



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](mailto:varuh.bp-mb@maribor.si)

# POROČILO VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC ZA LETO 2016

*april 2017*

## K A Z A L O

<b>I. OSNOVE DELOVANJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC .....</b>	
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) .....	
<b>II. OPRAVLJENO DELO V LETU 2015.....</b>	
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 2015 .....	
3. PREDSTAVITEV NEKATERIH ZNAČILNIH PRIMEROV .....	
4. ZAKLJUČNE PRIPOMBE IN MNENJA .....	
<b>III. REALIZACIJA MATERIALNIH STROŠKOV .....</b>	

## **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
- ♦ 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 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 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 obveščенosti 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 2016

### 1. PREDSTAVITVE BOLNIKOV IN PRITOŽB

S 707 zadevami se je v tem letu na pisarno varuha bolnikovih pravic obrnilo 518 ljudi. V statističnem delu poročila je tudi letos tabela, ki prikazuje razloge, zakaj bolniki in njihovi svojci iščejo pomoč pri varuhu.

#### 1.1 Prikaz značilnosti bolnikov in ukrepov

Tabela: 1

	<b>Z D R A V S T V O</b>			<b>ZOBOZDRAV.</b>		<b>ZZZS</b>	<b>ZPIZ</b>	<b>DRUGO</b>	<b>SKUPAJ</b>
	<b>UKC</b>	<b>ZD</b>	<b>konc.</b>	<b>ZD</b>	<b>konc.</b>				
<b>STRANKE</b>									
moški	12	5	1	2	1	4	6	1	<b>32</b>
ženske	18	9	1	5		7	7	6	<b>53</b>
otroci	3			2			1	1	<b>7</b>
<b>skupaj</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>92</b>
<b>PRIHAJAJO</b>									
sami	22	11	2	5	1	10	13	3	<b>67</b>
starši	6				4		1	1	<b>12</b>
zakonec	2					1		1	<b>4</b>
Otroci	3	3						2	<b>8</b>
Drugi								1	<b>1</b>
<b>skupaj</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>92</b>
<b>OBMOČJE</b>									
MOM	19	9	2	3	1	7	3	7	<b>51</b>
Podrav. reg.	14	4		5		3	10	1	<b>38</b>
Drugo				1		1	1		<b>3</b>
<b>skupaj</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>92</b>
<b>UKREPI</b>									
info., svet.	11	6	2	3		8	6	4	<b>40</b>
posredovanje	15	7		2	1	2	6	4	<b>37</b>
interni nadzor	7	1		4					<b>12</b>
nadzor ZZS									
Drugo						1	2		<b>3</b>
<b>skupaj</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>92</b>

*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 zakona o pacientovih pravicah v absolutnem številu in v odstotku (delež bolnikov, ki so doživeli neizpolnitev posamezne pravice).

Tabela 2

	<b>PRAVICA</b>	<b>ŠTEVILO</b>	<b>%</b>
1.	<b>do obravnave kršitev pacientovih pravic</b>	<b>210</b>	<b>30</b>
2.	<b>do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe</b>	<b>127</b>	<b>18</b>
3.	<b>do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev</b>	<b>69</b>	<b>10</b>
4.	do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	58	8
5.	do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev	55	8
6.	do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi	51	7
7.	do spoštovanja pacientovega časa	36	5
8.	do obveščeniosti in sodelovanja	35	5
9.	do samostojnega odločanja o zdravljenju	25	4
10.	do drugega mnenja	16	1
11.	do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	9	1
12.	do upoštevanja v naprej izražene volje	7	1
13.	do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	5	3
14.	do preprečevanja in lajšanja bolečin	1	0
	<b>SKUPAJ</b>	<b>707</b>	<b>100</b>

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 4 (pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic) pa pomoč pri oblikovanju pritožbe na odločbe ZZZS in ZPIZ.



