



MESTNA OBČINA MARIBOR
Varuh bolnikovih pravic
Ul. heroja Tomšiča 2, 2000 Maribor
☎ 02/228-22-23, 2201-634
e-mail: varuh.bp-mb@maribor.si

POROČILO VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC ZA LETO 2018

avgust 2018

KAZALO

I. OSNOVE DELOVANJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC	
1. PREDSTAVNOST	
1.1. Namen	
1.2. Pristojnosti varuha.....	
2. KOMISIJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC	
2.1. Člani komisije varuha bolnikovih pravic	
3. ORGANIZIRANOST IN POGOJI DELA	
4. DOSTOPNOST	
5. VAROVANJE BOLNIKOVIH PRAVIC	
5.1. Izvajanje pacientovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah	
5.2. Kaj določa Zakon o pacientovih pravicah	
5.3. Pacientove dolžnosti	
5.4. Načela (3. člen ZPacP)	
II. OPRAVLJENO DELO V LETU 2018.....	
1. PREDSTAVITVE BOLNIKOV IN PRITOŽB	
1.1 Prikaz značilnosti bolnikov in ukrepov.....	
1.2 Prikaz pritožb po ZPacP.....	
1.3 Preglednica vseh obravnav po letih.....	
2. DRUGA OPRAVLJENA DELA V LETU 2018	
3. PREDSTAVITEV NEKATERIH ZNAČILNIH PRIMEROV	
4. ZAKLJUČNE PRIPOMBE IN MNENJA	
III. REALIZACIJA MATERIALNIH STROŠKOV	

I. OSNOVE DELOVANJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC

1. PREDSTAVNOST

Sklep o ustanovitvi Varuha bolnikovih pravic je sprejel Mestni svet Mestne občine Maribor dne 24.11.2001.

24.2.2002 je Mestni svet Mestne občine Maribor, za opravljanje funkcije varuha bolnikovih pravic s šestletnim mandatom, imenoval upokojeno profesorico industrijske pedagogike, Magdo Žezlino. Sklep je začel veljati 3.3.2002. V letu 2010 pa je na pobudo varuhinje prišlo do zamenjave in Mestni svet je po razpisu za novega varuha izbral Franca Prosnika, upokojenega magistra klinične psihologije. Novi varuh je začel svoj mandat s 1. oktobrom 2010.

1.1. Namen

Uresničevanje pogojev za širše, bolj učinkovito zdravstveno varstvo, ki naj vzpodbudi skladen razvoj bolnikovega položaja, zlasti še večjo transparentnost in lažje uveljavljanje njegovih pravic.

1.2. Pristojnosti varuha

Vsakdo, ki meni, da so mu bile z dejanjem ali opustitvijo javnega zdravstvenega zavoda ali koncesionarja kršene pravice, lahko da pobudo za začetek postopka pri varuhu bolnikovih pravic. Varuh je imenovan za potrebe občanov Maribora in občanov statistične regije Podravja.

Varuh obravnava pritožbe bolnikov zoper potek in posledice zdravljenja ter zaradi neprimerne ali nevljudnega odnosa zaposlenih v javnih zdravstvenih zavodih ali pri koncesionarjih.

Varuh lahko naslovi javnim zdravstvenim zavodom ali koncesionarjem predloge, mnenja, kritike ali priporočila, ki jih ti obravnavajo in nanje odgovarjajo.

Varuh je pri svojem delu neodvisen in samostojen. Postopek pri varuhu je zaupen, neformalen in za stranke brezplačen.

2. KOMISIJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC

Komisija varuha je svetovalni organ. Sestavljajo jo trije predstavniki, ki zastopajo področja medicine, prava in zdravstvene nege.

Člane komisije imenuje varuh bolnikovih pravic za dobo 6 let. S prenehanjem mandata varuha preneha tudi mandat komisije.

2.1. Člani Komisije varuha bolnikovih pravic:

- ♦ prim. Jelka Reberšek Gorišek, dr. med. – za področje medicine, predsednica
- ♦ Peter Hauptman, univ. dipl. prav. – za področje prava, član
- ♦ prof. dr. Majda Pajnkihar – za področje zdravstvene nege, članica

Člani komisije so se enoglasno odločili, da bodo svojo pomoč opravljali brezplačno.

3. ORGANIZIRANOST IN POGOJI DELA

Varuh ni zaposlen. Funkcijo opravlja s sklepom o ustanovitvi, pristojnostih in imenovanju MS Mestne občine Maribor (v nadaljnjem besedilu MS MOM), ki zagotavlja pogoje dela. V skladu s sporazumom o sodelovanju občin statistične regije Podravja, pa prispevajo del sredstev tudi nekatere občine te regije. Varuh opravlja svojo funkcijo za potrebe občanov te regije, daje pa informacije in nasvete bolnikom iz vse Slovenije.

Varuhu pomaga redno zaposlena univerzitetna diplomirana pravnica Manja Habjanič.

