na zdravstvenem področju; neurejenih relacij med izvajalci zdravstvenih storitev in Ministrstvom za zdravje na eni strani ter Zavodom za zdravstveno zavarovanje na drugi strani.

Kot zastopnica pacientovih pravic delujem od sredine leta 2013 s sedežem na Ljubljanski ul.4/II v Mariboru. Tudi v tem poročilu ponovno poudarjam, da dostop do pisarne ni primeren za invalide, ker v stavbi ni dvigala, kar pa je v današnjem času že skorajda nesprejemljivo. Z invalidi se po potrebi dogovorim, da jih obiščem na njihovem domu in tako prevzamem morebitno pritožbo zoper izvajalce zdravstvenih storitev. Zastopstvo pacientovih pravic opravljam neprofesionalno, neodvisno in samostojno v svojem prostem času in sicer z minimalno obvezo 18 ur na teden to je ob torkih od 14.00 do 18.00 ure, ob sredo od 8.00 do 12.00 ure in ob četrkih od 8.00 do 12.00 ure, ko imam uradne ure v pisarni. Dodatno sem v letu 2017 imela še telefonske informacije trikrat tedensko in sicer ob ponedeljkih od 9.00 do 11.00 ure, ob sredo popoldan od 14.00 do 16.00 ure in ob petkih dopoldan od 9.00 do 11.00 ure. Urnik uradnih ur je objavljen na spletni strani Ministrstva za zdravje in pri vходу v pisarno, obvestilo o uradnih urah pa sem poslala tudi vsem izvajalcem zdravstvenih storitev na območju, kjer delujem. Glede na dejstvo, da predvidene uradne ure ne zadoščajo za rešitev vseh prejetih pritožb in prošenj za svetovanje, opravi vsak mesec vsaj še enkrat toliko ur kot je minimalna delovna obveza.

Pacienti se lahko naročijo pri NIJZ, OE Maribor, pri ge. Nataši Dolinšek ob ponedeljkih in petkih med 8.00 in 12.00 uro na mobilni telefonski številki 041 681 304 in po E-pošti :zpp-mb@nijz.si., v glavnem pa se z njimi dogovarjam sama.

Pri mojem delu sem neodvisna in samostojna in se trudim ravnati pošteno, častno in dobronamerno.

Kot zastopnica pacientovih pravic si prizadevam pomagati pacientom v skladu z določbami Zakona o pacientovih pravicah, ki je zagotovo opravičil svoj obstoj in je pomemben člen v sistemu zdravstvenega varstva. Prizadevam si odpraviti nesoglasja, do katerih prihaja med izvajalci zdravstvenih storitev in pacienti predvsem zaradi izredno dolgih čakalnih dob na določenih področjih

zdravstvenih storitev, zaradi domnevno nestrokovno izvedenih zdravstvenih storitev, zaradi neprimerne odnosa zdravstvenih delavcev do pacientov, ipd. Velikokrat pomagam prizadetim pacientom, ki jim imenovani zdravniki ne podaljšajo bolniškega staleža, čeprav je specialist zaradi težjega zdravstvenega stanja argumentirano predlagal podaljšanje staleža. Številni specialisti so izrazili nestrinjanje s takšnim načinom dela bolniških komisij, vendar menim, da bi morali sami to rešiti preko Zdravniške zbornice Slovenije in Ministrstva za zdravje.

Pomagam tudi pacientom, ki so bili zavrženi na invalidski komisiji, da nadaljujejo postopek po zakoniti poti. Prizadevam si odgovarjati na vsa vprašanja, s katerimi se srečujejo pacienti v zdravstvenem sistemu, veliko časa pa posvetim tudi osveščanju ljudi s pravicami pacientov s tem, da jim predstavim Zakon o pacientovih pravicah s primeri iz prakse, izvajam predavanja po raznih društvih in domovih za ostarele, da sodelujem z mediji ipd.

Dejstvo je, da našo pomoč iščejo predvsem neuki pacienti in svojci, ki so velikokrat tudi socialno ogroženi in jim naša brezplačna pomoč zelo veliko pomeni. Zato velikokrat neformalno posredujem in skušam tako doprinesiti k lažji uresničitvi pravic pacientov.

Veliko nasvetov sem pacientom sporočila po elektronski pošti, se z njimi srečevala, jih zastopala na obravnavah, na mediacijah, pridobila številna pisna pojasnila pristojnih institucij za določena področja, svetovala tudi zasebnim izvajalcem zdravstvenih storitev pri izvajanju Zakona o pacientovih pravicah, se izobraževala, se pojavljala v medijih in v kontaktnih oddajah odgovarjala na vprašanja poslušalcev in gledalcev.

## 2 STATISTIČNI PODATKI ZA LETO 2017

### a/ Obseg kontaktov s pacienti

Zastopniki pacientovih pravic sprejemamo pritožbe pacientov predvsem po elektronski pošti, velikokrat tudi po telefonu, klasični pošti ali pa ob osebem obisku pacienta ali njegovih svojcev v naši pisarni. Po potrebi sprejemem pritožbo tudi osebno pri invalidu doma, pri oskrbovancu v domu starejših občanov ipd.

V letu 2017 se je pri meni **osebno** oglasilo **124** pacientov. Običajno so to težji in zahtevnejši primeri za obravnavo. Največ pacientov se je oglasilo v februarju in juniju, sicer pa povprečno 10 pacientov na mesec. Pri tem je potrebno pojasniti, da večina komunikacij s pacienti poteka po telefonu in elektronski pošti.

**Telefonskih stikov** je bilo **402**, največ v januarju, maju in oktobru, najmanj pa v juliju. Po telefonu pacienti želijo predvsem razne nasvete in pojasnila v povezavi z uveljavljanjem pravic pacientov, nekateri pa se kasneje oglasijo z vso zdravstveno dokumentacijo še osebno v pisarni. Takšnih je cca 10 %.

Po **elektronski pošti** sem v letu 2017 prejela **410** različnih vprašanj in zahtev pacientov za ukrepanje. Vseh stikov po elektronski pošti pa je bilo **1.190**. Po **navadni pošti** pa sem prejela **23** zahtev pacientov za ukrepanje.

**Skupaj** se je torej na zastopnico v letu 2017 obrnilo **959** pacientov.

Način reševanja zadev pa je bil sledeč:

- s takojšnjim nasvetom je bilo rešenih **766** zadev,
- **193** primerov pa je bilo takih, da je bilo za njihovo rešitev potrebno opraviti poizvedovanja, neformalno posredovati pri izvajalcih zdravstvenih storitev, pisati pritožbe, izvesti obravnave ipd.

Rok reševanja posameznih zadev je bil zelo različen in seveda v odvisnosti od teže obravnavanega primera. Velikokrat se je čas reševanja zelo podaljšal zaradi dolgega čakanja na odziv Komisije RS za varstvo pacientovih pravic, v primerih eksternih strokovnih nadzorov pa predvsem zaradi izredno upočasnjenega delovanja Odbora za strokovna medicinska vprašanja pri Zdravniški zbornici Slovenije.

