



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 2014

marec 2015

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 2014.....	
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. DRUGAOPRAVLJENA DELA V LETU 2014	
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 nevljudne 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 naštet 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 2014

1. PREDSTAVITVE BOLNIKOV IN PRITOŽB

Z 803 zadevami se je v tem letu na pisarno varuha bolnikovih pravic obrnilo 589 ljudi. V statističnem delu poročila prikazuje tabela razloge, zakaj bolniki in njihovi svojci iščejo pomoč pri varuhu.

1.1 Prikaz značilnosti bolnikov in ukrepov

Tabela: 1

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.

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
STRANKE									
moški	20	7	1	1		6	7	2	43
ženske	16	12		2	1	10	8	4	53
otroci	3	2							4
skupaj	37	21	1	3	1	16	15	5,5	100
PRIHAJAJO									
sami	25	17	1	3	1	16	15	5,5	84,5
starši	4,5	2							6
zakonec	4,5	1							5,5
otroci	1	1							2
drugi	2					1			2
skupaj	37	21	1	3	1	16	15	5,5	100
OBMOČJE									
MOM	22	12	1	1	1	9	8	4	58
Podrav. reg.	14	8		2		7	6	1	38
drugo	2	1					1		4
skupaj	37	21	1	3	1	16	15	5,5	100
UKREPI									
info., svet.	19	6				3	8	3	39
posredovanje	11	13	1	3	1	13	7	3	52
interni nadzor	7								9
nadzor ZZS						1			1
drugo									
skupaj	37	21	1	3	1	16	15	5,5	100

1.2. Prikaz pritožb po ZPacP

	PRAVICA	ŠTEVILO	%
1.	do obravnave kršitev pacientovih pravic	219	27,1
2.	do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe	165	20,4
3.	do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	81	10
4.	do obveščенosti in sodelovanja	59	7,3
5.	do proste izbire zdravnika	57	7,1
6.	do spoštovanja pacientovega časa	53	6,5
7.	do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev	43	5,3
8.	do samostojnega odločanja o zdravljenju	32	4
9.	do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	28	3,5
10.	do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstvenih oskrbi	26	3,3
11.	do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	15	1,9
12.	do drugega mnenja	13	1,7
13.	do upoštevanja vnaprej izražene volje	7	0,9
14.	do preprečevanja in lajšanja bolečin	5	0,6
	SKUPAJ	803	100

Pri nekaterih bolnikih ali njihovih svojcih je prišlo hkrati do dveh ali več domnevnih kršitev pravic. V kategorijo št. 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 (npr.: ali imam pravico do prevoza z reševalnim vozilom.....?), v kategorijo št. 3 (pravica do brezplačne pomoči) pa je zajeta tudi pomoč pri oblikovanju pritožbe na odločbo ZZZS in ZPIZ-a.