4. DOSTOPNOST

Pisarna varuha sprejema osebne pobude in pritožbe bolnikov in njihovih bližnjih vsak ponedeljek in sredo od 9. do 12. ure. Zaželeno je predhodna najava, v ostalih dnevih pa je možno dobiti informacije ali se naročiti po telefonu ali elektronski pošti.

5. VAROVANJE BOLNIKOVIH PRAVIC

5.1. Izvajanje pacientovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah

Zakon o pacientovih pravicah je bil objavljen v Uradnem listu RS št. 15-455 dne 11. februarja 2008. Veljati je začel 14 dni po objavi, izvajati pa se je začel 26. avgusta 2008. Leta 2017 je bila sprejeta novela zakona, ki je med drugim uvedla vmesno stopnjo nujnosti »zelo hitro«, čakalni čas za bolnika v čakalnici, ki ne sme biti daljši kot trideset minut, nekatere nove obveznosti bolnikov v primerih izostanka na predviden pregled pri izvajalcu, nov rok za zdravstvenega izvajalca za izročitev izvida bolniku po opravljeni zdravstveni storitvi ter prednostno obravnavo sodnega postopka v primerih, ko bolnik med zdravstveno obravnavo utрпи hujše telesne poškodbe, invalidnost ali smrt.

Pobuda o zakonu za varovanje pravic bolnikov in varuhu bolnikovih pravic se je pred leti porodila v Mariboru, na dnevih Medicine in prava. To pobudo je povzela Pravna Fakulteta v Mariboru in Splošna bolnišnica Maribor, kjer je bila opravljena prva praksa in izdelana prva diplomska naloga študenta Pravne fakultete v Mariboru, na temo "Varuh bolnikovih pravic". Ta pobuda je spodbudila takratno županstvo mestne občine Maribor, da je mestnemu svetu predlagalo ustanovitev instituta Varuh bolnikovih pravic.

Takratna varuhinja je že v prvem letu delovanja spoznala, da je potrebno to področje urediti s posebnim zakonom o Varuhu bolnikovih pravic in o pritožbenih možnostih. Predlog je bil posredovan v vsakem letnem poročilu MS MOM, Ministrstvu za zdravje, Varuhu človekovih pravic in vsem pristojnim lokalnim in nacionalnim strokovnim institucijam. Na potrebo po takem zakonu in po imenovanju varuha bolnikovih pravic, so opozarjala tudi društva in združenja bolnikov ter nekatere invalidske organizacije.

Žal ni bil sprejet zakon, kakor je bil pričakovan v prvotnih pobudah društev bolnikov in druge civilne javnosti. V ZPacP je vsebina zožena samo na pravice pacientov in ne obravnava celotnega področja pravic bolnikov. Pacient je tisti, ki ga obravnava zdravnik ali drugi zdravstveni sodelavec. Ko je ta obravnava zaključena pa ni nujno, da je pacient že zdrav. Ostaja lahko še vedno bolnik s kroničnimi težavami ali boleznimi, zaradi česar segajo njegove pravice tudi na druga strokovna področja. ZPacP ne uvaja varuha bolnikovih pravic, pač pa zastopnika pacientovih pravic.

5.2. Kaj določa Zakon o pacientovih pravicah

V splošnih določbah določa zakon pravice, ki jih ima pacient oziroma pacientka (v nadaljnjem besedilu: pacient) kot uporabnik oziroma uporabnica (v nadaljnjem besedilu: uporabnik) zdravstvenih storitev pri vseh izvajalcih in izvajalkah (v nadaljnjem besedilu: izvajalci zdravstvenih storitev, postopke uveljavljanja teh pravic, kadar so te kršene in s temi pravicami povezane dolžnosti.

Namen tega zakona je omogočiti enakopravno, primerno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji na zaupanju in spoštovanju med pacientom in zdravnikom oziroma zdravnico (v nadaljnjem besedilu: zdravnik) ali drugim zdravstvenim delavcem oziroma delavko (v nadaljnjem besedilu: zdravstveni delavec) ter zdravstvenim sodelavcem oziroma sodelavko (v nadaljnjem besedilu: zdravstveni sodelavec).

Pravice iz zdravstvenega zavarovanja in način njihovega uveljavljanja določa poseben zakon.

Reševanje in priznavanje pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja se izvaja v dokaj zaprtem sistemu, na katerega bolniki, civilna družba in laična javnost nimajo bistvenega vpliva. Po Pravilih o obveznem zdravstvenem zavarovanju se odloča o upravičenosti posameznih pravic.

V poglavju ZPacP, ki obravnava pacientove pravice je navedenih štirinajst pravic. (5. člen ZPacP). Večina teh pravic je bila določena že pred tem v nekaterih drugih zakonih. Sedaj so te pravice urejene na enem mestu, so bolj pregledne, nekatere pa so uvedene na novo.

- pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih zdravstvenih 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 obveščeniosti in sodelovanja
- pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju
- pravica do upoštevanja 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.

Vse pravice so podrobneje razložene v posameznih členih. Zakon je dostopen vsakomur na spletni strani Ministrstva za zdravje RS ali spletni strani Uradnega lista.

5.3. Pacientove dolžnosti

Odgovornost za zdravje nosi vsak sam. ZPacP v 54. členu opredeljuje tudi pacientove dolžnosti.