Tako je bilo v letu 2017 zaključenih 9 zadev iz leta 2016. Ob koncu leta 2017 je še vedno odprta ena zadeva iz leta 2015, ki je v obravnavi na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic. V tej zadevi je Komisija v januarju 2017 izdala sklep, s katerim je predlagala zunanji strokovni nadzor v UKC Maribor, Odbor za strokovna medicinska vprašanja Zdravniške zbornice Slovenije pa je na osnovi tega sklepa v juniju 2017 sklenil, da se uvede ekspertni strokovni nadzor, vendar povratnih informacij še ni.

Odpri sta še dve zadevi iz leta 2016 in sicer je bila v obeh primerih izvedena prva obravnava v smislu določb Zakona o pacientovih pravicah, na katerih v enem primeru dogovor ni bil sklenjen, zato je bil podan predlog za drugo obravnavo na Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic, kjer pa zadeva še ni zaključena.

V drugem primeru pa je bil na prvi obravnavi dogovorjen zunanji strokovni nadzor, ki je bil tudi izveden, vendar se pacientka ni strinjala z ugotovitvenim zapisnikom o izrednem strokovnem nadzoru, zato je bilo njeno nestrinjanje podano Direktoratu za zdravstveno varstvo pri Ministrstvu za zdravje, ki pa še ni odgovoril.

Trenutno je odprtih še devet zadev iz leta 2016, večina že po izvedeni prvi obravnavi in se postopek nadaljuje na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic.

## **b/ Reševanje zadev na obravnavah**

V letu 2017 sem paciente po njihovem pooblastilu oz. pooblastilu svojcev zastopala na 16 obravnavah pri izvajalcih zdravstvenih storitev in 5 obravnavah na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic. V vseh primerih sem pacientom sestavila zahteve za prvo obravnavo, enako pa tudi za obravnavo pred Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic.

Pri izvajalcih zdravstvenih storitev so bile ob moji prisotnosti izvedene sledeče obravnave:

- ena obravnava zaradi domnevno neustrezno izvedene limfne drenaže, po kateri se je pacientka zelo slabo počutila kar nekaj časa, dogovorjeno je bilo, da bo izveden zunanji strokovni nadzor; pacientka se z ugotovitvenim zapisnikom o zunanjem strokovnem nadzoru ne strinja, zato so njene pripombe poslane Direktoratu za zdravstvene zadeve;
- dve obravnavi zaradi neprimerne odnosa zdravstvenih delavcev, v obeh primerih je bilo podano opravičilo;
- ena obravnava zaradi poškodbe pljuč pri izvedbi medreberne blokade, pojasnilna dolžnost ni bila podana; vključila se je policija zaradi preverbe podpisa na izjavi o izvedbi posega, zadeva še ni zaključena;
- ena obravnava je bila izvedena zaradi neprimerne zdravstvene obravnave na čeljustni kirurgiji, kjer je upokojeni 80 letni zdravnik poskusil opraviti puljenje šestice otroku, pri

čemer ga je udaril in izpulil napačni zob; dogovor ni bil dosežen, zato je bila podana zahteva za drugo obravnavo, na kateri je bilo materi otroka podano opravičilo;

- ena obravnava v zasebnem zobozdravstvu, kjer je bila ugotovljena nestrokovna zdravstvena obravnava otroka; sklenjen je bil dogovor, staršem otroka pa takoj izplačana odškodnina;
- ena obravnava zaradi spremembe nujnosti zdravstvene obravnave, pri čemer je specialist podaljšal stopnjo nujnosti, pri pacientu pa je med čakanjem na pregled prišlo do možganske kapi; podano je bilo opravičilo;
- ena obravnava na pedopsihiatriji, kjer ločen oče otroka ni bil seznanjen z vsebino psihiatrične obravnave; podana je bila prijava Informacijskemu pooblaščenču;
- ena obravnava je bila izvedena zaradi nekvalitetnega protetičnega izdelka, za katerega protetik ni hotel vrniti plačanega zneska cca 5.000 EUR; zadeva je v obravnavi na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic, kjer je bilo odločeno, da se pridobi izvedeniško mnenje; postopek še ni zaključen;
- ena obravnava je bila izvedena zaradi prepoznega odziva reševalne službe, zaradi česar je pacient po možganski kapi umrl; dogovorjen je bil zunanji strokovni nadzor, ki je ugotovil, da reševalna služba na območju Slovenske Bistrice ni bila ustrezno organizirana in so bili s strani komisije podani predlogi za izboljšanje organizacije;
- ena obravnava je bila izvedena zaradi domnevno neustrezne zdravstvene oskrbe po opravljeni ginekološki operaciji, po kateri je **pacientka umrla**; dogovorjen je bil zunanji strokovni nadzor, za kar je Zdravniška zbornica izdala nalog za ekspertni nadzor z mnenjem; zadeva še ni zaključena;
- ena obravnava zaradi neustrezno odstranjenega osteosintetskega materiala, zaradi česar so pacientu izvedli še tri operacije, kronično vnetje z najedanjem kosti pa je ostalo; dogovorjena je bila organizacija nadaljnje zdravljenja v bolnišnici Valdoltra;
- ena obravnava zaradi domnevno nekakovostno izvedene operacije križnih vezi, zaradi česar je pacientka trpela hude bolečine in bila ponovno operirana v drugi bolnišnici; dogovor ni bil sklenjen, zato je bila podana zahteva za drugo obravnavo;
- ena obravnava zaradi neustrezno izvedene operacije poškodovane rotatorne manšete brez podane pojasnilne dolžnosti; dogovorjen je bil zunanji strokovni nadzor;
- ena obravnava zaradi domnevno neustrezno sanirane kirurške okužbe po odstranitvi tumorja na možganih, kar je povzročilo **smrt pacientke**; na prvi obravnavi je bil dogovorjen zunanji strokovni nadzor, ugotovitvenega zapisnika še ni;
- za istega pacienta sta bili izvedeni dve prvi obravnavi pri različnih izvajalcih zdravstvene dejavnosti, ker je neustrezna diagnostika povzročila **smrt pacienta**; odbor za strokovna medicinska vprašanja pri Zdravniški zbornici Slovenije je sklenil, da se izvede ekspertni nadzor, zapisnika še ni.

Določeni primeri so bili v nadaljnji obravnavi na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic in sicer:

- ena obravnava zaradi neustrezno zdravljenega ožilja noge, na kateri je senat sprejel sklep, da se pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti izvede zunanji strokovni nadzor, ki še ni bil izveden; zadeva je odprta od 2015;
- ena obravnava je bila izvedena zaradi nekvalitetnega protetičnega izdelka, pri čemer je bilo dogovorjeno, da bo zobozdravnik protetik vrnil polovico stroškov za izdelek pacientki; zobozdravnik si je kasneje premislil, zadeva ob koncu leta ni bila zaključena;

- dve obravnavi sta bili izvedeni zaradi pritožbe staršev deklice, ki so ji ob operaciji kile poškodovali veno in je operater to zanikal; vse kasnejše preiskave so pokazale, da je bila deklici vena dejansko prerezana; zadeva je iz leta 2016 in ob koncu 2017 še ni bila zaključena;
- izveden je bil pripravljalni narok v zadevi, ko je zobozdravnik otroka v ambulanti udaril in mu izpulil napačni zob; dogovorjeno je bilo, da se bo izvajalec zdravstvene dejavnosti pacientu opravičil.

