



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 2017

*maj 2017*

## K A Z A L O

<b>I. OSNOVE DELOVANJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC .....</b>	
1. PREDSTAVNOST .....	
1.1. Namen .....	
1.2. Pristojnosti varuha.....	
2. KOMISIJA VARUHA BOLNIKOVIH PRAVIC .....	
2.1. Člani komisije varuha bolnikovih pravic .....	
3. ORGANIZIRANOST IN POGOJI DELA .....	
4. DOSTOPNOST .....	
5. VAROVANJE BOLNIKOVIH PRAVIC .....	
5.1. Izvajanje pacientovih pravic po Zakonu o pacientovih pravicah .....	
5.2. Kaj določa Zakon o pacientovih pravicah .....	
5.3. Pacientove dolžnosti .....	
5.4. Načela (3. člen ZPacP) .....	
<b>II. OPRAVLJENO DELO V LETU 2017 .....</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 2017 .....	
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 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 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 zdravlilih, 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 2017

### 1. PREDSTAVITVE BOLNIKOV IN PRITOŽB

S 575 zadevami se je v tem letu na pisarno varuha bolnikovih pravic obrnilo 482 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

	Z D R A V S T V O			ZOBOZDRAV.		ZZZS	ZPIZ	DRUGO	SKUPAJ
	UKC	ZD	konc.	ZD	konc.				
<b>STRANKE</b>									
moški	18	3	2	1		5	5	1	<b>35</b>
ženske	14	16	2	4		5	10	3	<b>54</b>
otroci	1	1		1					<b>3</b>
<b>skupaj</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>10</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>92</b>
<b>PRIHAJAJO</b>									
sami	25	18	4	4		9	14	3	<b>77</b>
starši	3	2		2		1			<b>8</b>
zakonec	3							1	<b>4</b>
Otroci	2						1		<b>3</b>
Drugi								1	<b>1</b>
<b>skupaj</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>10</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>92</b>
<b>OBMOČJE</b>									
MOM	19	13	3	3		3	6	4	<b>51</b>
Podrav. reg.	13	7	1	3		7	8		<b>39</b>
Drugo	1						1		<b>2</b>
<b>skupaj</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>10</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>92</b>
<b>UKREPI</b>									
info., svet.	6	4				1	10	3	<b>24</b>
posredovanje	18	13	3	3		5	1		<b>43</b>
interni nadzor	8	3		3			2	1	<b>17</b>
nadzor ZZS									
Drugo			1			3	2		<b>6</b>
<b>skupaj</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>10</b>	<b>15</b>	<b>4</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>192</b>	<b>33</b>
2.	<b>do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe</b>	<b>110</b>	<b>19</b>
3.	<b>do spoštovanja pacientovega časa</b>	<b>50</b>	<b>9</b>
4.	do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev	44	8
5.	do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi	44	8
6.	pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	43	7
7.	pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev	37	6
8.	do obveščeniosti in sodelovanja	23	4
9.	pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	8	1
10.	pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	7	1
11.	pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	6	1
12.	pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	5	1
13.	pravica do drugega mnenja	5	1
14.	pravica do preprečevanja in lajšanja bolečin	1	1
	<b>SKUPAJ</b>	<b>575</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.