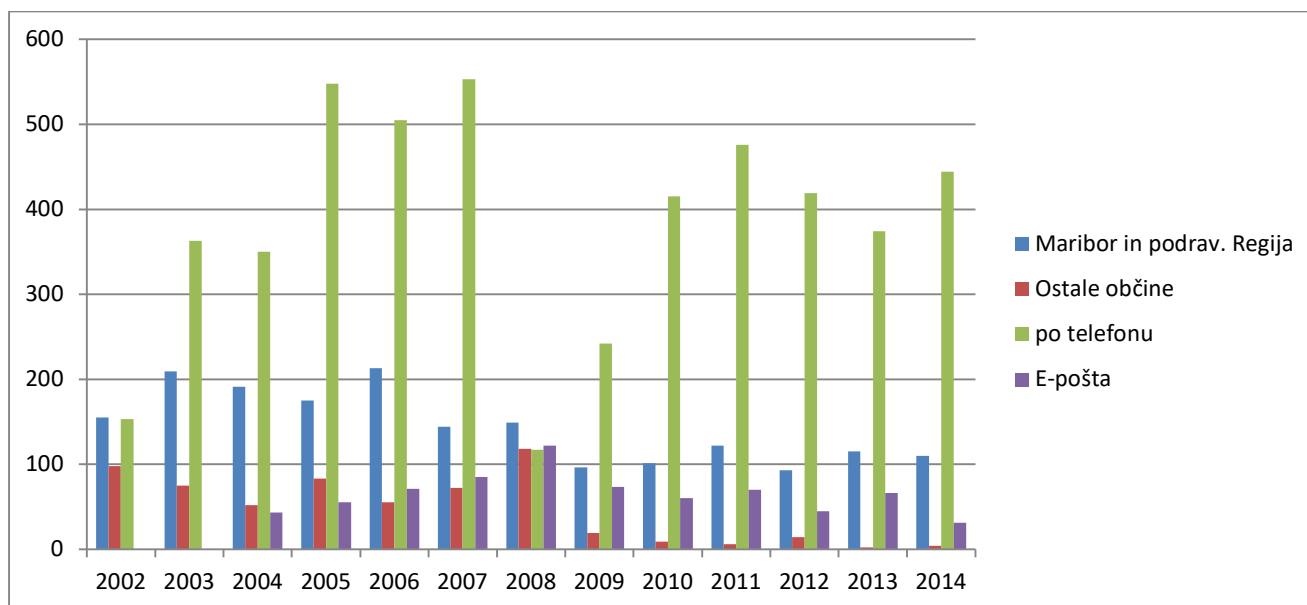
1.3. PREGLEDNICA VSEH OBRAVNAVANIH ZADEV PO LETIH

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
2014	110	4	444	31	589
SKUPAJ	1873	607	4959	721	8160

Graf:



2. DRUGA OPRAVLJENA DELA V LETU 2013

PRISOTNOST V MEDIJIH

TISKANI MEDIJI:

- 4. januar, Večer, Novo tkivo zdravega mesta
- 29. januar, Dnevnik, Bolnikov, ki čakajo predolgo pol več kot lani
- 6. februar, Večer, O sporu s pogovorom
- 22. marec, Večer, Prevečkrat zvoni v prazno
- 23. april, Večer, Zdravstvo se obnaša neodgovorno
- 17. maj, Večer, Na varuha se ne obračajo nergači
- 17. maj, Večer, Reneju kršeni dve pravici
- 19. maj, STA, Varuh bolnikovih pravic
- 6. november, Nedelo, Avtorju filma grozi kazen
- 30. november, Nedeljski večer, Intervju

ELEKTRONSKI MEDIJI:

- 8. januar RTV SLO 1 - Oddaja Dobro jutro
- 26. februar RTV SLO 1 - Intervju z Urško Jazbec
- 3. marec TV Maribor – Mediacijska pisarna
- 5. marec RTV SLO 1 – Oddaja Dobro jutro
- 10. marec NET TV – Poškodbe pri športu
- 16. maj Radio City, Tele M, RTV SLO – Varuh bolnikovih pravic
- 4. junij BK TV Selnica – Mediacija v zdravstvo
- 3. september RTV SLO 1 – Oddaja Dobro jutro
- 1. oktober RTV SLO 1 – Oddaja Dobro jutro
- 20. oktober Tele M – Zdravstvene novice
- 24. oktober Radio Maribor – Dnevni center aktivnosti

PREDAVANJA

- 11. februar – Društvo za zdravje srca in ožilja, Razvojna obdobja
- 29. marec – Dostopnost invalidov do čezmejnega zdravljenja
- 24. april – Društvo Mena, Predstavitev dela varuha bolnikovih pravic
- 25. april – Starši otrok s cerebralno paralizo
- 20. maj – Pogoji za biblioterapijo, FF Ljubljana
- 31. julij – Pravice bolnikov, Banovci
- 21. avgust – Pravice bolnikov, Ptuj
- 25. september – Pravice bolnikov, MČ Center
- 1. oktober – Pravice bolnikov, MČ Pobrežje
- 16. oktober – Dnevni center aktivnosti
- 13. november – Pravice bolnikov, MČ Nova vas
- 19. november – Pravice bolnikov, KS Limbuš
- 25. november – Pravice bolnikov, KS Malečnik – Ruperče
- 27. november – Pravice bolnikov, MČ Koroška vrata
- 10. december – Pravice bolnikov, MČ Brezje
- 17. December – Pravice bolnikov, KS Kamnica

POSVETI, SREČANJA, IZOBRAŽEVANJA, USPOSABLJANJA

- 23. januar – Državni zbor, Odbor za zdravstvo
- 28. januar – Priprava predpisa v občini, MOM
- 27. februar – Mediacijske veščine, delavnica, MOM
- 21. marec – Samomorilno vedenje, Svetovalni center za otroke, starše in mladostnike
- 26. marec – Zdrav in ustvarjalni življenjski slog, Cankarjev dom Ljubljana
- 28. in 29. marec – posvet Medicina in pravo
- 29. maj – Srečanje zastopnikov pacientovih pravic
- 17. september – Dan mobilnosti invalidov
- 25. november – Skupina za zdravje SI
- 18. december – Sofinanciranja materialno tehničnih pripomočkov invalidov, MOM