### **c/ Poročanje izvajalcev zdravstvenih storite**

Izvajalci zdravstvenih storitev so v skladu z določbo 63.člena Zakona o pacientovih pravicah dolžni zastopnike pacientovih pravic seznaniti z rešitvijo pritožb pacientov v roku 15 dni po koncu postopka. Vendar le maloštevilni izvajalci zdravstvene dejavnosti to storijo, vsekakor pa nikoli ne pošljejo kakršnihkoli podatkov izvajalci koncesionarji, čeprav smo že večkrat vse izvajalce zdravstvene dejavnosti na področju, ki ga pokrivata mariborski zastopnici, o tej obvezi pisno obvestili.

Do sestave poročila sem prejela iz spodaj navedenih javnih zavodov 139 opisanih primerov pritožb pacientov v letu 2017. Za vse primere niso bili poslani anonimizirani zapisniki.

Vsebina pritožb je opisana v nadaljevanju.

#### 1.UKC Maribor

Iz UKC Maribor pošiljajo te podatke polletno , čeprav je bil pravni oddelek UKC Maribor že večkrat opozorjen, da so po določbi 63.člena Zakona o pacientovih pravicah dolžni o tem seznaniti zastopnika v 15 dneh po koncu postopka.

Iz poslanih podatkov je razvidno, da je UKC Maribor v smislu določbe 63.člena Zakona o pacientovih pravicah v prvem polletju 2017 obravnaval 37 pritožb , v drugem polletju lanskega leta pa je bilo takšnih pritožb 33.

Pritožbe so se nanašale na:

- 17 pritožb na organizacijo dela v bolnišnici,
- 27 pritožb na neustrezno zdravljenje,
- 12 pritožb zaradi neprimerne odnosa zdravstvenih delavcev,
- 9 pritožb zaradi predolgih čakalni dob,
- 5 pritožb zaradi zahteve popravku zdravstvene dokumentacije.

Iz poročila je razvidno, da so pritožniki največkrat prejeli odgovore oz. pojasnila predstojnikov oddelkov , da so bili izvedeni popravki izvidov. Prva obravnava je bila izvedena v manj kot 30% primerov, sicer pa so bili s pritožniki opravljeni pogovori oziroma so jim bili posredovani pisni odgovori na pritožbe.

## 2.Psihiatrična bolnišnica Ormož

Iz poročila je razvidno, da so v letu 2017 obravnavali 7 pritožb, od katerih je ena še iz leta 2014 in je v sodnem postopku.

Od Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije, OE Maribor, so prejeli poziv, da posredujejo informacijo v zvezi z anonimno pritožbo, ki se nanaša na neizdane odpustnice. Odredili so interni strokovni nadzor in pregledali vse popise bolezni ter ugotovili, da v določenih primerih odpustnice niso bile izdane. Sporne odpustnice so z opravičilom in dopisom poslali osebnim zdravnikom in odpuščenim pacientom.

Od Ministrstva za zdravje so prejeli zahtevo za pojasnilo v zvezi s pritožbo pacientke, ki ni pravočasno prejela odpustnice. Opravičilo in odpustnica sta bila poslana pacientki in njenemu osebnemu zdravniku.

Ena pritožba se je nanašala na prisilno zdravljenje. Po obravnavi pritožbe se je pacientka vključila v skupnostno psihiatrično obravnavo v Murski Soboti.

V enem primeru se je v reševanje pritožbe vključila policija in odvetnica. Pacientka je bila kasneje zdravljena na oddelku za odvisnosti v Ljubljani.

Eden od pacientov se je pritožil zoper neprimeren odnos klinične psihologinje. V nadaljevanju obravnave mu je bil dodeljen moški psihoterapevt, s čemer se je strinjal in zdravljenje nadaljeval.

## 3.Splošna bolnišnica dr.Ivana Potrča Ptuj

Iz ptujske bolnišnice so sporočili, da so v letu 2017 zabeležili 20 pritožb in sicer:

- 6 pritožb zaradi domnevne nestrokovnosti,
- 5 zaradi neprimernega odnosa zdravstvenih delavcev,
- 8 zaradi neprimerne organizacije dela,
- 1 zaradi prostora in opreme.

Prve obravnave so bile izvedene v 5 primerih, od katerih v enem primeru dogovor ni bil sklenjen. Ob koncu leta so bile še 3 zadeve v teku. V ostalih primerih so bili podani pisni odgovori.

## 4.Zdravstveni dom dr.Adolfa Drolca Maribor

Zdravstveni dom dr.Adolfa Drolca je edini izvajalec zdravstvene dejavnosti z našega področja, ki obvešča zastopnika pacientovih pravic o reševanju pritožb pacientov v skladu z določbo 63.člena Zakona o pacientovih pravic, kar pomeni, da v roku 15 dni po koncu postopka pošlje obvestilo o načinu reševanja pritožb z anonimiziranimi zapisniki v primerih, ko je izvedena prva obravnava.Iz podatkov, ki jih je omenjeni zdravstveni dom poslal v teku leta 2017 je razvidno, da je bilo v letu 2017 obravnavanih 18 pritožb pacientov. V 4 primerih so bile izvedene ustne obravnave v smislu določbe 62.člena Zakona o pacientovih pravicah, na katerih je bil v 3 primerih sklenjen dogovor, v enem primeru pa dogovor ni bil sklenjen, vendar je bil pritožnik obveščen o možnosti pritožbe na Komisijo RS za varstvo pacientovih pravic. V tem primeru je bila pritožba podana zaradi kršitve pravice do spoštovanja pacientovega časa in neprimernega odnosa zdravstvenega osebja.

V ostalih treh primerih pa so se kršitve nanašale na:

- v 2 primerih na kršitev pravice do spoštovanja pacientovega časa ,
- v enem primeru na nestrokovno zdravstveno obravnavo in neprimeren odnos zdravnika

Tri pritožbe niso bile obravnavane, ker je:

- pacientka umaknila pritožbo,
- pacient pred obravnavo umrl,
- pritožnik ni dopolnil pritožbe.

V vseh ostalih primerih so bile podane neposredne ugoditve zahtevam bodisi s podanim opravičilom oziroma izrečenim obžalovanjem zaradi neljubih dogodkov.

#### 5.Zdravstveni dom Ptuj

JZ Zdravstveni dom Ptuj ni sproti pošiljal podatkov o pritožbah pacientov in načinu rešitve le-teh. V skupnem poročilu za leto 2017 je prikazanih devet pritožb in način reševanja le-teh. Tako so v letu 2017 prejeli sledeče:

- pritožbo zaradi odnosa zobne asistentke – pacientu poslano opravičilo,
- pritožbo zaradi daljšega čakanja na cepljenje otroka v napačni čakalnici – pacientu poslano opravičilo,
- pritožbo zaradi neprimerne komunikacije zaposlenih med prevozom pacienta – z zaposlenimi je opravljen razgovor, pacientu poslano opravičilo,
- pacient se je pritožil Ministrstvu za zdravje zaradi konflikta med zdravnikom in pacientom, pacient je zahteval javno opravičilo, vendar se zdravnik ni hotel javno opravičiti,
- pritožbo zaradi neprimerne odnosa medicinske sestre do pacienta – pacientu je poslano opravičilo, medicinska sestra je bila opozorjena na neustrezno komunikacijo,
- pritožbo zaradi nezadovoljstva z zdravljenjem v zobozdravstveni ambulanti – s pacientom je bil sklenjen dogovor o napotitvi k specialistu oralne kirurgije,
- pritožbo zaradi komplikacij po opravljeni negi rane – zadeva je v reševanju pri zavarovalnici,
- pritožbo zaradi neustrezne obravnave – pacient ni sodeloval pri obravnavi, po pogovoru z zdravnikom in pregledu zapisov v zdravstveni kartoteki pacienta odstopanja niso ugotovljena,
- pritožbo zaradi predolgega čakanja na pregled in odnosa medicinske sestre – pacientu je bilo poslano opravičilo, sestra je bila razporejena na drugo delovišče