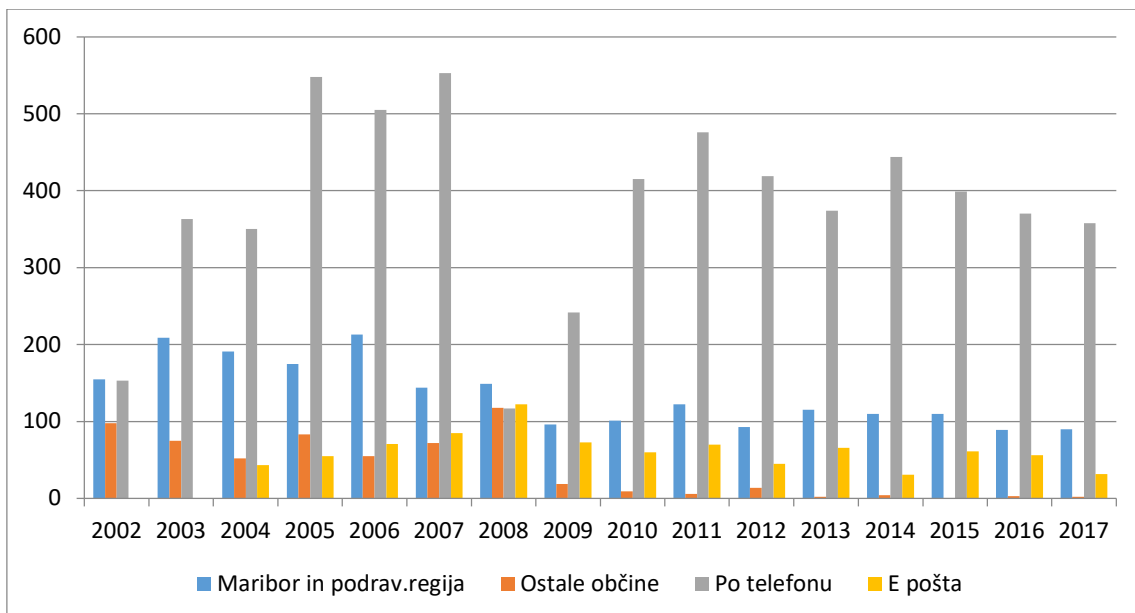
1.3.PREGLEDNICA VSEH OBRAVNAVANIH ZADEV PO LETIH

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
2017	90	2	358	32	482
<b>SKUPAJ</b>	<b>2162</b>	<b>612</b>	<b>6086</b>	<b>870</b>	<b>9730</b>

Graf 1



## **2. DRUGA OPRAVLJENA DELA V LETU 2017**

### **PRISOTNOST V MEDIJIH**

Radio Maribor: Delo varuha bolnikovih pravic, 14.1.2017  
Delo: članek Petra Raka, 20.1.2017  
POP TV: Oddaja Preverjeno, Implantanti, 9.5.2017  
Tele M: Delo varuha bolnikovih pravic, 31.5.2017  
Večer: Za zobni aparat do 7let?, 1.6.2017  
Žurnal 24: Zaradi predolгих čakalnih dob pri ortodontih bolniki odhajajo v tujino, 5.6.2017  
Dnevnik: Odškodnine, 6.6.2017  
Radio Ptuj: V čakalnici, 14.6.2017  
Večer: Za zobni aparat do 7 let (3. del), 15.6.2017  
Večer: V žarišču – do kraja zastrupljeni odnosi, 17.6.2017  
Večer: Zlorabe starejših, 29.6.2017  
Dnevnik: Skoraj milijon eurov za zdravljenje slovenskih bolnikov v ZDA, 3.8.2017  
Večer: Ali je ministrica za zdravje uspešna pri urejanju zdravstva?, 13.9.2017  
Radio Maribor: Delo varuha bolnikovih pravic, 4.10.2017  
RTS: Pomanjkanje zdravnikov, 16.11.2017

### **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
- Predstavitev in pogovor z ministrico za zdravje o spremembah v zdravstvu, 16.3.2017, Velika predavalnica UKC Maribor
- Posvet Medicina, pravo in družba, Varnost pacienta in zdravstvenih delavcev, Pravna fakulteta in Medicinska fakulteta, 23. in 24. marec 2017
- Podarimo življenju leta, predavanje dr. Ivica Flis Smaka, 17.5.2017, Vetrinjski dvor
- Predstavitev knjige Sprejemanje čustev, 24.5.2017, Mariborska knjižnica Nova vas
- Svečanost ob 60 letnici Zdravstvenega doma dr. Adolfa Drolca Maribor, 25.5.2017, Kazinska dvorana SNG Maribor
- Inkluzija otrok s posebnimi potrebami, 5.6.2017, Tkalski prehod
- Dogodek ob dnevu mobilnosti invalidov, 20.9.2017
- Predavanje: Zgodnje odkrivanje raka, 4.10.2017, dvorana generala Rudolfa Maistra MOM
- Stres in izgorevanje zdravstvenega osebja, MF v Mariboru, 9.10.2017
- Predavanje zdravstvenim delavcem ZD Slovenska Bistrica, 12.10.2017
- Pravice delovnih invalidov, 18.10.2017, dvorana generala Rudolfa Maistra MOM
- Mladi in kriminal, Psihoaktivne droge med mladimi, 19.10.2017, Narodni dom Maribor
- Osebna odgovornost za zdravje in dolžnost posameznikov, 7.11.2017, NIJZ Ljubljana
- Projekt Sobivamo Maribor, 15.11.2017
- Slovenija ima srce, 24.11.2017, Viteška dvorana Maribor
- Projekt Sobivamo Murska Sobota, 29.11.2017
- Svečana seja Sveta invalidov ob dnevu invalidov, 4.12.2017, dvorana Rudolfa Maistra MOM
- Predstavitev knjige Ignaca Šmida, 7.12.2017, Mariborska knjižnica Nova vas

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

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

Pri pacientu je v času hospitalizacije v bolnišnici, zaradi domnevno neustreznega izvajanja nadzora nad bolnikom, prišlo do padca z nezavestjo, pri čemer je utrpel zlom temporalne kosti in SAH. Od poškodbe dalje je imel pacient hudo okvarjen sluh (obojestransko), pogoste vrtoglavice z motnjo ravnotežja in atrofijo kortikalne možganovine v vseh možganskih režnjih. Prisotni so bili znaki postkomocijskega sindroma. Zdravljenje se je nadaljevalo v ambulanti za ORL in avdiološki ambulanti, kjer so mu zaradi trajne okvare sluha po poškodbi, predpisali slušni aparat. Zaradi čustveno-vedenjske spremenjenosti, ki je prav tako nastopila po travmatičnem dogodku v bolnišnici, je bila potrebna obravnava tudi pri psihiatru.