Za doseganje kakovostne in varne zdravstvene oskrbe je pacient dolžan:

- dejavno sodelovati pri varovanju, krepitvi in povrnitvi lastnega zdravja
- v času bolezni ravnati v skladu s prejetimi strokovnimi navodili in načrti zdravljenja, v katere je ustno oziroma pisno privolil

- dati pristojnemu zdravniku in drugim pristojnim zdravstvenim delavcem oziroma sodelavcem vse potrebne in resnične informacije v zvezi s svojim zdravstvenim stanjem, ki so mu znane in so pomembne za nadaljnjo zdravstveno oskrbo, zlasti podatke o svojih sedanjih in preteklih poškodbah ter boleznih in njihovem zdravljenju, boleznih v rodbini, morebitnih alergijah in zdravilih, ki jih živa
- obvestiti zdravstvene delavce in zdravstvene sodelavce o nenadnih spremembah zdravstvenega stanja, ki se pojavijo med zdravljenjem
- biti obziren in spoštljiv do zasebnosti in drugih pravic drugih pacientov ter zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev
- spoštovati objavljene urnike, hišni red in predpisane organizacijske postopke izvajalcev zdravstvenih storitev
- pravočasno obvestiti izvajalca zdravstvenih storitev o morebitnem izostanku na pregled ali zdravljenje

5.4. Načela (3. člen ZPacP)

Pri uresničevanju pravic pacientov po tem zakonu se upoštevajo zlasti naslednja načela:

1. spoštovanje vsakogar kot človeka in spoštovanje njegovih moralnih, kulturnih, verskih, filozofskih in drugih prepričanj
2. spoštovanje telesne in duševne celovitosti ter varnosti
3. varstvo največje zdravstvene koristi za pacienta, zlasti otroka
4. spoštovanje zasebnosti
5. spoštovanje samostojnosti pri odločanju o zdravljenju
6. spoštovanje osebnosti in dostojanstva tako, da nihče ni socialno zaznamovan zaradi svojega zdravstvenega stanja in vzrokov, posledic ter okoliščin tega stanja ali zdravstvene oskrbe, ki jo je bil zaradi tega deležen.

ZPacP ne ukinja funkcije varuha bolnikovih pravic v Mariboru.

II. OPRAVLJENO DELO V LETU 2018

1. PREDSTAVITVE BOLNIKOV IN PRITOŽB

S 542 zadevami se je v tem letu na pisarno varuha bolnikovih pravic obrnilo 476 ljudi. V statističnem delu poročila je v nadaljevanju tabela, ki prikazuje razloge, zakaj bolniki in njihovi svojci iščejo pomoč pri varuhu.

1.1 Prikaz značilnosti bolnikov in ukrepov

Tabela 1: Struktura obravnav

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
STRANKE									
moški	12	13	3	1	1	5	1	3	38
ženske	13	14	1	3	1	3	6	2	45
otroci	1			1				1	2
skupaj	26	27	4	5	2	8	7	6	85
PRIHAJAJO									
sami	17	24	3	2	2	6	5	4	63
starši	2	1		2		1	1	1	8
zakonec	3	1		1		1		1	7
Otroci	3						1		4
Drugi	1	1	1					1	3
skupaj	26	27	4	5	2	8	7	6	85
OBMOČJE									
MOM	14	18	4	4	1	5	3	6	55
Podrav. reg.	9	8		1	1	3	3		25
Drugo	3	1					1		5
skupaj	26	27	4	5	2	8	7	6	85
UKREPI									
info., svet.	6	9	1	1	1	2	3	3	25
posredovanje	17	18	3	4	1	3	3	2	51
interni nadzor	3			1					4
nadzor ZZS									
Drugo						3	1	1	5
skupaj	26	27	4	5		8	7	6	85

V tej tabeli so predstavljeni bolniki ali njihovi svojci, ki so se osebno oglasili v pisarni varuha in je pri njihovi obravnavi potrebno zbrati največ podatkov.

1.2 Prikaz pritožb po ZPacP

Tabela prikazuje pogostost domnevnih kršitev ZPacP v absolutnem številu in v odstotku (delež bolnikov, ki so doživeli neizpolnitev posamezne pravice).

Tabela 2: Prikaz pritožb po ZPacP

	PRAVICA	ŠTEVILO	%
1.	do obravnave kršitev pacientovih pravic	227	42
2.	do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe	110	21
3.	pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	45	8
4.	do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi	39	7
5.	pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev	30	6
6.	pravica do spoštovanja pacientovega časa	26	5
7.	pravica do obveščenosti in sodelovanja	23	4
8.	pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	11	2
9.	pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev	9	1
10.	pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	8	1
11.	pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	6	1
12.	pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	4	1
13.	pravica do drugega mnenja	4	1
14.	pravica do preprečevanja in lajšanja bolečin	0	0
	SKUPAJ	542	100