#### 6.Zdravstveni dom Slovenska Bistrica

Poslano je bilo poročilo za leto 2017, iz katerega je razvidno, da so bile obravnavane tri zadeve in sicer:

- pritožba zaradi neustreznega odziva dežurne zdravnice ob klicu na pomoč zaradi možganske kapi, po kateri je pacient umrl; izvedena je bila prva obravnava, na kateri je bilo sklenjeno, da se izvede zunanji strokovni nadzor, ki je ugotovil pomanjkljivosti v delovanju sistema dežurnega zdravnika in nujne medicinske pomoči;
- pritožba zaradi domneve, da je bil na UE Sl.Bistrica neupravičeno podan dvom glede zmožnosti upravljanja motornega vozila; pacient je bil poslan na kontrolni pregled, pri čemer niso bile ugotovljene nepravilnosti s strani ZD Sl.Bistrica;
- pritožba pacientke zaradi povzročene opekline med izvajanjem terapije s termopakom; sklenjen je bil dogovor, da se pacientki izreče ustno opravičilo in obžalovanje neljubega dogodka.

### 7.Zdravstveni dom Ormož

Zdravstveni dom Ormož je v zvezi z reševanjem pritožb pacientov poslala kopije zapisov pritožb in za določene primere tudi odgovore na pritožbe. Poslali so 10 zapisov pritožb pacientov in sicer:

- v februarju 2017 se je pritožil pacient, ki zaradi bolečine zoba ni bil sprejet v najbližnji zobozdravstveni ambulanti ZD Ormož; prejel je opravičilo,
- prejete so bile pritožbe treh pacientov in sicer zaradi neprimernega odnosa zdravstvenega osebja, alkoholiziranega in neurejenega spremljevalca na nenujnih reševalnih prevozi in neustrezne obravnave starejše pacientke, za katere rešitve v poročilu niso prikazane, niti ni razvidno, ali so bile te pritožbe sploh obravnavane,
- v štirih primerih so bila pacientom podana pisna pojasnila in sicer za zavrnjeno obravnavo dojenčka z zelo povišano temperaturo v splošni ambulanti kljub predhodnemu dogovoru, za zavrnen obisk zdravnika na domu in za dve pritožbi na delo zobozdravnikov,
- ena pritožba je bila poslana direktno na Ministrstvo za zdravje zaradi zavrnjene nujne medicinske pomoči za mladoletnega otroka; konkretno pojasnilo ni bilo podano zaradi premalo podatkov v pritožbi,
- v decembru je bila podana pritožba zaradi neprimernega odnosa medicinske sestre, ki pa se rešuje v 2018.

Podatki ZD Ormož so torej pomanjkljivi, ker ni bilo podano pojasnilo za tri primere.

### 8.Zdravstveni dom Lenart

V Zdravstvenem domu Lenart so v letu 2017 prejeli dve pisni pritožbi pacientov, ki sta bili rešeni z medsebojnim pogovorom. Nadalje je iz njihovega poročila razvidno, da je bilo nekaj pritožb podanih po telefonu, pri čemer so vse razen dveh rešili s pojasnilom. V enem primeru je pacientkina hči želela dodatno pojasnilo, v drugem primeru pa je pacient zahteval osebni pogovor.

Vsebine pritožb tudi tokrat niso sporočili.



### 9.Zasebni izvajalci zdravstvenih storitev

Kot prejšnja leta tudi tokrat zasebni izvajalci zdravstvenih storitev doslej niso poslali nobenega poročila v smislu določbe 63.člena Zakona o pacientovih pravicah, čeprav sem kot zastopnica pacientovih pravic v letu 2017 prejela zoper njih kar nekaj prijav predvsem zaradi domnevno neprimernega odnosa do pacienta, občasno pa zaradi omejevanja pravic iz osnovnega zdravstvenega zavarovanja.

### **3 KRŠITVE PACIENTOVIH PRAVIC IN UVEDENI POSTOPKI**

Pacienti v Republiki Sloveniji so vedno bolj osveščeni glede svojih pravic na področju zdravstvenega varstva in zato vedno pogosteje opozarjajo na nepravilnosti v postopkih zdravstvene obravnave. Velikokrat želijo le opozoriti na določeno nepravilnost in ne želijo konkretne obravnave s pomočjo zastopnika pacientovih pravic, ampak želijo, da se z opozarjanjem določene nepravilnosti ne bi več ponavljale in da bi se tako preprečila zdravstvena škoda drugim pacientom. Seveda so takšne informacije izredno dobrodošle, vendar pa se pojavi problem pri reševanju, ker se ne uporabijo konkretni podatki in so pritožbe težje dokazljive.

V Zakonu o pacientovih pravicah je podrobneje opredeljeno 12 osnovnih pacientovih pravic v odnosu do izvajalcev zdravstvenih storitev, prav tako pa tudi pravica do obravnave kršitve pacientovih pravic in pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic. Pravico do obravnave kršitve pacientovih pravic skušamo zastopniki pacientovih pravic realizirati po svojih najboljših močeh bodisi, da pridobimo za pacienta določene potrebne informacije in ga usmerimo pri nadaljnjem delovanju v smislu realizacije določene pravice, bodisi da mu brezplačno svetujemo in pomagamo, da nudimo pomoč pri vlaganju pravnih sredstev, da neformalno posredujemo z namenom hitrega odpravljanja kršitev in z drugimi postopki. Sicer pa paciente pred samim začetkom reševanja pritožbe seznanimo, da je naša pomoč pri uresničevanju pacientovih pravic brezplačna.

Tudi v letu 2017 so se pacienti veliko pritoževali nad odločitvami imenovanih zdravnikov in invalidskih komisij. Vselej jim je bilo pojasnjeno, da zastopniki pacientovih pravic naj ne bi delovali na tem področju, vendar se pacienti velikokrat ne znajdejo. Dejstvo je tudi, da se na teh dveh področjih sprejemajo odločitve zdravnikov, ki velikokrat ne zagotavljajo ene od osnovnih pravic pacientov to je pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. Zaradi predčasnih zaključevanj bolniških staležev predvsem po težjih operativnih posegih se marsikateremu pacientu zdravstveno stanje poslabša torej mu ni zagotovljena pravica do kakovostne in varne zdravstvene oskrbe, saj se mora vrniti na delo, ko za to še ni sposoben. Pojavljajo se tudi primeri, ko so ljudje v staležu, istočasno pa je sprožen postopek za ocenitev zdravstvenega stanja pacienta na invalidski komisiji. Ker so ti postopki izredno dolgotrajni, imenovani zdravniki ZZS pacientom prej zaključijo stalež, čeprav obstaja razlog za morebitno invalidsko upokožitev. Številni pacienti prosijo za pomoč pri sestavi pritožbe na odločbo imenovanega zdravnika, ker tega sami niso večji, pa tudi sredstev nimajo za plačilo tovrstnih pravnih storitev.

