



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 2013

marec 2014

K A Z A L O

I. OSNOVE DELOVANJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC	
1. PREDSTAVNOST	
2. KOMISIJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC	
1.1. Člani komisije varuha bolnikovih pravic	
2. ORGANIZIRANOST IN POGOJI DELA	
3. DOSTOPNOST	
4. VAROVANJE BOLNIKOVIH PRAVIC	
4.1. Izvajanje pacientovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah	
4.2. Kaj določa Zakon o pacientovih pravicah	
4.3. Pacientove dolžnosti	
4.4. Načela (3. člen ZPacP)	
II. OPRAVLJENO DELO V LETU 2013.....	
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 2013	
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 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 šestletni 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
- ♦ mag. Viktor PLANINŠEC, univ. dipl. prav. – za področje prava, član
- ♦ Majda ŠLAJMER JAPELJ, univ. dipl. soc. – 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 (v nadaljevanju: ZPacP) 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.

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 diplomatska 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 zakon, kakor je bil pričakovan v prvotnih pobudah društev bolnikov in druge civilne javnosti, ni bil sprejet. 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. Še vedno lahko ostane bolnik s kroničnimi težavami ali boleznimi, zaradi česar segajo njegove pravice tudi na druga strokovna področja, kot so področje pokojninskega in invalidskega zavarovanja, področje zdravstvenega varstva in zdravstvenega zavarovanja, delovno in socialno področje, ... ZPacP ne uvaja varuha bolnikovih pravic, pač pa nov institut zastopnika pacientovih pravic, katere pristojnosti so opredeljene v 49. členu ZPacP. Zastopnike imenuje Ministrstvo za zdravje RS in jih umešča v zavode za zdravstveno

varstvo, torej v sam zdravstveni sistem. Ponovno je sklenjen strokovni zdravstveni krog, v katerem bo objektivno presojanje nepravilnosti in strokovnih napak v postopkih zdravljenja in izvajanja zakonskih pravic pacientov, morda odvisno predvsem od izvajalcev tega sistema.

Delovno področje varuha bolnikovih pravic je prav zato, v primerjavi z institutom zastopnika pacientovih pravic, v praksi nekoliko širše, čeprav obe obliki ureditve varstva pacientovih oziroma bolnikovih pravic zagotavljata hitre in učinkovite možnosti varovanja pravic pacientov in predstavljata za mesto in njegove občane veliko prednost.

5.2. Kaj določa Zakon o pacientovih pravicah

V splošnih določbah določa zakon pravice, ki jih ima pacient kot uporabnik oziroma zdravstvenih storitev pri vseh izvajalcih zdravstvenih storitev, postopke uveljavljanja teh pravic, kadar so te kršene, in s temi pravicami povezane dolžnosti.

Namen zakona je omogočiti enakopravno, primerno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji na zaupanju in spoštovanju med pacientom in zdravnikom ali drugim zdravstvenim delavcem ter zdravstvenim sodelavcem.

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 obveznega zdravstvenega zavarovanja se odloča o upravičenosti posameznih pravic.

V II. poglavju ZPacP so v 5. členu pregledno našteje in v nadaljevanju podrobneje predstavljene pacientovih pravice. Nekatere od teh so bile že prej urejene v drugih pravnih predpisih, nekatere pa so določene povsem na novo:

1. pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih zdravstvenih storitev
2. pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi
3. pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev
4. pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe
5. pravica do spoštovanja pacientovega časa
6. pravica do obveščeniosti in sodelovanja
7. pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju
8. pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje
9. pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja
10. pravica do drugega mnenja
11. pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo
12. pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov
13. pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic
14. pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic.

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 2013

1. PREDSTAVITVE BOLNIKOV IN PRITOŽB

Z 835 zadevami se je v tem letu na pisarno varuha bolnikovih pravic obrnilo 557 ljudi. Časovna dolžina posameznih obravnav je zelo različna. Osebna srečanja pogosto trajajo več kot eno uro. Enako velja za telefonske pogovore, kjer so izjema le kratke in nedvoumne informacije. Večkrat se zgodi, da se bolniki ali njihovi svojci v pisarni varuha oglasijo večkrat.