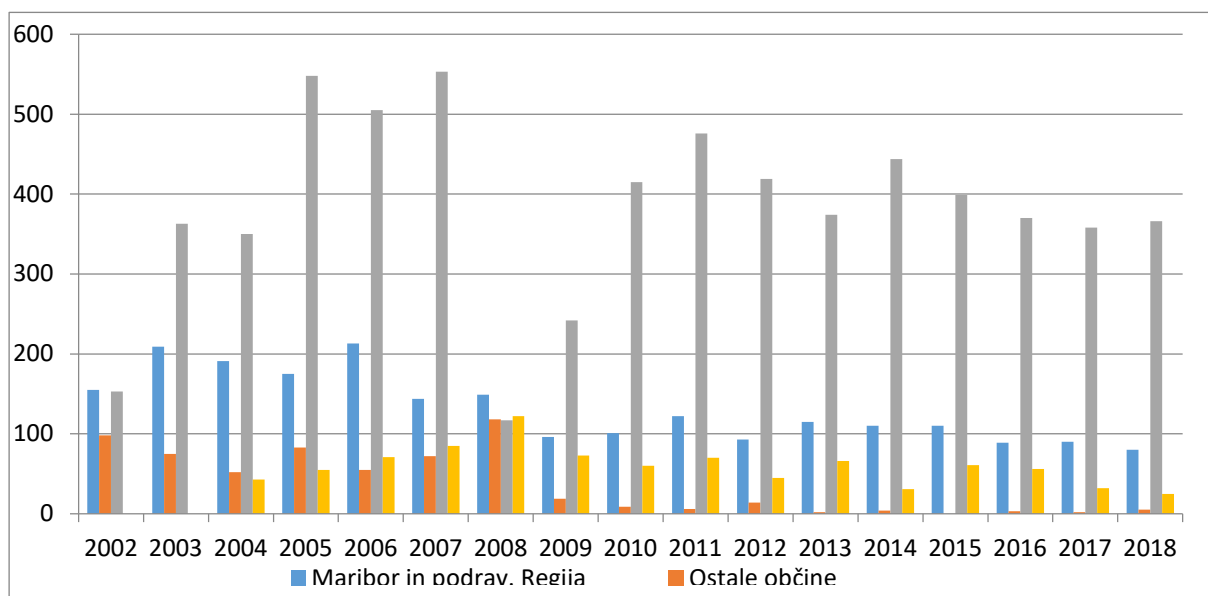
Pri nekaterih bolnikih ali njihovih svojcih je prišlo hkrati do dveh ali več domnevnih kršitev pravic, zato število pritožb presega število obravnavancev. V kategorijo 1 (pravica do obravnave kršitve pacientovih pravic) so uvrščene tiste intervencije bolnikov pri varuhu bolnikovih pravic, ki niso bile jasno izražene kot pritožbe kršitev pravic, ampak kot vprašanja ali preverjanja domnev (na primer: ali imam pravico do prevoza z reševalnim vozilom?), v kategorijo 3 (pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic) pa pomoč pri oblikovanju pritožbe na odločbe ZZZS in ZPIZ.

1.3. PREGLEDNICA VSEH OBRAVNAVANIH ZADEV PO LETIH

Tabela 3: Pregled vseh obravnavanih zadev po letih

PREGLED VSEH OBRAVNAVANIH ZADEV PO LETIH

LETO	OSEBNO OBRAVNAVANI		SVETOVANJE		SKUPAJ
	Maribor in podrav. Regija	Ostale občine	po telefonu	E-pošta	
2002	155	98	153	0	406
2003	209	75	363	0	647
2004	191	52	350	43	636
2005	175	83	548	55	861
2006	213	55	505	71	844
2007	144	72	553	85	854
2008	149	118	117	122	506
2009	96	19	242	73	430
2010	101	9	415	60	585
2011	122	6	476	70	674
2012	93	14	419	45	571
2013	115	2	374	66	557
2014	110	4	444	31	589
2015	110	0	399	61	570
2016	89	3	370	56	518
2017	90	2	358	32	482
2018	80	5	366	25	476
SKUPAJ	2242	617	6452	895	10206



2. DRUGA OPRAVLJENA DELA V LETU 2018

PRISOTNOST V MEDIJIH

- Večer: Želijo si oskrbovana stanovanja, 25.1.2018
- Radio Maribor: Sobivanje, 21.3.2018
- Radio Lenart: Intervju, 22.3.2018
- Večer: Tudi ti dobro zgledaš za svoja leta – intervju, 28.4.2018
- Dnevnik: Preživljanje starosti v zapečku na kmetiji izginja, čas je za sobivanje, 15.5.2018
- Tele M: Informativna oddaja, 17.7.2018
- Večer v nedeljo: Dokler živiš v sedanosti, nisi star, 7.10.2018
- RTV Slovenija: Oddaja Dobro jutro, 16.10.2018
- Dnevnik: Z rešilcem vsi le do najbližjega zdravnika, 14.11.2018
- Dnevnik: Zgledni pri najmlajših, črna pika pri kapi, 28.11.2018