Pacienti želijo pojasnila glede zdraviliškega zdravljenja, pravice do reševalnih prevozov, pravice do zdravljenja v tujini, pravice do medicinskih pripomočkov, zaradi težav pri nedostopnosti določenih zdravil ipd.

V letu 2017 sem obravnavala različne kršitve pacientovih pravic, kot je razvidno iz spodnjega pregleda.

Pacientove pravice	Število kršitev	Struktura %
1.pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in in zagotavljanja preventivnih storitev	13	6,8
2.pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi	1	0,5
3.pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev	11	5,6
4.pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe	100	51,9
5.pravica do spoštovanja pacientovega časa	19	9,8
6.pravica do obveščnosti in sodelovanja	8	4,2
7.pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	6	3,2
8.pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	7	3,6
9.pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	/	/
10.pravica do drugega mnenja	7	3,6
11.pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	17	8,8
12.pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	4	2,0
13.pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	/	/
14.pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	/	/
<b>SKUPAJ</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

V letu 2017 se je torej največ pritožb pacientov nanašalo na kršitev pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. Težji primeri so opisani v poglavju 2b/ Reševanje zadev na obravnavah. Nekateri pacienti pa ne želijo, da se njihove pritožbe obravnavajo konkretno, ker se bojijo posledic v primeru, ko bodo ponovno potrebovali zdravniško pomoč. Tako sem prejela ogorčeno pritožbo pacienta, ki je bil že nekaj časa hospitaliziran, pri čemer so ga ves čas zdravili za sladkorno bolezen, šele po daljšem času pa ugotovili, da je doživel infarkt.

Želela bi opozoriti tudi na velike stiske pacientov, pri katerih operacije niso uspеле ali pa niso bili dovolj strokovno zdravljeni in se jim zato bolniške odsotnosti z dela zelo zavlečejo. Tako sem obravnavala primer delavca, ki se je poškodoval na delu, bil večkrat operiran zaradi iste poškodbe, kar ga je pripeljalo v veliko depresijo in končno do poskusa samomora. Sledilo je psihiatrično zdravljenje in sedaj končno obravnava na invalidski komisiji. Ali pa primer delavca, ki se mu je stalež zelo podaljšal zaradi nepazljivost zdravnika pri odstranitvi osteosintetskega materiala iz pete, pri čemer je bilo potrebnih več novih posegov, stalno vnetje je zelo prizadelo kost in delavec je poslan na sistematsko zdravljenje vnetja kosti.

Omenila bi še primer pacienta, ki je bil v eni od bolnišnic v Sloveniji dokaj neprijazno obravnavan, ker bi naj po mnenju zdravnikov pretiraval z zaskrbljenostjo za svoje zdravje. Tudi sama sem doživela precejšnjo aroganco predstojnika iz te bolnišnice, vendar sem vztrajala na določeni diagnostiki in ugotovljen je bil rak. Pacient je bil operiran in napoten na dodatne preiskave zunaj bolnišnice, čeprav je bolnišnica tako opremljena, da bi lahko te preiskave izvedla. Ponovno sem posredovala zaradi nepopolne zdravstvene obravnave in pacientu je bil določen dokaj hiter termin preiskav znotraj bolnišnice, na osnovi katerih je bil kasneje obravnavan na onkološkem konziliju. Na žalost je takšnih in podobnih primerov v našem zdravstvu preveč.

V letu 2017 sem obravnavala štiri smrtne primere, pri čemer je v enem primeru zakonec odstopil od pritožbe. V enem primeru je pacientka umrla po izvedeni ginekološki operaciji zaradi neodkrite krvavitve. Na prvi obravnavi tega primera je bil dogovorjen zunanji strokovni nadzor in Zdravniška zbornica Slovenije je odredila ekspertni nadzor z mnenjem, ki še ni bil izveden.

Posebej bi izpostavila primer 28 letnega moškega, ki je bil v priporu, kjer je že njegova mama opozorila na njegovo zelo slabo zdravstveno stanje, vendar osebje zapora ni obvestilo zdravnice, ki dela v ambulanti zapora. Dan kasneje so pravosodni policisti sami poklicali nujno pomoč in fant je bil obravnavan na internistični nujni pomoči v bolnišnici, kjer so ga obravnavali in odpustili, naslednji dan pa je v zaporu umrl. Tukaj bi želela poudariti, da je zelo vprašljivo zakaj je bil tako nedosledno obravnavan, saj imajo tudi zaporniki enake zdravstvene pravice kot ostali državljani RS. Na prvi obravnavi je bil dogovorjen zunanji strokovni nadzor, ki še ni bil izveden.

S smrtnim izidom se je zaključilo tudi zdravljenje 52 letne pacientke po operaciji meningeoma, kjer je mesec dni po operaciji prišlo do sepse. Pacientka je bila dalj časa obravnavana na intenzivni terapiji, kjer se ji je stanje izboljšalo, ko pa je bila vrnjena na oddelek nevrokirurgije, se je stanje ponovno poslabšalo dokler ni po 6 mesecih zdravljenja umrla. Na prvi obravnavi je bil dogovorjen zunanji strokovni nadzor, ki ga je Odbor za strokovna medicinska vprašanja Zdravniške zbornice Slovenije spremenil v interni strokovni nadzor, kar pa pomeni neizvršitev dogovora prve obravnave in podana je bila zahteva za obravnavo na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic na Ministrstvu za zdravje. Zagotovo Odbor za strokovna medicinska vprašanja Zdravniške zbornice Slovenije nima pristojnosti spreminjati sklenjenih in podpisanih dogovorov med pacienti in izvajalci zdravstvenih storitev.

V primeru 7 letne deklice iz leta 2016, ki bi ji naj operirali kilo, pri tem pa so ji prerezali veno, je bilo v 2017 dokončno potrjeno, da je bila vena med operacijo dejansko poškodovana, čeprav je operater na pripravljalnem naroku na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic to odločno zanikal. Kljub temu dejstvu tudi v letu 2017 zadeva na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic še ni dobila epiloga. Na žalost pacientov se zadeve predolgo rešujejo.

Podobnih primerov je bilo še več, vendar vseh ni mogoče zajeti v poročilo. Omenila bi le še primer iz leta 2016, za katerega je bilo izvedeniško mnenje izdano v letu 2017. V tem primeru je pacient umrl zaradi prepozne pomoči reševalcev in dežurnega zdravnika, saj je doživel možgansko kap. Podano je bilo mnenje, da službe nujne medicinske pomoči zunaj mesta ne delujejo povezano in da bi se morala tudi dežurna zdravnica hitreje odzvati na poziv svojcev, ki so že ob klicu omenili, da gre za možgansko kap.

Nadalje sem v letu 2017 obravnavala zelo specifičen primer neupoštevanja želje zakoncev po umetni oploditvi z direktno inseminacijo. V tem primeru je bil zakonski partner zaradi raka na modih operiran in so mu odvzeli seme za semensko banko šele po prvi operaciji, kar bi naj zmanjšalo kakovost semena. Zdravnik ne želi izvesti direktne inseminacije, ker meni, da je zelo malo možnosti, da bi oploditev uspela, zakonca pa se ne strinjata z drugačno varianto umetne oploditve. Zadeva je v obravnavi na Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic.