V statističnem delu poročila je novost tabela, ki prikazuje razloge, zakaj bolniki in njihovi svojci iščejo pomoč pri varuhu.

1.1 Prikaz značilnosti bolnikov in ukrepov

Tabela: 1

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
STRANKE									
moški	13	5	3	2		10	12	5	50
ženske	18	8	2	1	1	8	9	3	49
otroci		2							2
skupaj	31	15	4	3	1	18	21	8	100
PRIHAJAJO									
sami	25	10	4	3	1	16	19	5	84
starši	4	3				1		1	9
zakonec						2		1	3
otroci	2		2				1		4
drugi						1			1
skupaj	31	15	4	3	1	18	21	8	100
OBMOČJE									
MOM	15	8	2	3	1	12	9	5	56
Podrav. reg.	14	7	2			6	12	3	43
drugo	1		1						2
skupaj	31	15	4	3	1	18	21	8	100
UKREPI									
info., svet.	12	3	3	1		9	17	5	40
posredovanje	13	10	2	2		5	12	3	45
interni nadzor	5	1			1				8
nadzor ZZS		1							1
drugo	1					4	2		7
skupaj	31	15	4	3	1	18	21	8	100

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. Številke pomenijo odstotke, decimalke so zaokrožene na cela števila.

1.2. Prikaz pritožb po ZPacP

	PRAVICA	ŠTEVILO	%
1.	do obravnave kršitev pacientovih pravic	204	37
2.	do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe	197	35
3.	do obveščenosti in sodelovanja	141	25
4.	do enakopravnega dostopa	85	15
5.	do spoštovanja pacientovega časa	53	9,5
6.	do samostojnega odločanja o zdravljenju	36	6,5
7.	do proste izbire zdravnika	35	6
8.	do varstva zasebnosti in osebnih podatkov	23	4
9.	do dostopa do zdravstvene oskrbe in preventive	22	4
10.	do preprečevanja in lajšanja bolečin	15	3
11.	do drugega mnenja	10	2
12.	do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	10	2
13.	do upoštevanja v naprej izražene volje	2	0,5
14.	do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	2	0,5
	SKUPAJ	835	100

Tabela prikazuje pogostost domnevnih kršitev Zakona o pacientovih pravicah v absolutnem številu in v odstotku.

Pri nekaterih bolnikih ali njihovih svojcih je prišlo hkrati do dveh ali več domnevnih kršitev pravic. V kategorijo št. 13 (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 (npr.: Ali imam pravico do prevoza z reševalnim vozilom.....?)