POSVETI, SREČANJA, IZOBRAŽEVANJA, USPOSABLJANJA

- Posvet Medicina, pravo in družba, Sodobni medicinski, pravni in etični izzivi in dileme, Pravna fakulteta in Medicinska fakulteta, 23. in 24. marec 2018
- Posvet o socialnovarstvenih pravicah, Grajska 7, 20.4.2018
- Parada učenja 2018, Andragoški zavod – Skrivnost je v odnosu, 16.5.2018
- Izzivi managementa zdravstvene nege danes za boljši jutri, Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije, 24.5.2018
- E-vključevanje v aktivno staranje, Rektorat UM, 30.5.2018
- Navodila o izvajanju Uredbe o upravnem poslovanju, MOM, 7.6.2018
- Dan mobilnosti invalidov, Svet invalidov MOM, 18.9.2018
- Mediacija v javni upravi, MOM, 25.9.2018
- Posvet Starejši kot sedanost in prihodnosti družbe, Državni svet RS, 27.9.2018
- Društvo diabetikov, predavanje varuha bolnikovih pravic, 2.10.2018
- Strokovni posvet: Osveščanje o pomenu duševnega zdravja in vključevanje različnih deležnikov iz skupnosti, Ozara, 10.10.2018
- Mladi in kriminal, Med pravo vzgojo in protipravnim dejanjem, 18.10.2018
- Konferenca o položaju starejših v Sloveniji, Hotel Mons, predavanje, 19.10.2018
- Zgodbe o možganih ob 10. letnici Centra Naprej, 24.10.2018
- 12. nacionalna konferenca ob mesecu preprečevanja zasvojenosti: Skupaj zmoremo več, 6.11.2018
- Posvet o izvajanju Zakona o osebni asistenci, Sveti invalidov MOM, 9.11.2018
- Seminar: Zdrav življenjski slog in dejavniki tveganja, MOM, 21.11.2018

3. PREDSTAVITEV NEKATERIH ZNAČILNIH PRIMEROV

1. Domnevna kršitev pacientove pravice do sodelovanja pri zdravljenju

Pacient je bil zaradi bolečin v trebuhu ob zaprtju blata, s strani osebnega zdravnika, z reševalnim vozilom prepeljan v urgentno travmatološko ambulanto bolnišnice. Po pregledu se je zdravnik odločil za klizmo. Kljub temu, da je pacient zdravnika jasno opozoril, da svečk za odvajanje ne prenaša, je zdravnik odredil klistiranje. Pacient se je čez čas na stranišču, ob nevzdržnih bolečinah onesvestil in bil zaradi suma na insuficienco nadledvične žleze, sprejet na oddelek za intenzivno interno medicino, kjer so ugotovili, da gre pri pacientu za zagon okužbe ter uvedli antibiotično terapijo. Z zdravljenjem je nadaljeval na Oddelku za gastroenterologijo, kjer se je zdravstveno stanje pacienta v času enega tedna postopno izboljšalo.

Ker je bil pacient prepričan, da se je njegovo zdravstveno stanje ob prihodu v bolnišnico poslabšalo zaradi neustrezno predpisane terapije, ob tem, da je pacient zdravnika predhodno opozoril na pretekle slabe izkušnje z odvajali v obliki svečk, je varuh bolnikovih pravic pristojno vodstvo osebje zaprosil, da se pritožba pacienta obravnava v obliki skupnega srečanja vseh udeleženih.

Na skupni ustni obravnavi je zdravstveno osebje zanikalo, da bi od pacienta prejelo informacijo o neželenih učinkih odvajala (svečk) in pojasnilo, da je strokovno nemogoče dokazati vzročno zvezo med prejemanjem svečk in pacientovo reakcijo. Pacient je od zdravstvenega osebja prejel sicer opravičilo zaradi morebitne motnje v komunikaciji, čeprav je do konca obravnave vztrajal na dejstvu, da je v urgentni obravnavi jasno zavrnil uporabo klistira v obliki svečk.

2. Pritožba zoper neustrezen odnos zdravnika pri zdravstveni obravnavi

Pacientka, sicer onkološka bolnica, je bila zaradi hudih bolečin v predelu hrbtenice in nog, z napotnico osebnega zdravnika pod stopnjo nujnosti »nujno« napotena na obravnavo v ortopedsko ambulanto bolnišnice. Ob vstopu v ambulanto, naj bi zdravnik pacientko nagovoril z nejevoljnim glasom, češ: Kaj že tretjič v zadnjih dveh mesecih iščete v tej ambulanti?« Povedala je, da jo je poslal osebni zdravnik zaradi hudih bolečin. Prav tako je povedala, da ima s seboj izvide preiskav, na katere jo je poslal ortoped na zadnjem pregledu. Zdravnik naj bi izročeno dokumentacijo na hitro pogledal in pacientko brezosebno, z vzvišenim glasom grobo nagovoril: »Kaj bi sploh radi. Imate metastaze po vseh kosteh. Pojdite na onkologijo. Od mene lahko dobite samo morfij.« Izrečene besede so pacientko tako prizadele, da je pričela jokati. Vprašala je zdravnika, kaj to pomeni, ta pa je odgovoril: »Morfij vam lahko dam!« in zaključil obravnavo.

