



REPUBLIKA SLOVENIJA  
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Avgust Rebič  
NIJZ, območna enota Kranj  
Gospodsvetska ulica 12  
4000 Kranj

V Kranju, dne 20.3.2018

Republika Slovenija  
Ministrstvo za zdravje  
Štefanova ulica 5  
1000 Ljubljana

Republika Slovenija  
Varuhinja človekovih pravic  
Dunajska cesta 56  
1000 Ljubljana

## **REDNO LETNO POROČILO O DELU ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA LETO 2017**

## **1. Uvod**

Na podlagi drugega odstavka 80. člena Zakona o pacientovih pravicah ( Uradni list 15/08, v nadaljevanju besedila ZPacP) podajam redno letno poročilo o delu zastopnika pacientovih pravic za leto 2017. Poročilo se nanaša na obdobje 1.1. 2017 - 31. 12. 2017.

Z delom zastopnika pacientovih pravic (drugi mandat) na območju NIJZ Kranj sem pričel 12.7.2016.

Sedež imam v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, območna enota Kranj, Gosposvetska ulica 12, Kranj. Delovni prostor je primerno opremljen, od inštituta imam v uporabi računalnik, kopirni stroj s tiskalnikom, mobilnik in stacionarni telefon, prav tako imam urejen dostop od doma do službenega računalnika. Sodelovanje z območno enoto Kranj je bilo tudi v letu 2017 dobro.

Največji delež strank se je name obrnil z območja Nacionalnega inštituta za javno zdravje, območne enote Kranj, nekaj pa tudi z drugih območnih enot, predvsem v času, ko drugi zastopniki niso imeli uradnih ur v pisarni. Pomagal sem jim z osebnim svetovanjem, z odgovarjanjem po telefonu, e-svetovanjem, dopisovanjem in z udeležbo na sestankih in obravnavah skupaj s pacienti pri izvajalcih zdravstvenih storitev. Delo obsega tudi pripravo različnih pisnih odgovorov, zaprosila za razna mnenja, pojasnila in razlage.

## **2. Vrste opravljenih nalog**

### **2.1. Zastopanje, svetovanje, pomoč**

Stranke so se name obračale za različne vrste svetovanj, in sicer za uresničevanje pravic pacientov po ZPacP, za uresničevanje pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja v povezavi z zdravstvenimi storitvami in pravicami iz pokojninskega in invalidskega zavarovanja v povezavi z zdravstvenimi storitvami. Pacientom, ki so se obračali name, sem tudi pomagal pri iskanju izvajalcev zdravstvene dejavnosti z najkrajšo čakalno dobo, prav tako sem jim pomagal pri zamenjavah osebnih zdravnikov. Poizvedbe o domnevnih kršitvah sem opravljal predvsem pisno, zdravstveni izvajalci pa so mi največkrat v postavljenem roku sporočali pojasnitve. Zdravstvene ustanove in osebe na področju območne enote Kranj so se hitro in korektno odzvale na sporočeno problematiko. Največ primerov je bilo rešenih tako, kot že v prejšnjih letih, to je

z mediacijo oz. neformalnim posredovanjem po 56. čl ZPacP, ki omogoča, da se nesporazum poskuša rešiti z dodatnimi pojasnili tako, da ne pride do formalne obravnave kršitve pacientovih pravic. Neformalno posredovanje je za paciente zelo dobra pot za uresničevanje pacientovih zahtev in pravic, eventuelne kršitve pa se rešujejo hitro in sproti. Takšen pristop je učinkovit in pozitiven in se v večini primerov konča v zadovoljstvo pacientov in z odpravo določenih pomanjkljivosti pri izvajalcih zdravstvenih storitev.

Pacientom sem svetoval tudi, na kakšen način naj po najhitrejši poti dosežejo pri posameznih izvajalcih zdravstvenih storitev svoje pravice. Pri tem sem aktivno sodeloval s samim posredovanjem pri izvajalcih zdravstvenih dejavnosti, in sicer po elektronski pošti, osebno ali po telefonu.

## **2.2 Področje zdravstvenega in invalidskega zavarovanja**

Tudi v letu 2017 so bili najpogostejši razlogi za kontaktiranje zastopnika pacientovih pravic vezani na vprašanja, ki se nanašajo na pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja (bolniški stalež, zdraviliško zdravljenje, povračilo stroškov zdravljenja, medicinski pripomočki, prenos zdravstvene dokumentacije, izbira osebnega zdravnika, plačevanje okulističnih pregledov)