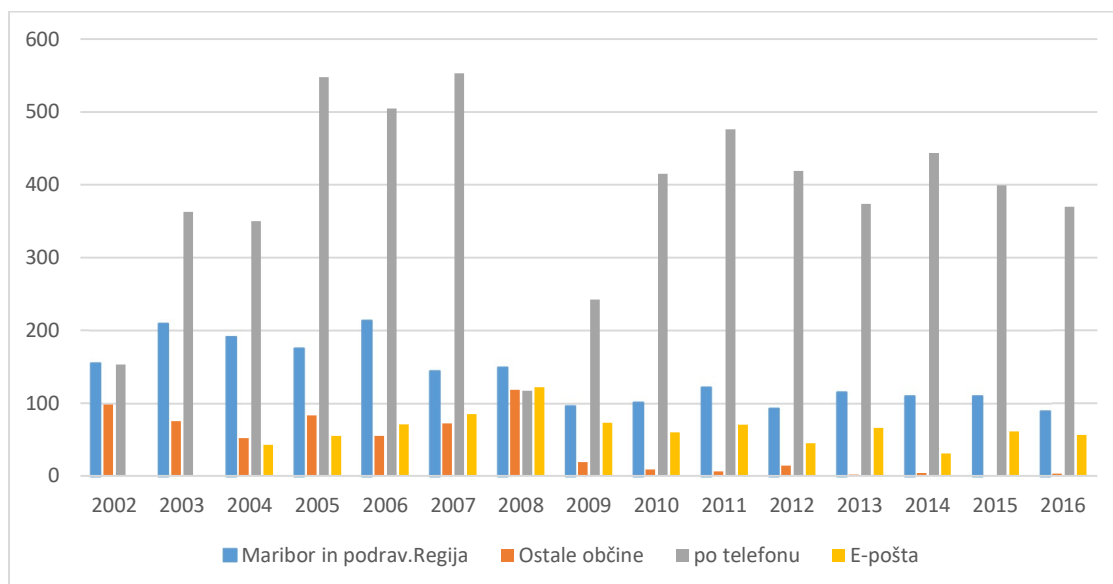
**PREGLEDNICA VSEH OBRAVNAVANIH ZADEV PO LETIH**

Tabela 3

**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
<b>SKUPAJ</b>	<b>2072</b>	<b>610</b>	<b>5728</b>	<b>838</b>	<b>9248</b>

Graf 1



## **2. DRUGA OPRAVLJENA DELA V LETU 2016**

### **PRISOTNOST V MEDIJIH**

#### **Tiskani mediji:**

Večer: Novoletno voščilo Mariboru, 2.1.2016  
Večer: Rekli so: Lahko odstopi, 15.2.2016  
Večer: Varuh opaža kršitve bolnikovih pravic, 9.3.2016  
Večer: Delaj dobro, pa se ti ne bo treba bati, 21.3.2016  
Dnevnik: stran 2; V strahu pred leti čakanja v bolečinah. 5.5.2016  
Večer: Rekli so: Pritožb ni več, 16.5.2016  
Dnevnik: Bodo morali bolniki pred parlament, 30.5.2016  
Bilten ZIB: Ugotovitve varuha bolnikovih pravic  
Večer: Govorimo le, kje je najkrajša čakalna doba, 14.6.2016  
Dnevnik: Po dveh letih vklapljanja aparatur jeseni le prva obsevanja, 20.7.2016  
Večer: Do Avstrije nam manjka 6 milijard evrov, 15.9.2016  
Večer: Kršene so temeljne pravice pacientov, 9.11.2016

#### **Elektronski mediji:**

RTV SLO 1 : Dobro jutro, 6.1.2016  
KB TV Maribor : pripravljenost za šolo, 14.1.2016  
TELE M: Aktualni dogodki, 19.1.2016  
NET TV: intervju, 1.2.2016  
RTV SLO 1: Dobro jutro, 2.2.2016  
Radio Maribor: Nad leta z nasmehom, 16.5.2016  
TELE M: intervju, 22.6.2016  
Radio Slovenske gorice: intervju, 5.7.2016  
RTV SLO 1: Dobro jutro. 21.9.2016  
Planet TV: Intervju, 10.10.2016  
NET TV: intervju, 17.10.2016  
Radio Ptuj: stavka zdravnikov, 16.11.2016  
RTV Maribor: zakon o družinskih razmerjih, 30.11.2016