3. PREDSTAVITEV NEKATERIH ZNAČILNIH PRIMEROV

I. Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo

S prošnjo po posredovanju, se je na pisarno varuha bolnikovih pravic obrnila gospa, ki je želela pridobiti vpogled v osebno zdravstveno kartoteko iz časa srednješolskega izobraževanja. Gospa ni razpolagala s podatkom - imenom izbrane osebne zdravnice, bila pa je prepričana, da je bila ambulanta izbrane zdravnice kasneje preseljena v prostore zdravstvenega doma.

Varuh bolnikovih pravic se je na podlagi pooblastila pacientke, obrnil na upravljavca zbirke osebnih podatkov v zdravstvenem domu s prošnjo, da se pacientki omogoči vpogled v zdravstveni karton oziroma pridobitev potrebne zdravstvene dokumentacije.

Iz pisnega odgovora zdravstvenega doma je bilo razbrati, da se zdravstveni karton nahaja v arhivu zavoda. Pacientka je bila vabljen, da se osebno oglasi v prostorih zavoda, kjer ji je bil omogočen vpogled in prepis zahtevane zdravstvene dokumentacije.

II. Kršenje pravice do varstva zasebnosti

Stanovalec doma upokojencev se je na varuha bolnikovih pravic obrnil s pisno pritožbo, v kateri je navajal domnevno kršenje pravice do zasebnosti s strani domske medicinske sestre. Zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja, je zdravnica bolnika z napotnico napotila na hospitalno zdravljenje v psihiatrično bolnišnico.

Medicinska sestra naj bi takoj po odhodu bolnika na zdravljenje, informacijo o tem, v kateri bolnišnici se zdravi, ustno prenesla enemu od stanovalcev. Posledica tega je bila, da se je novica kmalu razširila med stanovalci doma.

Varuh bolnikovih pravic je pritožbo v pristojno reševanje posredoval direktorju doma. Iz pisnega odgovora direktorja je bilo razbrati, da je bil s pritožnikom opravljen temeljit razgovor, v katerem so omenjeni problem razrešiti v obojestransko zadovoljstvo.

III. Neustrezna zobozdravstvena oskrba

Pacient, se je zaradi nezadovoljstva z opravljeno protetično oskrbo izbranega osebnega zobozdravnika obrnil na varuha ter prosil za nasvet in posredovanje pri zdravniku. Zobozdravniku je očital, da pred izvedo storitve, z njim ni opravil temeljitega pogovora o cilju, vrsti in načinu izvedbe protetične storitve, zaradi česar ni imel možnosti izbire drugačne vrste in kvalitete materiala. Storitev naj bi bila opravljena nestrokovno, saj se je protetični izdelek izkazal za nefunkcionalnega in ni služil svojemu namenu. Pacient je reklamacijo pri zobozdravniku uveljavil takoj, ko so se pojavile težave in v okviru reklamacijske dobe. Po njegovem pripovedovanju težav zdravnik ni bil pripravljen prepoznati in ni predlagal rešitve za izboljšanje stanja, temveč pacientu očital, da je težava na njegovi strani.

Varuh je v telefonskem razgovoru z zobozdravnikom preveril navedbe zdravnika in pridobil mnenje glede poteka zdravljenja. Predlog zobozdravnika je bil, da nesporazum sama razrešita s pogovorom in v osebni stiku v ambulanti.

Po opravljenem pogovoru, je pacient varuha obvestil, da je zobozdravnik pacientu priznal, da je bila obravnava z njegove strani opravljena površno in da bi si zanjo moral vzeti več časa. Glede na to, da je reklamacijo zobozdravstvene storitve možno uveljaviti le pri izvajalcu, ki jo je opravil, je pacient na koncu pristal na predlog zobozdravnika o tem, da se protetični storitev v celoti izdelata na novo.