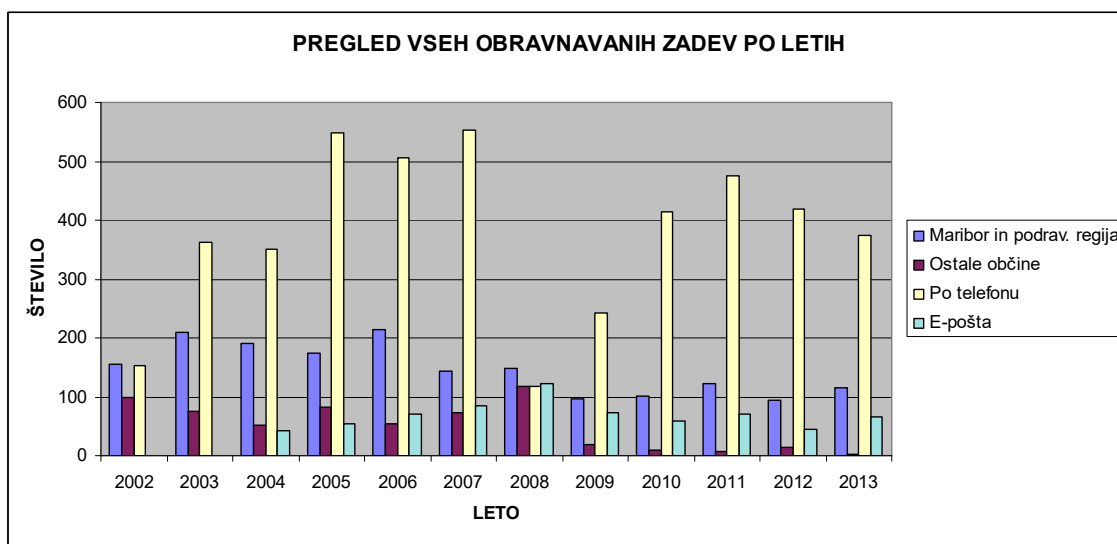
1.3. PREGLEDNICA VSEH OBRAVNAVANIH ZADEV PO LETIH

Tabela 2

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
SKUPAJ	1763	603	4515	690	7571

Graf:



2. DRUGA OPRAVLJENA DELA V LETU 2013

PRISOTNOST V MEDIJIH

TISKANI MEDIJI:

- 29. januar, Žurnal 24, str. 8 – Popestritev, neoglaševanje
- 20. marec, Nedeljski dnevnik, str. 2 – Včasih so varčevali za pogreb, zdaj pa še za zobe
- 6. junij, Večer, str. 28 – Vodenje skozi branje je pomembno
- 10. junij, Delo – Manj pritožb bolnikov, a ne zaradi bolj urejenih razmer
- 13. junij, Večer, str. 18 - Manj denarja, več težav
- 20. junij, Večer, str. 19 – Sesti skupaj in slišati drug drugega
- 3. julij, 7 dni, str. 16 – Zdravnik se ukvarja s tem, kako si bo zagotovil varnost
- 2. oktober, Večer, str 17 – Za reševanje brez sodišč

ELEKTRONSKI MEDIJI:

- 2. januar SLO 1 - Oddaja Dobro jutro
- 13. marca SLO 1 - Oddaja Dobro jutro
- 8. marca SLO 1 - Oddaja Dobro jutro
- 19. avgusta - Radio Slovenija 1. Program, Dogodki in odmevi
- 4. septembra SLO 1 Oddaja Dobro jutro
- 10. september - Tele Maribor, Svetovni dan preventive samomorov
- 6. november SLO 1 - oddaja Dobro jutro

PREDAVANJA

- 12. februar – Knjiga kot zdravilo, Društvo za zdravje srca in ožilja za Maribor in Podravje, prostori Univerzitetne knjižnice Maribor
- 1. marec – Kako se sprostiti oziroma polja svobode, Društvo diabetikov Maribor, šotor pri hotelu Arena, Radvanje
- 17. april – Delo varuha bolnikovih pravic, Društvo onkoloških bolnikov, v prostorih Zdravstvenega doma Maribor, Vošnjakova
- 24. april – Pravice bolnikov v Sloveniji, Tabor za nadarjene dijake Srednjih zdravstvenih šol Slovenije, Dom Planika na Pohorju
- 5. december – Psiholog kot varuh bolnikovih pravic, Filozofska fakulteta Maribor, katedra za psihologijo z dr. Katjo Košir
- 22. december – »Pravljичno dvorišče«, Vetrinjski dvor, Varuh bolnikovih pravic in ambasador Mariborske knjižnice bere otrokom

POSVETI, SREČANJA, IZOBRAŽEVANJA, USPOSABLJANJA

- 12. marec – Delovni posvet o predlogu zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o pacientovih pravicah, Državni svet RS, Ljubljana
- 22. in 23. marca – Posvet Medicina in pravo – Pravica do življenja in dostojne smrti, v prostorih rektorata Univerze Maribor
- 26. april – enodnevna obnovitvena mediacijska delavnica, UKC Maribor
- 23. maj – otvoritev zdravstvenega bralnega kotička, knjižnica Nova vas, Mariborska knjižnica
- 30. maj – Varuh bolnikovih pravic v vlogi ambasadorja Mariborske knjižnice, srečanje ob jubileju, Rotovski trg, Maribor