### **POSVETI, SREČANJA, IZOBRAŽEVANJA, USPOSABLJANJA**

- Smernice Sveta Evrope o zagotavljanju sodelovanja civilne družbe v političnem odločanju, Komisija za razvoj NVO v Mestni občini Maribor, 14.2.2017, dvorana generala Rudolfa Maistra
- Posvet Medicina, pravo in družba, Varnost pacienta in zdravstvenih delavcev, Pravna fakulteta in Medicinska fakulteta, 23. in 24. marec 2017
- Strokovni posvet o zdravstvenem sistemu in sistemu izobraževanja zdravnikov – primerjava z Republiko Avstrijo, Avditorij Medicinske fakulteta Univerze v Mariboru, 14.9.2017
- Ali v Sloveniji potrebujemo prenovu zdravstvenega sistema? Dvorana hotela City v Mariboru, 10.3.2016
- Javni posvet o pregledu Evropske strategije o invalidnosti (2010-2020), Mestna občina Maribor, Grajska ulica 7, Maribor, 1.3.2016
- Slovesnost ob otvoritvi mediacijske pisarne na Ptuj, 13.6.2016

### **3. PREDSTAVITEV NEKATERIH ZNAČILNIH PRIMEROV**

#### **1. Domnevna kršitev pacientovih pravic**

S pritožbo zoper domnevno kršitev pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe, se je na varuha bolnikovih pravic obrnila gospa, ki je bila na kirurškem oddelku bolnišnice, v lokalni anesteziji, operirana zaradi desnostranske dimeljske kile. Pacientka, ki je bila že pred posegom redno spremljana v antikoagulacijski ambulanti in imela predpisano terapijo z Marevanom, je ob odpustu iz bolnišnice s strani medicinske sestre prejela 5 injekcij Fraxiparina 0,6 Forte in navodilo glede injiciranja zdravila na 12 ur. V domačo oskrbo je bila odpuščena brez jasnih pisnih navodil glede nadaljevanja antikoagulantnega pooperativnega zdravljenja in zgolj z začasno odpustnico.

Po prihodu domov so se pri pacientki pojavile težave v smislu močnih bolečin in otekline v predelu operativne rane. Ob ponovni hospitalizaciji in opravljeni CT preiskavi, so se zdravniki odločili za revizijo posega v splošni anesteziji, pri čemer je bil iz podkožja odstranjen obsežen hematoma premera 3 x 10 cm.

Na podlagi pooblastila pacientke je varuh bolnikovih pravic na zdravstvenega izvajalca naslovil pisno zahtevo za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic. Na ustni obravnavi je bilo pojasnjeno, da je prišlo pri zdravljenju pacientke do napake oz. predoziranja pri odmeri zdravila Fraxiparine, za kar se je zdravnik pacientki opravičil. Nadalje je bilo ugotovljeno sporno ravnanje glede začasne odpustnice, brez navedenih pisnih navodil o nadaljevanju medikamentozne terapije.

Obravnava se je zaključila z dogovorom o pisnem opravičilu vodstva oddelka glede ugotovljenih spornih kršitev.

#### **2. Zobozdravstvo**

Pritožba, ki jo je pri varuhu bolnikovih pravic podala pacientka, se je nanašala na domnevno neustrezno ravnanje izbrane osebne zobozdravnice.