Varuh bolnikovih pravic je na podlagi pooblastila pacienta, predstojnika oddelka bolnišnice zaprosil za neformalno obravnavo pritožbe v obliki skupnega srečanja. Na podlagi dokumentacije in izvedenega skupnega pogovora v bolnišnici s predstojnikom oddelka, pacientom in varuhom bolnikovih pravic je bilo ugotovljeno, da je med zdravljenjem bolnika prišlo do neželene dogodka, pri katerem je pacient utrpel poškodbo glave, ki je bila ustrezno diagnosticirana in obravnavana s strani različnih specialistov. Ker se je pritožba pacienta nanašala na posledice utrpele poškodbe oziroma neizvedene dodatne preiskave, se je pogovor zaključil s predlaganim sklepom strokovnemu direktorju, da imenuje konzilij zdravnikov, ki bo podal mnenje o tem, kakšne so možnosti dodatne diagnostike oziroma terapije za izboljšanje težav, ki jih navaja pacient.

Prejeto pisno mnenje konzilija je vsebovalo priporočilo za prednostno MRI preiskavo glave in pregled pri nevrologu ter nadaljevanje simptomatskega zdravljenja, s čimer je bil pacient zadovoljen.

#### **2. Zamenjava osebnega zdravnika**

Na pisarno varuha bolnikovih pravic se je obrnil pacient s prošnjo za pomoč pri težavi, ki je nastala pri osebnem zdravniku. Osebni zdravnik, ki ga je pacient želel zamenjati, je za prenos osebne kartoteke pacienta k novo izbranemu zdravniku zahteval kopijo podpisanega obrazca o izbiri novega zdravnika, ki pa jo novi zdravnik ni želel izdati.

Varuh se je s pisno prošnjo po pojasnilu obrnil na Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije in prejel odgovor, da veljavna zakonodaja ne predpisuje izdaje omenjenih potrdil o izbiri s strani zdravnika, zato je takšna zahteva zdravnika neutemeljena.

Varuh bolnikovih pravic je o tem obvestil zdravnika, ki je razlago sprejel in se pacientu opravičil ter obljubil, da bo osebni karton pacienta v najkrajšem možnem času posredoval na naslov novo izbranega zdravnika ter v prihodnje takšnega potrdila ne bo zahteval od pacientov.

#### **3. Domnevno nestrokovna zdravstvena obravnava poškodbe**

Pritožba, ki jo je pri varuhu bolnikovih pravic podala pacientka, se nanaša na domnevno kršitev pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe. Pacientka, ki je pri padcu utrpela poškodbo desene noge, je bila hospitalizirana na oddelek bolnišnice zaradi otekline levega in podplutbe desnega kolena. Travmatolog je ugotavljal bolečnost in otečenost levega

kolena ter prisotnost proste tekočine. RTG desnega kolena je pokazal subapaneurotično rupturo desne pogačice. Opravljena je bila punkcija levega kolena, na katerega je bila nameščena longeta. Na kontrolnem pregledu po odpustu iz bolnišnice je bil iz RTG posnetka razviden zlom desne pogačice in ugotovljeno, da je imela pacientka nameščeno longeto na zdravo nogo, na kar je pacientka opozarjala že v času hospitalizacije. Na navedenem pregledu je bila pacientki na desno nogo nameščena tutor longeta in predpisan recept za Fraxiparine 0,4 ml.

Na podlagi pooblastila pacientke je varuh bolnikovih pravic sprožil postopek prve obravnave kršitve pacientovih pravic pri izvajalcu, na podlagi katerega je bila razpisana ustna obravnava.

Pacientki je bilo s strani vodstvena osebja in zdravnikov, ki so sodelovali pri zdravljenju pojasnjeno, da je prišlo pri zdravstveni obravnavi do napake pri označitvi Rtg in sicer je bilo slikano desno koleno, pri označitvi pa sta radiološki inženirki označili na sliki levo koleno, ki je bilo punktirano in zdravljeno s Tutor longeto, desno koleno, kje je bila zlomljena pogačica, pa sprva ni bilo zdravljeno, kasneje pa tudi zdravljeno z longeto. Pacientka, se je kljub prejemu ustnemu in pisnemu opravičilu predstojnika oddelka oz. zdravnika, odločila za vložitev odškodninskega zahteva.