- 5. junij – Posebne potrebe pri zaposlovanju – izziv ali nepremostljiva ovira, Društvo študentov invalidov Slovenije in Šentprima, Zavod za zaposlovanje, usposabljanje in rehabilitacijo invalidov
- 19. junij – otvoritev mediacijske pisarne Zdravstvenega doma Maribor in UKC Maribor
- 25. junij – udeležba na uličnem protestu zdravnikov v Ljubljani, Kongresni trg
- 18. septembra – Dan mobilnosti invalidov – javna predstavitev invalidskih organizacij in njihovih dejavnosti, Trg Svobode, Maribor
- 26. septembra – Mladi in kriminal, strokovni posvet slovenskih kriminalistov in zainteresirane javnosti, Vetrinjski dvor, Maribor
- 27. september – Mednarodni posvet Terapija z živalmi za osebe s posebnimi potrebami, Center za osebe s pridobljeno možgansko poškodbo, Drašč center Maribor
- 16. oktober – Okrogla miza o Direktivi o uveljavljanju pravic pacientov o čezmejnem zdravstvenem varstvu, Pravna fakulteta Maribor
- 15. november – Prostovoljstvo v zdravstvu, predstavitev možnosti vključevanja prostovoljcev v UKC Maribor, hotel Piramida, Maribor
- 28. november – delovni posvet Komuniciranje s strankami, Mestna občina Maribor
- 10. december – Sprejem ob dnevu človekovih pravic, Varuhinja človekovih pravic v Ljubljani

3. PREDSTAVITEV NEKATERIH ZNAČILNIH PRIMEROV

I. Izvajanje strnjenih fizikalnih terapij v času praznikov

V pisarno varuha bolnikovih pravic se je obrnila pacientka, ki je v zdravstvenem domu izvajala predpisano 10-dnevno fizikalno terapijo. Terapije je pričela izvajati dan po državnem, dela prostem dnevu. Deveti dan terapij je bila neprijetno presenečena, ko je ob prijavi s strani administratorke izvedela, da je terapija končana in s tem dnem zaključena. Pacientka ni bila pripravljena sprejeti razlage sestre, da izpad ene terapije ne more bistveno zmanjšati učinka terapij in da se praznik preprosto všteva v število predpisanih terapij. Varuha bolnikovih pravic je prosila za pomoč pri pridobitvi strokovnega pojasnila, saj je bila prepričana, da prihaja v tem primeru do neupravičenih razlik med pacienti in s tem omejevanja pravice do enakopravnega dostopa do zdravstvenih storitev. Prepričana je, da bi bilo potrebno dan, ko terapija odpade iz razloga dela prostega dne, nadomestiti tako, da se terapija sorazmerno časovno podaljša.

Varuh se je s pisno zahtevo obrnil na vodjo službe za fizikalno in rehabilitacijsko medicino in prejel odgovor s pojasnilom, *da pacientka programa fizikalne terapije še ni zaključila. Obravnava s strani kineziologinje še poteka, saj ima pacientka predviden kontrolni pregled, ko se oceni končni efekt fizikalno-terapevtskih in rehabilitacijskih postopkov. Dokončno število terapevtskih programov je v presoji fizioterapevta. Terapevtska doza posameznih fizikalno-terapevtskih tehnik je pravilo od 7 do 10 krat in se usmerja glede na klinične težave in aktualnost bolečine.*

II. Težave pri naročanju na UZ preiskavo v UKC Maribor

Pacient je bil po pregledu v torakalni ambulantni, napoten na dodatno UZ preiskavo dojke v ginekološko ambulanto. Ko se je v omenjeni ambulanti želel z izdano napotnico naročiti, mu je sestra odgovorila, da pacientov trenutno na UZ preglede ne naročajo. Pacient, ki je napotnico pustil v ambulanti, tako ni prejel informacije o predvidenem možnem datumu pregleda, niti informacije o tem, ali bi bilo možno pregled opraviti kje drugje.