Pacientka je imela vse od začetka izbire nove zobozdravnice težave v smislu bolečin in vnetja čeljusti, pri čemer zobozdravnica, po mnenju pacientke, pravočasno ni pristopila k ustreznemu zdravljenju. Šele po daljšem času jo je poslala k čeljustnem kirurgu in ji pri tem na listek napisala imena in naslove treh kirurgov v Mariboru. Gospa se je odločila za enega od priporočenih oralnih kirurgov, ki ji je izdrl zob, očistil kritični predel, predpisal antibiotično zdravljenje ter opravil redukcijo alveolarnega grebena. Račun za opravljene storitve v znesku 175 eur, je morala pacientka poravnati iz lastnega žepa. Pacientka je bila prepričana, da obravnava izbrane osebne zdravnice ni bila ustrezna in v skladu s pacientovo pravico do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. Po njenem mnenju, naj bi zobozdravnica zavlačevala z zdravljenjem ter pri pacientki povzročala nepotrebne bolečine in finančne stroške. Poleg tega se je spraševala, zakaj jo zobozdravnica ni napotila na obravnavo k oralnemu kirurgu z napotnico, kjer bi storitev lahko opravila v okviru pravic iz obveznega in dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja.

Na podlagi pisne zahteve varuha za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic, je bila s strani zdravstvenega izvajalca razpisana ustna obravnava, na kateri je bilo ugotovljeno, da je prišlo med zdravstveno obravnavo do nesporazuma, kot posledico slabe komunikacije med zobozdravnico in pacientko. Pritožba se je z neposrednim pogovorom z vpletenimi končala z

dogovorom o povračilu finančnih stroškov, ki jih je imela pacientka z obravnavo v samoplačniški ordinaciji in dogovorom, da bo se bo zdravljenje pacientke pri izbrani zobozdravnici nadaljevalo s protetično oskrbo v terminu, ki je bil že določen.

### **3. Neustrezen odnos medicinske sestre v ambulanti osebnega zdravnika**

Varuh bolnikovih pravic je obravnaval pritožbo, ki se je nanaša na neustrezen odnos medicinske sestre v ambulanti osebnega zdravnika. Medicinska sestra naj bi starejšo pacientko ob prihodu v ambulanto prizadela z ostrim in glasnim očitkom, da jo mora pred prihodom poklicati po telefonu in pri tem vztrajala tudi, ko ji je pacientka zaman poskušala pojasniti, da je v ambulanto prišla zaradi zelo slabega počutja in po večkratnih neuspešnih telefonskih klicih. Nujnost pacientkine obravnave je bila po pregledu ugotovljena in potrjena s strani osebnega zdravnika, ki je pacientko z napotnico po nujno napolil na nadaljnjo specialistično obravnavo v klinični center.

Na neformalno posredovanje pritožbe je varuh prejel pisni odgovor zdravnika, iz katerega je izhajalo, da je zdravnik po prejemu pritožbe opravil pogovor z medicinsko sestro, jo opozoril na nepravilnosti in njen nekorekten odnos do pacientke ter sestri podal dodatna navodila glede ustreznega odnosa in komunikacije s pacienti v prihodnje.

Pacientka je prejela pisno opravičilo zdravnika za neljubi dogodek, s čimer je bil namen pritožbe dosežen.

### **4. Dolgo čakanje na predviden operativni poseg**

Na varuha bolnikovih pravic se je obrnila gospa, ki je bila zaradi poslabšanega zdravstvenega stanja in vztrajanja hudih bolečin, že pred pol leta pregledana v ortopedski ambulanti UKC Maribor. Po pregledu in opravljeni diagnostični preiskavi, je zdravnik pri pacientki predvidel revizijsko operacijo kolčne proteze ter pacientko vpisal v operativni program pod stopnjo nujnosti »hitro«, kar pa bi po pojasnilu zdravnika, da tovrstnih operacij trenutno ne opravljajo, lahko trajalo tudi 5 let. Pacientka je možnosti za operacijo iskala tudi v drugih bolnišnicah po Sloveniji, kjer pa so jo zavrnil z obrazložitvijo, da se mora revizija opraviti tam, kjer je bila narejena prvotna operacija.