IV. Pritožba zoper prejeta neustrezna navodila zdravnika

Starša, ki sta prišla na pogovor k varuhu bolnikovih pravic sta razočarana izrazila nezadovoljstvo z zdravstveno obravnavo otroka v urgentni službi bolnišnice. Po korektni oskrbi rane v ambulanti, naj bi starša prejela ustno navodilo zdravnika, da kontrolni pregled pri osebni zdravniku opravijo čez sedem dni. Starša sta se z otrokom, ki je imel rano ves čas prevezano s povojem, pri pediatrijni oglasila na dan, kot jima je bilo naročeno. Poudarila sta da pri otroku ves ta čas nista opazila nobenih sprememb v smislu poslabšanja stanja, zato sta bila presenečena, ko ju je pediatrija vprašala, zakaj na pregled niso prišli prej, že tretji dan po oskrbi v bolnišnici. Rana se je namreč v tem času zagnojila, tako da je bila potrebna ponovna toaleta rane. Uvedeno je bilo antibiotično zdravljenje. Starša sta bila mnenja, da je do zapleta pri zdravljenju in s tem trajnih posledic v smislu brazgotine, prišlo zaradi neustreznih navodil zdravnika pri obravnavi v urgentni ambulanti.

Na podlagi pisnega posredovanja varuha pri predstojniku urgentne službe, je bila izvedena osebna obravnava s staršema, predstojnikom in varuhom bolnikovih pravic. Na obravnavi je bilo s strani predstojnika izraženo obžalovanje in opravičil za neželeni dogodek. Pojasnjeno je bilo, da je v bolnišnici bil opravljen temeljit pogovor z zdravnikom, sprejet pa je bil tudi dogovor o tem, da bodo v prihodnje pacientom pisna navodila – kdaj in kje opraviti kontrolni pregled) dajali v pisni obliki. Doktrina zdravljenja tovrstnih poškodb je namreč, da se kontrolni prevezi ran opravijo v 2 – 3 dneh pri osebni zdravniku. Hkrati je bila staršem ponujeno pomoč, v primeru da bi želela opraviti dodatni pregled ali pridobitev mnenja o možnosti estetskega popravka.

Starša sta bila z obravnavo zadovoljna, opravičilo predstojnika je bilo brezpogojno sprejeto.

4. ZAKLJUČNE PRIPOMBE, MNENJA IN PREDLOGI

► Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije je tudi v letu 2014 nadaljeval z uvajanjem novih terapevtskih zdravil. Zdravstvena stroka in različna zdravniška združenja v večini podpirajo uravnoteženje zdravstvenih stroškov in varčevalne ukrepe, vendar pričakujejo, da bodo ukrepi sprejeti v njihovem soglasju in brez škode za bolnike. Mnenje varuha bolnikovih

pravic je, da terapevtske skupine zdravil zmanjšujejo možnost zdravnika glede svobodne izbire najboljše možne terapije za posameznega pacienta. Zdravila zdravniki predpisujejo predvsem za zdravljenje kroničnih bolezni, predvsem starejšim bolnikom, ki imajo ob zamenjavi zdravila številne upravičene pomisleke, ki jih je varuh bolnikovih pravic pomagal razrešiti v pogovoru z lečečim zdravnikom.

► Varuh bolnikovih pravic ugotavlja, da so bolniki slabo informirani o možnostih in postopkih zdravljenja v tujini, ki jih je prinesla Direktiva o čezmejnem zdravstvenem varstvu. Večina bolnikov daje prednost zdravljenju v svoji državi in to je verjetno tudi eden od razlogov, da se v večini primerov odločijo za postavitev v vrsto pri znanem domačem zdravniku, pa čeprav morajo za to čakati nekaj mesecev. Drugi razlogi so še:

- da morajo bolniki opravljeno zdravstveno storitev pri izvajalcu predhodno poravnati iz lastnega žepa
- da je potrebno za bolnišnične storitve in zdravljenje, ki zahteva uporabo visoko specializirane ali medicinske opreme pridobiti predhodno soglasje ZZSZ,
- da dobijo bolniki povrnjene stroške le do višine stroškov zdravljenja v Sloveniji, pri tem pa zavarovalnica ne povrnjene potnih stroškov
- da je za nekatere bolnike ovira komunikacija v tujem jeziku

Direktiva vsekakor ne zagotavlja enakopravnosti med bolniki, saj je odločitev zdravljenja v tujini pogojena z zmožnostjo plačila zdravstvene storitve, kar je v današnjem času za mnoge bolnike nedosegljivo. Tovrstni bolniki imajo hkrati možnost, da pridejo do zdravljenja mimo čakalne vrste doma, saj lahko uveljavljajo zdravstveno storitev z napotnico tudi pri zasebnem izvajalcu, kar pa doma ni mogoče.