Varuh je zahtevo za pisno pojasnilo o tem, zakaj se UZ preiskave dojke v ambulanti za ginekologijo ne izvajajo in kam se lahko pacienti v tem primeru obrnejo, naslovil na predstojnika radiološkega oddelka. V pisnem odgovoru je bilo pojasnjeno, da ambulanta v mesecu aprilu ni delovala, zaradi poškodbe in zdravljenja zdravnika radiologa, ki je nosilec dela v ambulanti. Iz tega razloga so morali paciente odsloviti in jih napotiti k drugim izvajalcem.

Primer se je končal z opravičilom vodstvene osebe in napotitvijo pacienta na UZ pregled v SB Celje.

III. Domnevno neupravičeno zaračunana zdravstvena storitev

Pacientka, ki se je obrnila na varuha bolnikovih pravic, je v ustni pritožbi izrazila pomislek o tem, ali je dodatno zaračunavanje storitve s strani izvajalca zdravstvenih storitev v primeru, ko želi pacient RTG sliko prejeti takoj po končani preiskavi dopustno, oziroma ali ne gre v tem primeru za neupravičeno zaračunavanje zdravstvene storitve in s tem kršitev pacientovih pravic.

V pritožbi varuhu je pojasnila, da je prejšnjega dne, z izdano napotnico osebnega zdravnika, opravila RTG slikanje pri zasebnem zdravstvenem izvajalcu. Po opravljenem slikanju ji je sestra povedala, da lahko slike čez nekaj dni prevzame osebno v ambulanti oziroma jih lahko, ob plačilu 10 eur dobi še isti dan.

Pisno pojasnilo izvajalca zdravstvene storitve na zahtevo varuha je bilo, da v konkretnem primeru ni šlo za kršitev pacientove pravice. Plačilo 10 eur naj ne bi bilo doplačilo k preiskavi na napotnico, temveč gre za plačilo dela, ki je opravljeno s strani zdravnika specialista radiologa in zdravstvene administratorke izven pogodbenih obveznosti Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije – zato tudi samoplačniška storitev, ločena od storitev na napotnico.

V strokovno presojo je varuh odgovor izvajalca posredoval pristojni osebi Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije, ki je pri konkretnem izvajalcu opravil poizvedbo in podal varuhu pisni odgovor. Iz odgovora je razbrati ugotovitev, da je *izvajalec nudil zavarovanim osebam nekakšno delno samoplačniško storitev, za katero je zahteval plačilo za nadstandardno izvedbo – samoplačniški del se je nanašal na drugi del storitve, izdelavo zdravniškega izvida. Najverjetneje je šlo za napačno interpretacijo predpisov. Rentgensko slikanje na podlagi napotnice je namreč enotna storitev, za katero ZZZS ne plačuje posebej slikanja in izvida. Z izvajalcem in ZZZS je bil sklenjen dogovor o ureditvi poslovanja na način, da v bodoče do podobnih zapletov ne bo več prihajalo.*

IV. Kršenje pravice do zasebnosti in varstva osebnih podatkov

Pacientka, ki se je obrnila po pomoč v pisarno varuha, je bila z napotnico osebnega zdravnika napotena na slikanje pljuč. V dispanzerju za pljučne bolezni so pacientki določili datum predvidenega slikanja naslednji dan ob 15.30 uri. Zdravstveni izvajalec je še isti dan naknadno spremenil uro preiskave, pri čemer je pri obveščanju pacientke prišlo do nenavadnega in neupravičenega posega v njeno zasebnost. Pacientko je ob prihodu domov, ustavila soseda in ji povedala, da je prejela klic iz zdravstvenega doma, od koder ji želijo telefonsko sporočiti spremembo ure preiskave. Zdravstvena oseba je v tem primeru najverjetneje poklicala na telefonsko številko, ki se po naslovu ujema s pacientkinim stalnim prebivališčem in informacijo preprosto prenesla sosedu. Gospa, ki soseda pozna le kratek čas in s katero do sedaj ni imela osebnih stikov, je bila zgrožena. Prepričana je, da se je z

razkritjem podatka o datumu in uri zdravstvene obravnave neupravičeni osebi, globoko poseglo v njeno zasebnost.