Varuh je na podlagi pisnega posredovanja primera prejel pojasnilo zdravstvene osebe za vodenje čakalnih seznamov, da so med tem časom (po težavi pomanjkanja anestezirov) ponovno pričeli z izvajanjem tovrstnih operacij enkrat na teden. Trenutno naj bi izvajali operacije pri pacientih, ki so bili na seznam vpisani leta 2012 in za katere potrebo po operaciji predvidi predstojnik.

Po seznanitvi predstojnika oddelka, je pacientka dobila takojšnji termin za ponovni pregled pri operaterju, na katerem je bila ocenjeno njeno zdravstveno stanje kot nujno in določen točni termin operativnega posega.

### **5. Doplačilo pacienta za opravljeno diagnostično storitev**

Zavarovanec, ki se je s prošnjo za pomoč obrnil na pisarno varuha bolnikovih pravic, je želel preveriti domnevo o neupravičenem doplačilu za opravljeno diagnostično storitev.

Pacient je bil s strani osebnega zobozdravnika napoten na RTG slikanje zob (ortopan). Ob koncu slikanja pri izbranem izvajalcu, je prejel sliko v digitalnem zapisu in račun za doplačilo storitve v vrednosti 13 eur. Na njegovo začudenje, mu je bilo pojasnjeno, da je doplačilo potrebno zato, ker je slikanje opravljeno s sodobno digitalno tehnologijo, ki jo zdravstvena zavarovalnica ne plača.

Varuh je zadevo preveril pri izvajalcu, kjer je bila storitev opravljena in ga opozoril, da je potrebno paciente pred preiskavo opozoriti o razlogu in višini doplačila in jim s tem omogočiti pravico do izbire storitve pri izvajalcu, kjer doplačila ni.

Zadeva se je razrešila v korist zavarovanca, ki je dobil od izvajalca povrnjen celotni strošek doplačila.

#### **4. ZAKLJUČNE PRIPOMBE IN MNENJA**

► Pomanjkanje čeljustnih kirurgov v Podravski regiji, ki se vleče že od leta 2015, povzroča veliko nezadovoljstva med pacienti. Težko je razumeti, da odgovorni v regiji in državi ne najdejo ustrezne dolgoročne rešitve. Čakalne vrste se podaljšujejo, mnogi pacienti so prisiljeni poiskati pomoč zunaj svojega bivališča ali celo v samoplačniški ambulanti. Varuh meni, da sistemskih oziroma organizacijskih težav na tem področju, bolniki ne bi smeli občutiti na način kratenja njihovih zakonsko določenih pravic in bi jih bilo potrebno razrešiti brez posledic za njihovo zdravje.

► Na področju zobozdravstva vse bolj izstopa problematika nerazumno dolgih čakalnih dob v ortodontiji. Ortodontske ambulante po vsej Sloveniji se zaradi nesorazmerja med potrebami po zdravljenju in predpisi zdravstvene zavarovalnice kot plačnika, srečujejo s pritiski staršev otrok, ki želijo uveljaviti čimprejšnjo pravico do zobnega aparata. Po mnenju varuha bolnikovih pravic bi bilo mogoče učinkovito skrajšati čakalno dobo, z razpisanimi dodatnimi programi ministrstva za zdravje.

Bolniki so se na področju zobozdravstva pritoževali zlasti

1. nad dolgimi čakalnimi dobami za protetične storitve in visokimi cenami doplačil za nadstandardne storitve, ki v Sloveniji niso regulirane in se razlikujejo od izvajalca do izvajalca. Varuh bolnikovih pravic se zavzema za ureditev cen samoplačniških storitev na način, da bodo cene doplačil omejene navzgor z ustreznim predpisom
2. domnevno nestrokovno izvedenimi protetičnimi storitvami
3. slabo informiranostjo o tem, katere storitve sodijo med standardne, ki jih krije obvezno zavarovanje in katere so tiste, ki jih je potrebno doplačati, kar v odnosu z zdravnikom velikokrat povzroča občutek nezaupanja.