Varuh bolnikovih pravic je na podlagi pacientkinega pooblastila, naslovil pisno zahtevo za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic pri zdravstvenem izvajalcu. Na ustni obravnavi je poleg zdravnika, zoper katerega se je nanašala pritožba, sodeloval tudi predstojnik oddelka in varuh bolnikovih pravic. Predstojnik oddelka je pogledal sporno dokumentacijo in izpostavil, da iz nje ni mogoče jasno trditi, da gre za metastaze ali morda degenerativne spremembe. Pritožnica je izrazila željo, da bi bila rada zaradi hudih bolečin, čimprej operirana. Predstojnik je odločil, da bo pritožnica glede na trenutni klinični status, ki zahteva čimprejšnjo operacijo, uvrščena v čakalni seznam pod stopnjo nujnosti hitro, kar pomeni, da bo poseg izveden v roku 6-8 tednov. Pacientka je v obravnavi prejela vsa izčrpna pojasnila, okvirni termin predvidenega posega ter sprejela opravičilo predstojnika, s čimer je bil namen pritožbe dosežen.

3. Pritožba zoper neustrezen način naročanja v zdravstveni ambulanti

Pacient se je v ambulanti zdravstvenega doma na podlagi napotnice naročil na alergološko testiranje na zdravila pod stopnjo nujnosti »hitro«. Točen datum obravnave je pacient prejel v pisnem vabilu. Na dan obravnave ob točno določeni uri, je pacient prišel v ambulanto, kjer pa so obravnavo zavrnil, češ da tovrstno testiranje opravljajo le na Kliniki Golnik in pacientu vrnilo napotnico, s katero se je pacient naročil v omenjeni kliniki in pridobil termin, na katerega bo moral čakati nadaljnje štiri mesece.

Pacientu se je opisano ravnanje zdravstvenega osebja za naročanje, zdelo nesprejemljivo in neodgovorno. Pričakoval je, da bo v njegovem primeru osebje ob prejemu napotnice preverilo za kakšno vrsto preiskave gre in ga v primeru, da preiskave ni možno opraviti pri njih, tudi nemudoma obvestilo. Prepričan je bil, da je prišlo pri tem do posledične zamude pri naročanju pri drugem izvajalcu.

Varuh bolnikovih pravic je po pooblastilu pacienta na pristojno vodstveno osebje zavoda posredoval neformalni zapis, s katerim je želel pacient opozoriti na njihovo neustrezno ravnanje. Vodja strokovne službe je na pritožbo podal pisni odgovor, v katerem je pacient prejel pisno opravičilo za nevednost pri naročanju in pojasnilo, da ima ambulanta, zaradi pred časom sprejetih elektronskih oblik napotnic, kar nekaj težav, med njimi pogosto tudi, da potrdilo o e-napotnici ne vsebuje vseh pomembnih informacij – kratko opredelitev problema in specifično vprašanje, ključnih za bolnikovega težave. Na omenjeno pomanjkljivost so izvajalci že opozorili pristojno ministrstvo in NIJZ.

Pacient je prejel pisno opravičilo z željo in upanjem, da do podobnih situacij ne bo več prihajalo.

4. Pritožba zoper nefunkcionalno izdelano zobno protezo

Izbrani osebni zobozdravnik je pacientki v dogovoru izdelal zgornjo in spodnjo totalno zobno protezo, ki jo je osebno večkrat reklamirala zaradi tiščanja, bolečin in nezmožnostjo nošenja in žvečenja. Zobozdravnik je protezo vedno znova poskušal prilagoditi oziroma popraviti, vendar neuspešno. Pacientka je v ta namen poiskala drugo mnenje pri zobozdravniku, ki je ugotovil, da je proteza izdelana preveč agresivno.

Varuh bolnikovih pravic je po pooblastilu pacientke na zobozdravnika naslovil prošnjo za skupni pogovor, na katerem bi se pogovorili o možnostih nadaljnje zdravstvene obravnave in rešitvah nastalega problema.

Srečanje je bilo izvedeno v prostorih pisarne varuha bolnikovih pravic. Pacientka je povedala, da je nervozna in nezadovoljna z izdelano protezo, ki je ne more uporabljati. Posledično ima, ker se ne more normalno prehranjevati, bolečine v želodcu, moti pa jo tudi izgled brezzobe čeljusti.

Zobozdravnik je pojasnil, je bilo potrebno zgornje zobe obrusiti zaradi prevleke. Ker je pacientko motila dolžina neba, je skrajšal tudi nebo in povzročil težavo sesalne funkcije. Izrazil je obžalovanje nad nezadovoljstvom in predlagal, da se gospa obrne na izbranega specialista protetika, ki bo izdelal novo protezo, osebno pa bo prevzel strošek nove izdelave. Pacientka se je s predlogom strinjala. Dogovor je bil dosežen v korist pacientke.