Varuh bolnikovih pravic je vsebino pritožbe posredoval strokovni vodji zdravstvenega doma. V pojasnilu so priznali napako zdravstvenega delavca in se pacientki pisno in ustno opravičili. Neljubi dogodek naj bi v zavodu sprožil tudi precej organizacijskih sprememb pri naročanju pacientov. V ta namen so v zavodu vpeljali nov, elektronski način naročanja, ki zahteva vnos popolnih osebnih podatkov.

4. ZAKLJUČNE PRIPOMBE, MNENJA IN PREDLOGI

► Zaradi uvedbe terapevtske skupine zdravil s strani zdravstvene zavarovalnice (za zaviralce protonske črpalke, visokemu krvnemu pritisku in zniževanju holesterola), je prišlo pri bolnikih do številnih dilem. Ker gre za različna zdravila, ki imajo sicer enako terapevtsko indikacijo, razlikujejo pa se po kemični strukturi, bolniki upravičeno dvomijo v njihovo učinkovitost. Zdravila iz terapevtske skupine so predpisana predvsem starejšim, kroničnim bolnikom, ki so se prisiljeni privajati na nova zdravila, v drugačni embalaži in zelo verjetno tudi z drugačnim učinkovanjem. Sprašujejo se, kakšni bodo stranski učinki zdravila, kako jih bom prenašal in kako se bodo ujemale z ostalimi predpisani rednimi zdravili? Seveda je problem tudi v ceni oziroma doplačilu za takšno zdravilo. Veliko je ljudi, ki tega zneska ne zmorejo plačati, zato se z zdravnikom dogovorijo za zamenjavo brez doplačila. Zlasti zaskrbljujoče pa je dejstvo, da tovrstnim ukrepom nasprotujejo tudi številna strokovna združenja (zdravniška in farmacevtska) in opozarjajo na resna tveganja, nevarnosti in posledice za zdravje in varnost bolnikov. Varuh bolnikovih pravic je mnenja, da terapevtske skupine zdravil omejujejo zdravnikovo strokovno avtonomijo glede svobodne izbire najboljše možne terapije za posameznega pacienta in lahko na ta način negativno vplivajo na terapevtski odnos bolnik – zdravnik.

► Upanje bolnikov, da bodo z uveljavitvijo evropske direktive o čezmejnem zdravstvenem varstvu oktobra 2013, imeli lažje možnosti zdravljenja v tujini, se je kar hitro razblinilo. Omejitev dostopa do tovrstnega zdravljenja je za bolnike več, od tega:

- da morajo denar za zdravstveno storitev založiti,
- da je potrebno za bolnišnične storitve in zdravljenje, ki zahteva uporabo visoko specializirane ali medicinske opreme pridobiti predhodno soglasje ZZS,
- da dobijo bolniki povrnjene stroške le do višine stroškov zdravljenja v Sloveniji, pri tem pa ne bodo povrnjeni potni stroški in stroški bivanja itd. Največ vprašanja bolnikov je bilo glede uveljavljanja zobozdravstvenih storitev v tujini, saj ministrstvo za zdravje ni dalo jasnih navodil o tem, katere storitve spadajo med specialistične in za katere v tem primeru bolnik potrebuje napotnico.