V zvezi s tem sem večjemu številu pacientov svetoval pri vlaganju pravnih sredstev. Prav tako sem pomagal pacientom pri usmeritvah za vlaganje pritožb na ZPIZ, ki so se nanašale na postopke pred invalidskimi komisijami, invalidske upokojitve, ugotavljanja invalidnosti, pravice do dodatka za pomoč in postrežbo. Pri reševanju in pomoči pri uveljavljanju navedenih pravic sem vzpostavil kontakte na pristojni enoti ZZZS in pristojni enoti ZPIZ. Pri tem bi zopet izpostavil nerazumno dolgo reševanje pritožb na odločbe imenovanih zdravnikov ZZZS, kjer pritožniki- pacienti odločb ne prejmejo v skladu z zakonsko določenimi roki, pacienti pa so potem zaskrbljeni, ker vedo, da se morajo vrniti na delo, ker pritožba ne zadrži odločitve imenovanih zdravnikov in mnogi, zlasti tisti, ki opravljajo težka fizična dela, res niso sposobni vrnitve na delo. V takih primerih svetujem koriščenje dopusta do rešitve pritožbe, kar pa je z delodajalci včasih težko dogovoriti. Prav tako svetujem, da pacienti zahtevajo, da se odločanja o pritožbi udeležijo osebno, saj le tako lahko dosežejo, da komisijo za pritožbe dejansko seznanijo z zdravstvenimi težavami in da le te ne odločijo le na podlagi listinske dokumentacije. V zvezi z odločanjem imenovanih zdravnikov pacienti tudi večkrat izpostavijo, da le ti ne upoštevajo mnenj specialistov.

Tudi v tem letu so se začela tudi pogosteje pojavljati vprašanja v zvezi z čezmejnimi zdravstvenimi varstvom, paciente sem napotoval na Nacionalno kontaktno točko pri ZZZS ali sem sam poizvedoval glede uveljavljanja pravic do zdravljenja oziroma do napotitve na zdravljenje v tujino.

### 3. Statistika

Št pacientov	Št. Neformalnih postopkov	Št. Uvedenih obravnav	rezultati	Posredovanje anonimiziranih zapisnikov
198 + 245 klicev	78	10	Odstop od pritožbe- 3x Ponovna zdrav. storitev – 5x Opravičilo- 1x Ni bilo dogovora na prvi obravnavi – 1x	120
skupaj 443				
		Obravnava na Komisiji za varstvo pacientovih pravic.	Zadeva še ni bila obravnavana -1x	

NAJVEČKRAT SO BILE KRŠENE SLEDEČE PACIENTOVE PRAVICE:

- ✚ Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe,
- ✚ pravica do spoštovanja pacientovega časa,
- ✚ pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo,
- ✚ pravica do obveščeniosti in sodelovanja pacientov pri zdravljenju,
- ✚ pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev,
- ✚ pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov.

Zadeve sem skušal reševati kolikor se je dalo hitro in sproti, zato je bilo rešeno cca 100 % primerov (dva primera sta se prenesla v leto 2018) ob tem, da je bilo skupno število primerov nekaj večje kot v letu 2016.

Vsa administrativna dela opravljam sam in nimam pomoči s strani NIJZ.

#### **4. Sodelovanje z drugimi zastopniki**

Pri svojem delu sem se posvetoval z drugimi zastopniki, prav tako sem se redno udeleževal srečanj zastopnikov pacientovih pravic, in sicer 10. 10. 2017 v Termah Laško.

#### **5. Strokovni sestanki, izobraževanja**

V letu 2017 sem se udeležil več strokovnih in izobraževalnih srečanj, na katere sem bil vabljen, in sicer:

- 18.1.2017 – posvet Društva za zdravje srca in ožilja Slovenije – Pot do redno telesno dejavnih otrok in mladostnikov.
- 27. 1. 2017 –posvet Informacijskega pooblaščenca Republike Slovenije – Pravice posameznikov in dolžnosti upravljalcev osebnih podatkov po novi evropski Splošni uredbi o varstvu osebnih podatkov.
- 7. 2. 2017 – Zdravstveno komuniciranje med aferami in znanstvenimi dognanji.
- 7. 4. 2017 – posvet – NIJZ – Svetovni dan zdravja 2017: spregovorimo o depresiji.
- 21.4. 2017 – Varuh človekovih pravic – srečanje, poročanje in posvet.
- 25. 5. 2017 – Medicina danes – posvet – Možnosti vzpostavitve programa presejalnega testiranja na okužbo z virusom HCV v ambulantni družinskega zdravnika.
- 29. 8. 2017 – Komisija za socialno varstvo, delo, zdravstvo in invalide državnega sveta RS – obravnava sprememb Zakona o pacientovih pravicah.
- 29. 8. 2017 – Legebitra - strokovni posvet – Vloga nevladnih organizacij in zastopnic in zastopnikov pacientovih pravic pri preprečevanju in odpravljanju posledic diskriminacije oseb s HIV - om v zdravstvu v Sloveniji in na Norveškem.