V letu 2017 sem prejela tudi nekaj pritožb psihiatričnih bolnikov, ki se pritožujejo predvsem nad načinom zdravstvene obravnave v psihiatričnih bolnišnicah, ki bi naj bil nespoštljiv, velikokrat zelo grob, predvsem pa je v pritožbah poudarek na predoziranju različnih psihiatričnih zdravil, ki tovrstnim pacientom onemogočajo zadovoljivo funkcioniranje predvsem v smislu telesne šibkosti, zaspanosti. Tudi tokrat poudarjam izreden pomen čim hitrejše vključitve psihoterapije kot načina zdravljenja v sistem obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Sicer pa je bilo obravnavanih tudi nekaj pritožb zaradi neprimernega odnosa zdravstvenega osebja. To področje je še vedno dokaj pereče, saj so komunikacijski šumi vse prepogosti, pacienti pa se pritožujejo tudi nad zvišenostjo in nedostopnostjo ljudi, ki delajo v zdravstvu.

Dokaj pogoste so tudi kršitve pravice pacientov do spoštovanja pacientovega časa, saj so čakalne dobe na določenih področjih še vedno neobičajno dolge, problematična pa je tudi dostopnost naročanja po telefonu. Dejstvo je, da se tovrstnega naročanja na zdravstveno obravnavo poslužuje predvsem starejša populacija prebivalstva Slovenije, ki ni računalniško opismenjena in ki je že težje gibljiva, torej najbolj občutljiva generacija naše družbe in pomembno je, da bi se to področje naročanja čimprej dosledno uredilo.

V letu 2017 je bil v UKC Maribor večkrat izpostavljen problem predolghih čakalnih dob na različne operativne posega oz. pacienti niso prejeli niti približnih možnih datumov izvedbe operacij. Številnim pacientom so predstavljali termine operacij, največ pa je bilo primerov, ko je bil pacient naročen na operacijo določenega dne in tudi hospitaliziran, vendar so ga istega dne poslali domov zaradi že vrsto let trajajoče problema s pomanjkanjem anesteziologov. Takšno stanje je za paciente zagotovo nesprejemljivo, saj se morajo s svojim delodajalcem dogovarjati za odsotnost z dela, še bolj pa je vprašljivo dejstvo, da se jim zdravstveno stanje zaradi odlaganja operacije ne poslabša. Seveda pa je problem predolghih čakalnih dob prisoten na vseh področjih specialističnih zdravstvenih dejavnostih, ljudje pa so se pričeli pritoževati tudi na čakalne dobe pri osebnih izbranih zdravnikih, kjer pa čakalnih dob naj ne bi bilo.

V letu 2017 je bila v Mariboru z okolico velikokrat kršena pravica do proste izbire zdravnika, saj se je pojavil velik problem pomanjkanja zdravnikov družinske medicine. Vsi zdravniki Zdravstvenega doma

Maribor, z izjemo ene zdravnice, na območju mesta imajo preseženo glavarino, razen izven mesta na lokacijah Šentilj, Pernica, Ruše in Slivnica. Problem je v dejstvu, da je bil za leto 2017 sklenjen Splošni dogovor o zmanjševanju glavarinskih količnikov na področju družinske medicine, ni pa bilo dogovorjeno, kako bo zagotovljeno zdravstveno varstvo za vse ostale presežne paciente, ki zaradi takšnega ukrepa ostajajo brez osebnega zdravnika. Različno je tudi stališče Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije in Ministrstva za zdravje. ZZS se postavlja na stališče, da je potrebno paciente vpisovati do 2470 glavarinskih količnikov, Ministrstvo za zdravje pa do 2100 glavarinskih količnikov.

Paciete tudi zelo moti spreminjanje stopenj nujnosti zdravstvene obravnave, predolgo čakanje na zdravniške izvide oz. odpustnice, dolge čakalni časi na urgencah, dolge čakalne dobe pri zobozdravnikih in ortodontih ipd.. Ljudi moti, da jim zobozdravniki ne pojasnijo doplačil za zobozdravstvene storitve.

Zaskrbljujoče je dejstvo, da je vse več pritožb zaradi kršitve pravice do varovanja osebnih podatkov, vendar se praviloma povzročitelji kršitve ne ugotovijo.

Obravnavala sem tudi pritožbo pacientke, ki navaja, da se v Sloveniji še vedno predpisuje hormonsko zdravilo DABROSTON, ostala Evropa pa že več let za hormonsko terapijo uporablja naravne hormone torej Prometrium in Utrogestan. Dabroston je ponekod v tujini že na spisku zdravil, ki so prepovedana. Postavlja se vprašanja, zakaj v Sloveniji ni možno dobiti naravnih hormonov, čeprav so cenejši od Dabrostona. Vprašanje sem naslovila na Ministrstvo za zdravje in prejela odgovor Javne agencije RS za zdravila in medicinske pripomočke, ki se razume, da so imetniki dovoljenj za dajanje zdravil na trg dolžni poskrbeti, da bi bila navedena zdravila na razpolago v slovenskih lekarnah. Po tem istem mnenju so zdravniki tisti, ki predpišejo določeno zdravilo, pacienti pa bi naj zahtevali najprimernejše zdravilo. Praksa je na žalost drugačna.

V letu 2017 sem prejela tudi nekaj pritožb zoper zdravnike koncesionarje, ki so se nanašali predvsem na omejevanje pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja in na neprimeren odnos.

#### **4 OSTALO DELOVANJE ZASTOPNICE**

##### **a/ Svetovanje, stališča**

V letu 2017 sem pacientom, ki so se obrnili name, skušala na primeren način svetovati o vsebini pacientovih pravic, dajala sem jim konkretne usmeritve za uveljavljanje teh pravic in predlagala možne rešitve, za številne paciente sem opravila poizvedbe pri izvajalcih zdravstvenih storitev. V določenih primerih sem neformalno posredovala z namenom, da se zadeva čimprej reši. Paciente pa sem usmerjala tudi na pristojne pravne ali fizične osebe, v nekaterih primerih pa na pristojne državne organe, ko ni šlo za kršitve po Zakonu o pacientovih pravicah.

Tako sem v letu 2017 pridobila stališča raznih institucij in sicer:

- Stališče ZZS glede možnega obsega terapij v URI Soča,

- Stališče ZZS glede brezplačne zamenjave zobne protetike,
- Stališče ZZS v primeru izgube zdravstvene kartoteke,
- Stališče ZZS glede vsebine zapisov v zdravstveno kartoteko pri izbranem osebnem zdravniku,
- Stališče ZZS glede plačila zobnih zalivk,
- Stališče MZ glede obveznosti sodelovanja zastopnikov pacientovih pravic v sodnem postopku,
- Stališče MZ glede izvajanja sistematičnih preventivnih zdravstvenih pregledov v osnovni šoli,
- Stališče ZZS glede odklanjanja izvedbe sanitetnih prevozov v primerih, ko zavarovana oseba prejme nalog za prevoz z oznako 3.

Seveda sem stališča posredovala pacientom, ki so v zvezi s tem zastavili vprašanja.