Varuh bolnikovih pravic ugotavlja, da bolniki niso dovolj informirani o možnostih in postopkih zdravljenja v tujini. To je verjetno tudi eden od razlogov, da se v večini primerov odločijo, da se postavijo v vrsto pri znanem zdravniku, ki mu zaupajo, se z njim sporazumejo v domačem jeziku, pa čeprav morajo za to čakati nekaj mesecev.

► Tudi v letu 2013 so pritožbe pacientov s področja zobozdravstva nanašale predvsem na:

- dolge čakalne dobe za protetične storitve in visoke cen za doplačila,

- ne izdajanja računov za opravljene storitve in razlike v ceni, v primerjavi s ceno, predvideno v zobno protetičnem načrtu,
- domnevno nestrokovno izvedenimi storitvami in
- na težave pri komunikaciji

Bolniki so slabo informirani o tem, katere storitve sodijo med standardne, ki jih krije zavarovanje in katere so tiste, ki jih je potrebno doplačati kar v odnosu z zdravnikom velikokrat povzroča občutek nezaupanja. Zobozdravniki pogosto pacientom zadostno ne pojasnijo oziroma paciente ne seznanijo z vsemi možnimi načini zdravljenja in ne pacientu ne dajo možnosti soodločanja v postopku zdravljenja.

Varuh pacientovih pravic ima v tem primeru pomembno vlogo pri obveščanju pacientov, da skupaj z zdravstveno zavarovalnico v konkretnih primerih pacientom pojasni njihove pravice ter način financiranja v okviru osnovnega oziroma dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja.

► V okviru projekta eZdravja, zlasti eRecepta ima tudi varuh bolnikovih pravic velika pozitivna pričakovanja. Sistem, ki pilotno poteka od aprila 2013 v nekaterih slovenskih mestih, bo zagotovo prinesel boljšo učinkovitost in večjo preglednost predpisovanja receptov. Predvideva se, da bodo imeli zdravniki na voljo vpogled v vsa predpisana in izdana zdravila, kar pomeni, da bodo zdravniki in lekarniški farmacevti na ta način lažje in hitreje ugotovili morebitna neskladja z zdravili. Varuh pričakuje, da se bo na ta način zmanjšalo število napak na tem področju in se bo povečala varnost bolnika.

► Varuh še vedno ugotavlja, da velik delež nezadovoljstva pacientov izvira iz slabe komunikacije med pacientom in zdravstvenim osebjem. Spori v zdravstvu niso redki in imajo pogoste negativne finančne in moralne posledice za obe strani. Kot zelo uspešno metodo za pospeševanje dobre komunikacije, slovenska zakonodaja že nekaj časa pozna izvensodno reševanje sporov s t.i. mediacijo. Kljub temu, da v Zakonu o pacientovih pravicah še ni prišlo do spremembe, na podlagi katere bi mediacijo vključili v fazo prve obravnave kršitve pacientovih pravic, pa je v Mariboru v letu 2013 prišlo do ustanovitve prve mediacijske pisarne za področje zdravstva v Sloveniji. Varuh bolnikovih pravic z omenjeno pisarno aktivno sodeluje na način, da paciente vzpodbuja in usmerja k mirnemu in bolj konstruktivnemu načinu reševanja sporov.

► Varuh ponovno opozarja, da v Sloveniji še vedno ni urejen sistem, ki bi omogočal starejšim bolnikom lažji dostop do zagotavljanja oskrbe na domu in osebne asistencije. Zaradi hitrega večanja števila starejših oseb, se bo v prihodnje potreba po storitvah dolgotrajne oskrbe še povečala.

Varuh ugotavlja, da veliko bolnikov po končanem bolnišničnem zdravljenju ni sposobno samostojnega življenja in potrebujejo stalno nego in pomoč. Pogosto si takšni bolniki želijo ostati v domačem okolju ali pa jim finančna sredstva ne dopuščajo možnosti institucionalnega varstva. Zlasti v letu 2013 je prišlo do množičnega odhoda oskrbovancev iz domov za starejše. Nova socialna zakonodaja je namreč oskrbovancem v domovih odvzela varstveni dodatek, ki je tistim z nizko pokojnino zagotavljal manjkajoče evre do pokritja mesečne oskrbnine.