► Čeprav zakonodaja določa, da imajo bolniki pravico do zamenjave osebnega zdravnika praviloma po preteku enega leta, pa prihaja v praksi do težav pri izbiri novega zdravnika. Najpogostejši razlog zamenjave je nesoglasje med bolnikom in zdravnikom oziroma pomanjkanje zaupanja med njima. Bolniki povedo, da imajo občutek, da jih zdravniki ne jemljejo resno, da jim ne prisluhnejo, si ne vzamejo dovolj časa zanje,....včasih je razlog v slabem odnosu z medicinsko sestro zdravnika in telefonsko neodzivnostjo ambulante. Povedo tudi, da čutijo obremenjenost zdravnikov z vse večjim administrativnim delom zaradi novih uvajanj elektronske tehnologije v zdravstvu.

Hoja od ambulante do ambulante, pri čemer so velikokrat odklonjeni z besedami, da ambulanta novih pacientov ne sprejema več, jih utruja in razjezi. Takšnim bolnikom s posredovanjem pri izvajalcih, ki še nimajo dosežene kvote 110 % zasedenosti, pomagamo pri izbiri in podpisu izjave o izbiri.

► Zaradi dolgih čakalnih dob za posamezne zdravstvene storitve v Sloveniji, so bolniki v pisarni varuha bolnikovih pravic iskali informacije o možnostih zdravljenja v tujini. Bolnike je bilo potrebno poučiti o pogoju, da je potrebno v primeru, da v Sloveniji ni izvajalca z dopustno čakalno dobo, izpolniti vlogo zdravstvene zavarovalnice in priložiti potrdilo o vpisu v čakalni seznam oz. točnem datumu predvidene obravnave pri našem izvajalcu. 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.

► Po več kot desetih letih prizadevanja za sistemsko ureditev dolgotrajne oskrbe, v Sloveniji še vedno nismo sprejeli ustrezne in enotne zakonske rešitve. Najpogostejša oblika storitve dolgotrajne oskrbe tako še vedno ostajajo domovi za ostarele.

Zaradi staranja prebivalstva, ko bo zdravstveno in socialno pomoč v prihodnje potrebovalo vedno več ljudi, vprašanje starejše populacije ljudi ne bomo mogli več reševati zgolj na ta način. Za starejše bolnike, odvisne od pomoči drugih, bi bilo potrebno zagotoviti dostopnejše in kakovostnejše storitve tudi v njihovem domačem okolju oziroma med seboj učinkoviteje povezati posamezne strokovne službe. Sprejetje zakona, ki bo z novim načinom financiranja poskrbel za večjo socialno varnost in ustrezno zdravstveno oskrbo starostnikov, je več kot nujno.

Podobno pravno neurejeno je področje paliativne oskrbe, ki se regijsko izvaja zelo različno. V nekaterih, vendar ne vseh bolnišnicah so sicer oblikovani posebni oddelki paliativne oskrbe, vendar nikakor ne zadostujejo vsem potrebam. Opravljena analiza oktobra 2016 je pokazala, da bi paliativno oskrbo v povprečju potrebovalo kar 40 odstotkov bolnikov. V ta namen bi bilo nujno potrebno zagotoviti mrežo paliativne oskrbe kot jo predvideva državni razvojni načrt iz leta 2010. Žal v Sloveniji trenutno še vedno deluje le ena mobilna paliativna enota in sicer na Gorenjskem.

► Po uvedbi elektronskega recepta v letu 2015 se zdi, da je po manjših začetnih težavah, tako v ambulantah, kot tudi v lekarnah, projekt dosegel svoj namen. Bolnikom ni potrebno več prevzemati receptov pri zdravniku, temveč ga zdravnik vnese v sistem, zdravilo pa je bolniku z zdravstveno izkaznico dostopno v katerikoli lekarni v Sloveniji. Varuh bolnikovih pravic ni povsem prepričan ali bodo predvidene oblike projekta e-zdavje v prihodnje, zlasti e- napotnica pripeljale tudi do zmanjšanja čakalnih vrst, višje kakovosti in varnosti storitev oziroma bo imel zdravnik zato tudi več časa za pregled oz. pogovor s pacientom.