### **b/ Predstavitve Zakona o pacientovih pravicah**

V letu 2017 sem aktivno delala tudi na področju promocije pacientovih pravic in uresničevanja le teh v sistemu zdravstvenega varstva. Ob vsakokratnem gostovanju v oddaji DOBRO JUTRO na TV SLO1 sem odgovarjala na vprašanja gledalcev in tako skušala približati gledalcem posamezne pravice pacientov.

V oktobru pa sem v Ptujju predavala staršem otrok s prirojenimi napakami v duševnem razvoju, ki so vključeni v društvo SOŽITJE. Predstavila sem jim osnovne pravice pacientov v smislu določb Zakona o pacientovih pravicah, odgovarjala pa sem tudi na številna vprašanja staršev, ki so se nanašala predvsem na težave pri uveljavljanju pravic, na katere naletijo zaradi prizadetih otrok.

### **c/ Sodelovanje z mediji**

Kot zastopnica pacientovih pravic sem se večkrat pojavila tudi v medijih, kjer sem v kontaktnih oddajah odgovarjala tudi na vprašanja gledalcev.

V kontaktni oddaji DOBRO JUTRO televizije SLO1 sem gostovala skozi vse leto 2017, kjer sem gledalcem pojasnjevala določene dileme s področja zdravstva in sicer:

- v januarju sem gledalcem pojasnila možnost spremembe stopnje nujnosti zdravstvene obravnave, ki jo spremeni specialist. V oddaji smo govorili tudi o stanju na oddelku za urologijo UKC Maribor in o pričakovanjih v zvezi z delovanjem Zdravniške zbornice Slovenije pod novim vodstvom;
- v februarju sem gledalcem predstavila problem delovanja nujne medicinske pomoči, saj se je v praksi ponovno dokazalo, da je potrebno vzpostaviti dispečerski center; spregovorila sem tudi o 400 duševno bolnih s ptujskega področja, ki so ostali brez zasebne psihiatrične ambulante;
- v marcu sem spregovorila o trenutno najbolj aktualnih težavah v zdravstvu, odgovarjala pa sem tudi na vprašanja gledalcev;
- v aprilu sem v oddaji spregovorila o najpogosteje kršenih pravicah pacientov in trenutno aktualnih težavah v zdravstvu;

- v maju sem spregovorila o problemu psihoterapije v Sloveniji in poudarila, da je nujno potrebno sprejeti zakonodajo s tega področja;
- v juniju smo se v oddaji pogovarjali o morebitnem izboljšanju sistema obravnave napak v zdravstvu;
- v septembru sem v oddaji spregovorila o spremembah Zakona o pacientovih pravicah, pri čemer sem opredelila čakalni čas, stopnje nujnosti zdravstvene obravnave, triaže napotnic, vodenje čakalnih seznamov, oblike naročanja , najdaljše dopustne čakalne dobe;
- v novembru smo v oddaji govorili o pomanjkanju osebnih zdravnikov na območju MO Maribor,
- v decembru je bilo govora o novi zakonodaji na področju zdravstva ,pojasnila sem plačevanje oskrbe za nepokretne v domovih starejših občanov v času hospitalizacije, nadalje je bilo govora o sanitetnih prevozih z oznako 3 na nalogu za prevoz.

V februarju sem sodelovala na Radiu Maribor v oddaji JAVNA TRIBUNA, v kateri je bilo govora o možnosti spremembe stopnje nujnosti zdravstvene obravnave , o neaktivnosti Zdravniške zbornice Slovenije pri izvedbah izrednih strokovnih nadzorov. V oddajo je poklicalo 11 poslušalcev z različnimi vprašanji, na katera sem jim skušala odgovoriti.

V mesecu novembru sem bila gostja tudi v oddaji 24 plus na RTS, kjer sem sodelovala v pogovoru z direktorjem ZD dr.Adolfa Drolca in pomočnikom direktorja UKC Maribor. Tema je bila aktualne zadeve na področju zdravstva v Sloveniji.

V mesecu septembru sem novinarki DELA podala izjavo v zvezi s povrnitvijo stroškov zdravljenja v zasebnem zdravstvu v Sloveniji oz. v tujini. Zadeva je bila povezana z dvema sodbama Delovnega in socialnega sodišča , po katerih je sodišče presodilo o povrnitvi stroškov zdravljenja v zasebnem zdravstvu iz sredstev javne zdravstvene blagajne. Novinarko je zanimalo stališče bolnikov, ki zaradi dolgih čakalnih dob odhajajo na zdravljenja v tujino , ker jim doslej v domačem zasebnem zdravstvu stroški zdravljenja niso bili povrnjeni. Moja izjava je bila objavljena v članku z naslovom PRELOMNI SODBI ZA ZDRAVSTVENI SISTEM, objavljenem v DELU dne 16.9.2017.

#### **d/ Izobraževanje in ostalo**

V marcu sem se udeležila 26.posveta MEDICINA IN PRAVO v Mariboru, na katerem je bila glavna tema varnost pacienta in zdravstvenih delavcev. V istem mesecu sem se udeležila sestanka v UKC Maribor, na katerem je ministrica za zdravje s sodelavci predstavila spremembe zdravstvene zakonodaje . Zastopniki pacientovih pravic smo v marcu imeli sestanek na Ministrstvu za zdravje z namenom, da podamo svoje pripombe na morebitne spremembe Zakona o Pacientovih pravicah in Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju.

V mesecu aprilu sem se udeležila sestanka zastopnikov pacientovih pravic z Varuhinjo človekovih pravic, kjer sem predstavila probleme na področju zdravstva v Mariboru. Izpostavila sem problem čeljustne kirurgije in prosila, da tudi Varuh po svoji moči prispeva k ureditvi tega področja, saj so mariborski pacienti zelo zapostavljeni v primerjavi z ostalo Slovenijo. Izpostavila sem tudi probleme s področja psihiatrije in predlagala, da se čimprej sprejme zakon o psihoterapiji, ki je nujno potreben za paciente s tega področja v začetni fazi bolezni. Spregovorila sem tudi o še vedno predolgih čakalnih dobah in poudarila, da v mnogih primerih sploh ni čakalnih vrst, je pa predolga čakalna doba. Pacienti ob naročanju na zdravstvene storitve običajno ne prejmejo zaporedne številke v čakalni vrsti, ampak

jih zdravstveni delavci po lastni presoji pozivajo na preglede oziroma preiskave , objavljene čakalne dobe pa niso realne.

V mesecu avgustu sem se udeležila strokovnega posveta LEGEBITRE, kjer je bila obravnavana vloga nevladnih organizacij in zastopnikov pacientovih pravic pri preprečevanju in odpravljanju posledic diskriminacije oseb z okužbo HIV v zdravstvu v Sloveniji. Na posvetu je bilo predstavljeno delo norveške nevladne organizacije in urada zastopnika pacientovih pravic v Oslu ter primeri diskriminacije oseb, ki živijo s HIV na Norveškem. Sama sem v letu 2017 prejela dve tovrstni pritožbi. V obeh primerih je bilo pacientom izrečeno opravičilo.

Udeležila sem se tudi obravnave sprememb Zakona o pacientovih pravicah v državnem svetu.