Ker pa se večina formalnih storitev za tovrstne bolnike izvaja v institucionalnih oblikah, bi bilo na tem področju osebam, ki so odvisne od pomoči drugih zagotoviti dostopne in kakovostne storitve v njihovem domačem okolju. Izkušnje predvsem patronažne službe kažejo, da nekaterim bolnikom, ki potrebujejo zahtevnejšo zdravstveno nego, te v domačem okolju v zadostni meri ni mogoče zagotoviti. V ta namen bi bilo potrebno učinkoviteje povezati posamezne službe, predvsem pa čim prej zakonsko urediti sistem, na katerega v Sloveniji čakamo že več kot desetletje.

► Da so zdravstvene pravice pacientom slabo poznane in težko pregledne, kažejo tudi pritožbe, ki se nanašajo na plačila oziroma doplačila zdravstvenih storitev. V letu 2013 so bile pogostejše pritožbe pacientov, ki so se nanašale na pogojevanje nakupa očal z naročilnico pri optiku, kjer je oseba opravila pregled. V primeru, ko bi pacient želel nakup očal opraviti pri drugem prodajalcu, okulisti naročilnice osebi niso želeli izročiti in na ta način omejevali možnost proste izbire. Pritožbe bolnikov so se nanašale tudi na nepojasnjena plačila laboratorijskih storitev pri družinskih zdravnikih.

Pacienti so premalo informirani o tem, kaj iz naslova obveznega in zdravstvenega zavarovanja krije zavarovalnica. Običajno se na varuha obrnejo šele po tem, ko so storitev že opravili in tudi plačali. Seveda je uveljavljanje pravice za nazaj v tem primeru težje doseči.

► Varuh ocenjuje, da se bo gospodarska in socialna kriza še dolgo čutila v porastu težav na področju duševnega zdravja. Ljudje s tovrstnimi težavami, pogosto pa njihovi svojci, se pritožujejo nad diskriminatorno zdravstveno obravnavo in težko zadovoljujejo potrebe po enakopravnem zaposlovanju ali zaposlitvi v običajnem delovnem okolju. Pri bolnikih je zaznati občutke krivde in sramu in v nekaterih primerih popolno zanikanje težav, zaradi katerih težko najdejo ustrezno pomoč. Varuh bolnikovih pravic meni, da bi država na tem področju morala omogočiti pogoje za učinkovitejše in transparentno delo vseh akterjev pri zagotavljanju celovite oskrbe teh bolnikov.

► Bolniki so se v lanskem letu tudi pogosteje pritoževali nad nerazumno dolgimi čakalnimi dobami, ki so se zlasti v drugi polovici leta še podaljšale. Daljše čakalne dobe je verjetno do neke mere možno pripisati zmanjševanju finančnih sredstev in financiranju zdravstvenih programov s strani zavarovalnice, drugi vzroki pa so najverjetneje v slabi organizaciji posameznih zavodov oziroma izvajalcev. Bolniki pogosto ne razumejo, da ob naročanju na posamezno zdravstveno storitev, ne dobijo takoj tudi informacije o predvidenem datumu in uri obravnave. Prav tako izvajalec ne razpolaga s podatkom o tem, kateri zdravnik bo tega dne izvedel ambulantni pregled oziroma opravil operativni poseg. Varuh bolnikovih pravic ugotavlja, da je na takšen način pacientom utemeljeno kršena zakonska pravica do proste izbire zdravnika.

III. REALIZACIJA MATERIALNIH STROŠKOV

V letu 2013 je bila realizacija materialnih stroškov in nadomestila za opravljanje funkcije varuha na proračunski postavki 442100 - Varuh bolnikovih pravic, 96,08 %.

VARUH BOLNIKOVIH PRAVIC
mag. France PROSNIK