4. ZAKLJUČNE PRIPOMBE IN MNENJA

► Na področju zobozdravstva je v letu 2018 nekaj zmede povzročila **novost na področju zobnih vsadkov**. Nekateri od pacientov so imeli napačno predstavo o tem, kaj jim po novem pripada, ker od zobozdravnika niso prejeli natančne in razumljive informacije ali pa so pri varuhu bolnikovih pravic le preverjali informacije, ki so jih slišali iz medijev. Zavarovana oseba bo namreč iz sredstev zavarovalnice upravičena le v težjih primerih, kot so prirojene nepravilnosti in nepravilnosti čeljustnih kosti po odstranitvi tumorjev,...novost torej, ki ne prinaša večjega obsega pravic za bolnike oziroma jih prinaša pod strožje spremenjenimi pogoji.

► Nadaljuje se problematika pri izbiri oziroma **zamenjavi osebnega zdravnika**, za kar se pacienti odločijo takrat, kadar pride do porušenega zaupanja med zdravnikom in pacientom, ki je posledica neprimernega odnosa zdravnika ali medicinske sestre oziroma nestrinjanja pacienta z metodami zdravljenja ali zaradi upokojitve oziroma odhoda izbranega osebnega zdravnika. Težava je posledica znižanja meje in kadrovska podhranjenost družinskih zdravnikov po vsej državi. Varuh bolnikovih pravic je v teh primerih uspešno iskal možnosti izbire tako pri vodstvu zdravstvenega doma kot tudi pri ZZS. Podobno težavo imajo tudi starši pri izbiri pediatrov, ki je posledica pomanjkanja pediatrov zaradi odhodov zdravnikov v zasebno prakso ali tujino ter zgoraj navedeni znižani prag opredeljenih pacientov.

► V skladu s spremembami in dopolnitvami Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja novembra 2018, je prišlo **do spremembe pri povračilu potnih stroškov za potovanje k izvajalcu oziroma do prevoza z reševalnim vozilom**, ki opravlja izključno dejavnost na področju psihiatrije, rehabilitacije, onkologije in ortopedije. Zavarovane osebe imajo tako v prihodnje pravico le do najbližjega zdravstvenega izvajalca, pa čeprav gre za izključnega izvajalca. V primeru, da se zavarovana oseba kljub temu odloči in izbere zdravstvenega izvajalca zunaj kraja svojega prebivališča, dobi povrnjene stroške samo v višini priznanih stroškov poti do najbližjega izvajalca. Omenjena sprememba je povzročila kar nekaj nerazumevanja in nezadovoljstva med pacienti, ki jim v večini vsako omejevanje ali odvzem pravic, povzroči nezaupanje, jezo in strah. Poleg tega spremembe najbolj prizadenejo starejše in ranljive skupine pacientov, ki sami težko najdejo pot naprej.

► Tudi v letu 2018 so bile pogoste pritožbe bolnikov nad **nerazumno dolgimi čakalnimi dobami za posamezne zdravstvene storitve**, zlasti nad čakalnimi dobi za prve preglede in nekatere operativne posege kot npr.: operacije kolena, posege na hrbtenici, operacije krčnih žil,....Bolniki so razočarani tudi zato, ker se javno objavljeni podatki spletne aplikacije Nacionalnega inštituta za javno zdravje in podatki dejanskih čakalnih dob zdravstvenih izvajalcev, razlikujejo.

Zaradi dolgih čakalnih dob za posamezne zdravstvene storitve v Sloveniji, so bolniki v pisarni varuha bolnikovih pravic iskali tudi informacije o možnostih zdravljenja v tujini. Še vedno je opaziti več pomisleka glede odločitve zdravljenja v tujini pri starejših in socialno šibkih bolnikih, pri katerih je odločitev pogojena z nezmožnostjo plačila zdravstvene storitve v naprej, težavami s komunikacijo v tujem jeziku in dejstvu, da so bolj naklonjeni zdravljenju v domačem okolju in znanem zdravniku.

► Varuh bolnikovih pravic ni prepričan, da gredo predvidene oblike **projekta e-zdravje zlasti e-napotnica in e-naročanje**, v smer učinkovitejšega zmanjšanja čakalnih vrst, dviga kakovosti in varnosti zdravstvenih storitev in manjše administrativne obremenitve zdravnikov. Še vedno se namreč kažejo težave na strani izvajalcev v obliki tehničnih ovir, pri čemer se

morajo pacienti za določene vrste zdravstvenih storitev še vedno naročiti po telefonu ali osebno pri izvajalcu.

► Varuh bolnikovih pravic že vrsto let in nespremenjeno opaža, da se pacienti in njihovi svojci, zaradi **prezasedenosti domov za starejše** ter vse daljših čakalnih vrst pri izvajanju storitev na domu, srečujejo s hudimi težavami pri dostopu do nujno potrebnih storitev. Zaradi vse hitrejšega trenda staranja starejše populacije ljudi, varuh opozarja na nujno potreben in več kot 15 let pričakovan **zakon o dolgotrajni oskrbi**, ki bi vsem starostnikom, ne glede na finančne zmožnosti, zagotovil potrebne storitve tudi v domačem okolju. Varuh poudarja, da je potrebno čimprej zagotoviti dostopnejše in učinkovitejše oblike pomoči in med seboj povezati posamezne strokovne službe ter tako vzpostaviti pregleden, dostopen, učinkovit in medgeneracijsko solidaren pravni sistem.