- 12. 10. 2017 – Državni zbor – strateška konferenca - Trajnostni in ciljno usmerjeni zdravstveni sistem.
- 27. 10. 2017 – Državni svet RS in Varuh človekovih pravic RS – posvet -Razmišljanja o vprašanjih ob iztekanju življenja.
- 7. 11. 2017 – NIJZ, Ministrstvo za zdravje, Zdravniška zbornica Slovenije - posvet Osebna odgovornost za zdravje in dolžnosti posameznika.
- 23. 11. 2017 – sodelovanje v Zdravstvenem kotičku v Mestni knjižnici Kranj.
- 27. 11. 2017 – Združenje ONKO NET – okrogla miza – Ali bo slovenska onkologija zmogla ustrezno poskrbeti za bolnike z rakom tudi v prihodnje.
- 14. 12. 2017 – Društvo za zdravje srca in ožilja Slovenije in Ministrstvo za zdravje – strokovno srečanje - Kako nove digitalne tehnologije spreminjajo življenja in sanje naših otrok.

## **6. Sodelovanje z mediji**

Za medije sem dal nekaj izjav s področja pacientovih pravic.

## **7. Poročila –izvajalci zdravstvenih storitev**

Za leto 2017 so mi vsi glavni izvajalci zdravstvenih storitev posredovali poročila o številu obravnavanih pritožb. Iz teh poročil izhaja, da je bilo pri izvajalcih obravnavanih 120 pritožb.

Pritožbe so se nanašale na dolgo čakanje na preglede, zasedenost telefonske številke za naročanje, neprimeren odnos zaposlenih, neustrezno obveščanje o delovnem času, nestrinjanje s predpisanim zdravilom, plačilo zdravstvenih storitev, premajhno število popoldanskih ambulant, težave pri izbiri osebnega zdravnika, napačno aplikacijo zdravil in kršenje varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov.

## 8. Zaključki

Ocenjujem, da se pacienti v večini primerov upravičeno in s potrebo obrnejo na zastopnika pacientovih pravic in da so načeloma vsi zadovoljni in hvaležni za pomoč. Zahvale izražajo pismeno in ustno. Zanimanje za svetovanje in zastopanja je v porastu.

Tudi v letu 2017 so pacienti pričakovali svetovanje z vseh področji, ki sovpadajo s pravicami uporabnikov zdravstvenih storitev ( upokojitvena problematika, ocenjevanje delovne zmožnosti, pravice iz pokojninskega in invalidskega zavarovanja, socialno varstvene pravice).

Najpogosteje so se pacienti pritoževali oziroma iskali pravice na področju pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe, s katerimi je pogosto povezana pritožba nad neprimernim odnosom zdravnikov in drugih zdravstvenih delavcev do pacientov. Pacienti imajo občutek, da zdravniki nimajo dovolj časa zanje, da se jim premalo posvetijo, jih ne pošiljajo na specialistične preglede, jim zamenjujejo zdravila za cenejša in po njihovem mnenju manj učinkovite sestavine. V sklop te pravice je vključena tudi pravica do obveščenosti in sodelovanja. Dejali so, da jim zdravstveni delavci ne obrazložijo dovolj natančno postopkov zdravljenja, predvidenih zdravstvenih posegov in da ne dobijo dovolj jasnih navodil za terapijo doma. To je opazno predvsem pri starejših, ki se v zdravstvenem sistemu težko znajdejo, pogosto ne vedo, na koga naj se obrnejo in ne razumejo navodil in pojasnil zdravnikov.

Podobno je z osebami s težavami v duševnem zdravju, saj se na zastopnika obrača vedno več oseb, ki imajo težave v duševnem zdravju in njihovih svojcev, ki se po končani hospitalizaciji ne znajdejo v domačem okolju, odklanjajo vključitev v nadzorovano ali skupnostno obravnavo in terapijo. Takim pacientom je težko nuditi pomoč, saj so nekritični glede svojega nesodelovanja in odklanjajo zdravljenje in v veliki meri prepričani, da so jim ob hospitalizaciji in kasnejši obravnavi kršene pacientove pravice.

Tudi v letu 2017 je bilo področje zdravstva zelo obremenjeno s predolgimi čakalnimi dobami, ki pomenijo vedno slabši dostop do zdravstvenih storitev v Sloveniji. Objavljeni čakalni sezname na spletnih straneh ne odražajo dejanskega stanja in so sestavljeni tako, da so povprečnemu pacientu nerazumljivi. Upajmo, da bodo sprejete spremembe glede urejanja čakalnih dob prinesle red in s tem zmanjšanje čakalnih dob.

V letu 2017 se je povečalo število pritožb, ki so se nanašale na neenake kriterije pri izdaji nalogov za nenujne reševalne prevoze. Določeni pacienti so se s v

zvezi s tem počutili diskriminirane, saj so vedeli, da v isti zdravstveni ustanovi nekateri zdravniki brez težav izdajo nalog za nenujne prevoze, v povsem enaki situaciji pa drug zdravnik takega naloga ne izda.

Prav tako pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje glede prepovedi zdravljenja, katerih podpisanih izjav o prepovedi določenega zdravljenja sem prejel leta 2017 občutno več, še vedno ni vnesena v centralni zdravstveni register, da bi bila dostopna izvajalcem zdravstvenih storitev in da pacienti ne bi bili obremenjeni s problemom seznanitve zdravstvenih delavcev z njihovo voljo v času, ko ne bodo mogli sami odločati o svojem načinu zdravljenja.

Avgust Rebič