Po podatkih Zavoda za zdravstveno zavarovanje, naj bi se večina bolnikov – 42 odstotkov čez mejo v sosednjo Avstrijo, Hrvaško in Italijo odpravila na:

- elektromiografijo (EMG), torej za diagnostično preiskavo, kjer se v Sloveniji čaka več mesecev
- magnetno resonanco kolena in
- operacijo na ožilju

► Tudi v letu 2014 se je nadaljevala problematika področja zobozdravstva, kjer se je velika večina pritožb pacientov nanašala na dolge čakalne dobe za protetične storitve. Bolniki praktično ne vedo, katere storitve sodijo med standardne in so krite iz zdravstvenega zavarovanja in katere so tiste, ki jih je potrebno doplačati. Zobozdravniki pogosto pacientom zadostno in na razumljiv način, ne pojasnijo možne načine zdravljenja in pacientu ne dajo možnosti soodločanja v postopku zdravljenja, kar velikokrat povzroča slabo voljo in težave v komunikaciji. Pritožbe se nanašajo tudi na doplačila, ki so velikokrat zahtevana od bolnikov brez izdanega računa, kar se kasneje pokaže kot težava pri uveljavljanju reklamacije. 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.

► Nekaj nezadovoljstva med bolniki so v začetku leta prinesle spremembe na področju uveljavljanja fizioterapije z delovnim nalogom. Nov obračunski model uvaja štiri vrste fizioterapevtskih obravnav, glede na bolezensko stanje in sicer malo, srednjo, veliko in specialno obravnavo, ki po mnenju pacientov zmanjšuje povprečno število obiskov v obravnavi in s tem zmanjšanje pravic iz osnovnega zavarovanja.

Prav tako so v letu 2014 nastopile spremembe Pravil obveznega zdravstvenega zavarovanja glede uveljavljanja zdraviliškega zdravljenja. Na novo je določeno, da je odločitev o načinu

izvajanja zdraviliškega zdravljenja odvisna le od zdravstvenega stanja zavarovane osebe in ne več tudi od drugih pogojev, iz česar bolniki upravičeno pričakujejo, da bo odobrite te pravice, s strani zdravstvene zavarovalnice, v prihodnje težje doseči.

► V praksi se še naprej pojavljajo težave pri uveljavljanju pravice do drugega mnenja, pri čemer bolniki naletijo na številne ovire in nedorečenosti. Trenutna ureditev bolnikom omejuje možnost preveriti svoje zdravstveno stanje in s tem mnenje zdravnika pri drugem izbranem zdravniku, saj se lahko pravica uveljavi le po opravljenem temeljitem pogovoru z lečečim zdravnikom. Varuh bolnike posebej opozarja na dejstvo, da lečeči zdravnik pridobljenega drugega mnenja ni dolžan upoštevati in da igra v osebni zdravstveni obravnavi dober in zaupen odnos bolnika do zdravnika, zelo pomembno vlogo.

Prav tako bolniki nimajo možnosti za pridobitev drugega mnenja iz tujine, saj ne gre za pravico iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, temveč univerzalno pacientovo pravico. Bolnikom, ki si pogosto želijo pridobiti neodvisno mnenje predvsem v ortopediji in zobozdravstvu, preostale tako le samoplačniška storitev.

► V okviru projekta eZdravje, ki ga ministrstvo pripravlja že nekaj časa, lahko morda končno pričakujemo odpravo težav glede naročanja na preglede pri zdravnikih. Pilotski projekt e-naročanja, ki je bil v letu 2014 preizkušen v Novem mestu, se je izkazal za dobro delujočega. Varuh bolnikovih pravic namreč vsako leto beleži večje število pritožb bolnikov, ki se nanašajo na težave z telefonsko neodzivnostjo posameznih ambulant pri naročanju, kar naj bi bila posledica preobremenjenosti dela medicinskih sester v ambulanti.

Gre za dopolnitev sistema, ki bo za družbo današnjega, vse bolj množičnega elektronskega komuniciranja, vsekakor pozitivna pridobitev.