V mesecu oktobru smo imeli zastopniki pacientovih pravic delovno srečanje v Laškem, na katerem smo se podrobno seznanili z delom invalidskih komisij, kar nam je predstavil predsednik IK v Celju Boris Kramžar, dr.med.. Seznanil nas je s pozitivno socialno zakonodajo, ki je zavarovanci ne poznajo dovolj, niti jim običajno ni predstavljena pri delodajalcih. Nadalje nam je predstavil postopek ocene invalidnosti , vlogo osebnega zdravnika in specialistov. Izpostavil je poklicno rehabilitacijo, ki je financirana iz evropskih sredstev. Pojasnil je tudi postopek reševanja vlog za pomoč in postrežbo. Na srečanju smo bili tudi seznanjeni z bodočim načinom vodenja izjav o zavrnitvi zdravstvene oskrbe. V nadaljevanju smo izmenjali mnenja o reševanju vprašanj, s katerimi se zastopniki dnevno srečujemo pri našem delu.

Podala sem pismo podpore za nadaljnje delovanje slovenskega društva HOSPIC.

Glede izobraževanja bi pripomnila, da bi bilo resnično potrebno, da bi zastopniki pacientovih pravic imeli možnost sodelovati na raznih izobraževanjih s področja zdravstvene dejavnosti, vendar so takšna izobraževanja plačljiva, zato nam jih NIJZ praviloma tudi ne odobri. Če Ministrstvo za zdravje nakazuje NIJZ-ju za vsakega zastopnika mesečno določena sredstva, bi bilo primerno, da se ta sredstva za zastopnike in njihovo delo tudi porabijo.

V letu 2017 sem podala predlog za spremembo pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialnovarstvenih storitev zaradi zaračunavanja oskrbe nepokretnih oskrbovancev v domovih za ostarele v času hospitalizacije. Po sedanji zakonodaji se v takšnem primeru odbije le strošek živil, zdravstvena nega pa se v celoti zaračunava, čeprav je oskrbovanec na zdravljenju v bolnišnici. Na osnovi podanega predloga sem prejela odgovor Direktorata za socialne zadeve, iz katerega je razbrati, da je bil predlog posredovan delovni skupini na ministrstvu, ki je bila imenovana za oblikovanje predlogov sprememb omenjenega pravilnika.

V zvezi s pomanjkanjem zdravnikov družinske medicine sem na ministrico za zdravje naslovila pismo z namenom, da opozorim na pereč problem pomanjkanja osebnih zdravnikov v Mariboru, saj sem v letu 2017 prejela kar nekaj pritožb pacientov, ki si v Mariboru niso mogli izbrati osebnega zdravnika. Prejela sem tudi pismo zaskrbljene Mariborčanke , ki govori o celi generaciji mladih ljudi , ki so pravkar zaključili srednjo šolo in v bodoče ne morejo več k pediatru , ampak si morajo poiskati osebnega zdravnika drugje. Odgovora nisem prejela.

Po potrebi sem za razjasnitev določenih problemov organizirala sestanek z vodstvi izvajalcev zdravstvenih storitev.

## **5 PRIPOROČILA IN PREDLOGI**



Tudi leto 2017 je bilo na področju zdravstva zagotovo zelo obremenjeno s predolgimi čakalnimi dobami, ki pa pomenijo tudi vedno slabši dostop do zdravstvenih storitev v Sloveniji. Upam, da bo nova zakonodaja na tem področju pripomogla k rešitvi vsaj nekaj problemov na tem področju. Brez zadostnega števila zdravstvenega kadra in dovolj denarja za zdravstveno dejavnost pa zagotovo ta problematika ne bo rešena.

Tudi tokrat bi opozorila na slabo oz. neustrezno kontaktiranje zdravstvenih delavcev s pacienti, na prikrivanje pomembnih dejstev v zvezi z nestrokovnim zdravljenjem in seveda v zvezi s tem na zavajanje pacientov. V Sloveniji je izrazito težko ali pa skorajda nemogoče priznati zdravstveno ali zdravniško napako, kar je zelo zmotno in zagotovo povsem v nasprotju z načinom delovanja na tem področju v razvitih državah v našem okolju. S takšnim načinom delovanja se pogloblja nezaupanje v slovenski zdravstveni sistem in v zdravnike v Sloveniji nasploh.

Menim, da je za spremljanje kakovostnega izvajanja zdravstvenih storitev zelo pomembno vzpostaviti dosledno evidenco kirurških okužb in spremljanje okrevanja na ta način okuženih pacientov. Podrobno bi bilo potrebno obravnavati tudi nekatere smrtne primere v času hospitalizacije, da se določene napake ne bi več ponavljale.

Zdravniška zbornica Slovenije ni samo stanovska organizacija zdravnikov v naši državi, ampak je na njeni spletni strani med drugim zapisano, da skrbi za spoštovanje temeljnih vrednot zdravniškega poklica in da so torej zdravniki in zobozdravniki ob spoštovanju človekovih pravic zavezani sledenju vrednotam medicine. Nadalje je zabeleženo, da izvaja strokovni nadzor s svetovanjem. Odbor za strokovna medicinska vprašanja v primerih, ki sem jih obravnavala v letu 2017 ponovno ni odigral svoje vloge. Postopki se rešujejo z velikim časovnim zamikom, odbor pa dogovore, ki so bili sklenjeni na prvih obravnavah pri izvajalcih zdravstvenih storitev, celo spreminja. Takšno spremembo razumem kot neizvršitev sklenjenega dogovora in zadevo predam v nadaljnjo obravnavo Komisiji RS za varstvo pacientovih pravic.

Menim, da bodo potrebne tudi določene spremembe na področju dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja. Ali bo sistem v celoti ukinjen, ali pa bo potrebno poskrbeti za spremembo določb, ki omogočajo uveljavitev pravic na tem področju šele tri mesece po sklenitvi zavarovanja, kot to določa 62 b člen Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju.

Opažam, da nekateri zdravniki pacientom omejujejo določene pravice v nasprotju s pravicami iz obveznega zdravstvenega zavarovanja. Tako je npr. zdravnica pacientu omejevala zbiralnike urina, čeprav na tem področju ni omejitev. Podobnih primerov je bilo v letu 2017 več in menim, da osebni zdravniki nimajo pravice, da svojim pacientom kratijo pravice, ki jim gredo iz obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Zadovoljna sem, da je zaživel projekt ŠILIH, ki bi naj prispeval k izboljšanju kakovosti opravljenih zdravstvenih obravnav. Pacienti bi morali imeti možnost pridobiti drugo mnenje v tujini.

Na področju varstva osebnih podatkov bo potrebno storiti določene korake, da se ne bodo ponavljale napake iz preteklih let, saj so sedaj zdravstveni podatki posameznika preveč dostopni.

Vse je potrebno storiti na dejanskem skrajšanju čakalnih dob, kar zagotovo ne bo lahko, vendar to vpliva tudi na zdravstveno raven prebivalstva nasploh.

Sami zdravstveni delavci pa bi morali poskrbeti, da bi bilo med njimi samimi manj konfliktov in obtoževanj, da bi ponovno pridobili zaupanje pacientov. Poskrbeti bi morali za odkrito in spoštljivo

komuniciranje s pacienti in njihovimi svojci in v svoje delo vložiti predvsem prizadevnost in dobro voljo, ki lahko tudi veliko pripomore k boljšemu vzdušju nasploh.

Vlasta Cafnik

Zastopnica pacientovih pravic