► Tudi v letu 2016 so bile pogoste pritožbe bolnikov nad nerazumno dolgimi čakalnimi dobami za posamezne zdravstvene storitve. Zlasti nedopustno dolge so čakalne dobe za prve preglede (npr.: revmatološke, urološke, kardiološke,...) in nekatere operativne posege (npr.: operacija hrbtenice, artroplastika kolena, operacija 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. Prav tako ne sprejemajo dejstva, da v nekaterih ambulantah, ob naročanju na storitev, ne dobijo tudi informacije oz. datuma predvidene obravnave, 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 ugotavlja, da pacienti možnost, da določeno storitev ali poseg opravijo tudi izven svojega kraja bivališča, izkoristijo le kadar gre za diagnostične preiskave, za zdravljenje pa običajno izberejo institucijo oziroma zdravnika, ki mu zaupajo in ga poznajo.

► Pravica do drugega mnenja, kot ga določa ZPacP, v praksi nikoli ni zaživela. Zaradi številnih zakonskih nedorečenosti, pa naj bi predlog novega Zakona o zdravstvenem varstvu in

zdravstvenem zavarovanju pravico do drugega mnenja povsem ukinil. Za bolnike takšna ureditev pomeni, da bodo morali drugo mnenje v celoti plačati sami. Bolnikom trenutno veljavna ureditev omejuje možnost preveriti svoje zdravstveno stanje pri drugem zdravniku, saj se lahko pravica uveljavi le po predhodnem 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.

► Zaradi pomanjkljive zakonodaje na področju varstva invalidov, prihaja med zavarovanci do diskriminacij in neupravičenih prikradanj pri uveljavljanju pravice do invalidnine za telesno okvaro. Invalidnina za telesno okvaro od uveljavitve Zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju – ZPIZ-2 (Uradni list RS, št 96/12) ne sodi več med pravice, določene s tem zakonom. Njeno urejanje se je preneslo v predpise s področja varstva invalidov, ki naj bi uredili postopke ugotavljanja vrste in stopnje telesnih okvar. Žal vse do danes ti predpisi še niso sprejeti, kar pomeni, da lahko zavarovanci pridobijo pravico do invalidnine le v omejenem obsegu in sicer le za telesne okvare, nastale zaradi poškodbe pri delu ali poklicne bolezni. Varuh pričakuje, da bo pristojni organ, ministrstvo za zdravje, v najkrajšem možnem času pripravil ustrezen predpis, ki bo vrste in stopnje telesnih okvar na novo, sodobneje uredil in na ta način pripravil podlago za uveljavljanje in izplačilo invalidnin tistim, ki jim je pravica do telesne okvare zaradi bolezni ali poškodbe izven dela že priznana.

► Varuh bolnikovih pravic opozarja na neustrezno in neenakopravno obravnavo oseb z avtizmom v Sloveniji. Starši otrok z avtizmom so pri iskanju ustreznih terapevtskih pristopov največkrat prepuščeni sami sebi, otroci in mladostniki pa ne dobijo ustrezne obravnave oziroma je ta v večini samoplačniška. Ker se pojavnost tovrstne motnje v Sloveniji ne spremlja dovolj sistematično, dejansko niti ne poznamo točnega števila oseb z avtizmom.

### **III. REALIZACIJA MATERIALNIH STROŠKOV**

Na proračunski postavki 442100 – Varuh bolnikovih pravic so bila v letu 2016, za pokrivanje materialnih stroškov in nadomestila za opravljanje funkcije varuha, zagotovljena sredstva v višini 4.100 eur. Izračunana realizacija je znašala 92,9%.

**VARUH BOLNIKOVIH PRAVIC**  
**mag. France PROSNIK**