Staranje prebivalstva pa narekuje tudi vedno večjo potrebo po **negovalnih bolnišnicah in izvajanje storitev paliativne oskrbe**. V nekaterih, vendar ne vseh bolnišnicah so sicer oblikovani posebni oddelki paliativne oskrbe, vendar trenutno število postelj v državi, nikakor ne zadostujejo vsem potrebam.

Dolgoživa družba v današnjem sodobnem času ne bi smela biti problem, ampak izziv države, da zmore in dokaže, da je človeško življenje vredno vsega spoštovanja v prav vseh življenjskih obdobjih.

► Za področju zdravstvene zakonodaje je v letu 2018 ministrstvo za zdravje sprejelo **Pravilnik o najdaljših dopustnih čakalnih dobah za posamezne zdravstvene storitve in o načinu vodenja čakalnih seznamov**, s katerim je določen ustrežnejši nadzor na področju upravljanja čakalnih seznamov. Kljub temu varuh še vedno beleži kar nekaj nezadovoljstva med pacienti pri naročanju zlasti o tem, da:

- večina izvajalcev pacientom ni sposobna zagotoviti obravnave z oznako hitro, za katero velja tri mesečni rok (kaj šele zelo hitro), zato paciente naročijo v daljšem terminu ali jih zavrnejo in pošljejo nazaj k zdravniku po spremenjeno stopnjo nujnosti in/ali z navodili o natančnejši izpolnitvi napotnice;

- ne sprejemajo dejstva, da v nekaterih ambulantah, ob naročanju na storitev, še vedno ne dobijo tudi informacije oz. datuma predvidene obravnave (okvirni termin), ampak se morajo zadovoljiti s pojasnilom, da bodo to informacijo prejeli nekaj dni pred obravnavo. To pomeni, da v tem primeru tudi nimajo možnosti preveriti in se odločiti, da storitev opravijo pri drugem izvajalcu s krajšo čakalno dobo ali celo v tujini.

► Varuh bolnikovih pravic je kritičen tudi do invalidskega varstva in pravno neurejenega področja **uveljavljanja pravice do telesne okvare**. ZPIZ-2 je namreč uveljavljanje omenjene pravice prenesel na predpise s področja invalidskega varstva, ki bi ga moralo pripraviti Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, vendar tega še ni storilo. Do uveljavitve teh predpisov, ki naj bi uredili postopke ugotavljanja vrste in stopnje telesnih okvar, se pri pripravi izvedenskih mnenj še vedno uporablja star Samoupravni sporazum o seznamu telesnih okvar iz leta 1983.

► Bolniki opozarjajo na **zamude pri odločanju o bolniških odsotnostih**, kar lahko pripelje do resnih posledic za zavarovano osebo, zlasti pri izdajanju odločb drugo stopenjskega organa in dejstvu, da pritožba na komisijo ne zadrži izvršitve odločitve, ki jo je o delavčevi zmožnosti sprejel imenovani zdravnik zavarovalnice. Če delavec po vloženi pritožbi ne nastopi dela, se lahko znajde pod hudim pritiskom delodajalca, ki mu v primeru neupravičenega izostanka z dela lahko vroči tudi izredno odpoved delovnega razmerja. Varuh bolnikovih pravic meni, da nikakor ni sprejemljivo, da se breme zamud, ker zavod ni

sposoben zagotoviti odločanja v zakonskih rokih, prenaša na bolnike in jim povzroča dodatne nepotrebne težave.

► **Pravico do drugega mnenja** kot jo določa novela ZPacP, pacienti v praksi še vedno težko uresničujejo. Pravica je namreč vezana na pomemben reformni zakon t.j. Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju, ki še vedno ni sprejet. Bolnik naj bi imel univerzalno pravico do drugega zdravniškega mnenja pri obravnavi na vseh ravneh zdravstva in na račun javne zdravstvene blagajne, na kar smo številni opozarjali več let. Omenjeni zakon bo namreč sistemsko in jasno na novo uredil vrste, obseg in način uveljavljanja vseh pravic, do katerih je upravičena zavarovana oseba. Do sedaj namreč obstoječi zakon pravic ne ureja sistematično, ampak so opredeljene v podzakonskem aktu, t.j. v Pravilih obveznega zdravstvenega zavarovanja, kar je ustano-pravno sporno. Drugo mnenje je smiselno poiskati v postopku diagnostike ni mogoče ugotoviti vzroka ali kadar je postavljena diagnoza odpira širše oblike oziroma možnosti zdravljenja.

III. REALIZACIJA MATERIALNIH STROŠKOV

Na proračunski postavki 442100 – Varuh bolnikovih pravic so bila v letu 2018, za pokrivanje materialnih stroškov in nadomestila za opravljanje funkcije varuha, zagotovljena sredstva v višini 4.100 eur. Izračunana realizacija je znašala 95,39%.

Pripravila:
Manja Habjanič, svetovalka

VARUH BOLNIKOVIH PRAVIC
mag. France PROSNIK