► Varuh še vedno ugotavlja, da velik delež nezadovoljstva pacientov izvira iz slabe komunikacije med pacientom in zdravstvenim osebjem. V Zakonu o pacientovih pravicah še ni prišlo do spremembe, na podlagi katere bi mediacijo, kot alternativni način reševanja spora vključili v fazo prve obravnave kršitve pacientovih pravic. V Mariboru že skoraj dve leti deluje prva ustanovljena mediacijska pisarna za področje zdravstva v Sloveniji, vendar je mnenje varuha, da bi bilo potrebno za bolj učinkovitejše delo pisarne nujno razrešiti konflikt interesov.

► Varuh bolnikovih pravic ugotavlja in opozarja na težavo enormnega povečanja čakalnih dob v zdravstvu v zadnjem letu. Od vseh čakajočih naj bi od 10 do 20 odstotkov bolnikov čakalo predolgo, nad dopustno čakalno dobo. To pomeni, da posledično nastajajo nepotrebno stroški zaradi plačevanja predolгих bolniških, bolnikom pa zaradi odlašanja zdravljenja nastaja tudi zdravstvena škoda. Najdaljše čakalne dobe so na področju nevrokirurgije, ortopedije, urologije in revmatologije. Žal, ciljnih ukrepov za reševanje tovrstnih težav, do sedaj ni bilo ne na ministrstvu, ne na ZZZS.

Bolniki se obračajo na varuha bolnikovih pravic s pripombami in opozorili

- da ob naročanju pri zdravstvenem izvajalcu niso bili seznanjeni z točnim datumom in uro predvidene obravnave
- da jih izvajalec, pri katerem je čakalna doba nedopustno dolga, ni informiral s podatkom izvajalca v Sloveniji z dopustno čakalno dobo
- da niso imeli možnosti izbire zdravnika, za katerega želijo, da opravi pregled oziroma zdravstveno storitev

► V Sloveniji in vseh državah sveta je že nekaj let opaziti trend podaljševanja pričakovane življenjske dobe, ki opozarja, da vprašanje oskrbe starejše populacije, ki potrebuje tujo

pomoč in nego, ne bomo mogli več reševati na sedanji način, s prevladujočimi oblikami institucionalne oskrbe.

Velika večina starejših je premalo informirana o možnostih oskrbe in pomoči na domu in iščejo ustrezne rešitve tudi v pisarni varuha bolnikovih pravic. Varuh meni, da je skrajni čas, da država na tem področju čim prej pripravi in sprejme enotni pravni predpis, ki bo z novim z načinom financiranja, poskrbel za večjo socialno varnost starostnikov ter jim omogočil ustrezno zdravstveno oskrbo.

► Podobno pravno neurejeno je področje paliativne oskrbe v Sloveniji, ki se na državni ravni izvaja zelo različno. Varuh bolnikovih pravic prepoznava potrebo in željo neozdravljivo in hudo bolnih po paliativni oskrbi v domačem okolju, ko skrb za takšnega bolnika prevzamejo svojci, ob strokovni pomoči paliativnih timov.

V nekaterih bolnišnicah so že oblikovani timi paliativne oskrbe, medtem ko mreža paliativne oskrbe, kot jo predvideva državni razvojni načrt, uspešno trenutno deluje le v gorenjski regiji, kjer se edini lahko pohvalijo z mobilno enoto ter zadostnim številom strokovnjakov.

► Varuh vsako leto beleži manjše število bolnikov, ki se nanj obrnejo z vprašanjem glede pogojev in postopkov za priznanje poklicne bolezni, pri čemer ugotavlja, da v Sloveniji nimamo predpisa, ki bi določal postopek za registracijo tovrstnih bolezni. Iz tega razloga in dejstva, da delodajalci niso zainteresirani za prijavo poklicnih bolezni na pristojni inšpektorat, v Sloveniji poklicnih bolezni ne odkrivamo. Obstaja pa v register azbestnih poklicnih bolezni, za katere je financiranje postopka priznavanja in financiranja odškodnin, prevzel proračun. Po mnenju varuha bolnikovih pravic, bi bilo tako nujno sprejeti sodoben predpis, saj je bilo do leta 1990, ko je bil tak predpis še v veljavi, v Sloveniji odkritih do 900 primerov poklicnih bolezni letno.

III. REALIZACIJA MATERIALNIH STROŠKOV

V letu 2014 je bila realizacija materialnih stroškov in nadomestila za opravljanje funkcije varuha na proračunski postavki 442100 - Varuh bolnikovih pravic, 74,40 %.

VARUH BOLNIKOVIH PRAVIC
mag. France PROSNIK