#### **4. Pritožba zoper neprimeren odnos medicinske sestre**

Pacientka, ki se je po pomoč obrnila na varuha bolnikovih pravic, je bila prepričana, da je zaradi neustrezne organiziranosti dela v ambulanti osebne zdravnice, zlasti pa neprimernega odnosa medicinske sestre, prišlo do nepotrebne čakanja in zavlačevanja pri uresničevanju zdravstvene obravnave. Pričakovala je celostno obravnavo v razumnem času in spoštljivo komunikacijo.

Pritožnica je ambulanto osebne zdravnice zaradi alergijske reakcije (po navodilu dežurnega zdravnika) obiskala nenaročena. Ob prihodu naj bi pacientko medicinska sestra neprijazno sprejela in ji naročila, da na obravnavo počaka v čakalnici. Po uri in pol čakanja, se je pacientka odločila, da čakalnico zaradi drugih pomembnih obveznosti zapusti brez obravnave in termina za pregled oziroma ustrezno predpisane terapije. Ker je naslednja dva dni pacientka po telefonu zaman poskušala priklicati ambulanto, da bi se naročila na obravnavo, je naslednji dan ponovno obiskala ambulanto nenaročena. Medicinska sestra, ki je ta dan nadomeščala sestro izbrane ambulante, ji je ponudila termin obravnave čez teden dni. Ko je pacientka sestri pojasnila, da zdravila, ki jih je predpisal dežurni zdravnik nujno potrebuje, je sestra kljub vsemu kartoteko predala zdravnici. Po končani obravnavi pri zdravnici, naj bi sestra pacientki očitala, da zaradi podobnih nenaročenih pacientov kot je ona, zdravstveno osebje izgublja svoj čas predviden za malico.

Na podlagi pisne pritožbe, ki je bila s strani varuha bolnikovih pravic posredovana vodstvenemu osebju zdravstvenega izvajalca, je bilo izvedeno skupno srečanje, na katerem je bilo ugotovljeno, da komunikacija medicinske sestre s pacientko ni bila primerna in sprejet sklep o tem, da bo potrebno več pozornosti usmerjati v izobraževanje vseh zaposlenih na področju pridobitve znanj iz področja komunikacijskih veščin. Pacientka je za nastalo nevšečnost, ki jo je doživela v komunikaciji z medicinsko sestro, prejela ustno opravičilo.

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

► Na področju zobozdravstva vse bolj izstopa problematika dolgih čakalnih dob pri izbranih osebnih zobozdravnikih za protetične storitve in nerazumno dolgim čakanjem na zobni aparat pri ortodontih. Paciente moti, da morajo med eno in drugo obravnavo pri izbranem zobozdravniku čakati do tri mesece ali več. Prav tako se pritožujejo nad visokimi cenami doplačil za nadstandardne storitve. Predpisi zavarovalnice glede standardov niso usklajeni s napredkom tehnologije, materialov in novih posegov na tem področju, zato se pacienti odločajo za visoka doplačila. Poleg tega v Sloveniji cene doplačil niso regulirane in se razlikujejo od izvajalca do izvajalca. Najtežje je zlasti starejšim z nizkimi pokojninami, ki si doplačila za drage protetične storitve ne morejo privoščiti. Varuh bolnikovih pravic se zavzema za ureditev cen samoplačniških storitev na način, da bodo cene doplačil omejene navzgor z ustreznim predpisom.

Glede težav pri izbiri novega zobozdravnika je potrebno poudariti zlasti, da te nastanejo v primeru, ko se z zdravljenjem mudi, saj je pri tistih zobozdravnikih, ki sprejemajo nove paciente čakalna doba do prvega pregleda v povprečju nekaj mesecev. Mnogi se zato odločijo tudi za zasebnike ali pa opravijo storitev čez mejo pri sosedih.

► V drugi polovici leta 2017 je prihajalo do večjih težav pri izbiri oziroma zamenjavi osebnega zdravnika, za kar se pacienti odločijo takrat, kadar pride do porušenega zaupanja med zdravnikom in pacientom, ki je posledica neprimerne odnosa zdravnika ali medicinske sestre oziroma nestrinjanja pacienta z metodami zdravljenja. Meseca maja, ko je ministrstvo za zdravje na predlog zdravstvene zavarovalnice znižalo mejo, pri kateri lahko splošni zdravniki odklonijo paciente, ko dosežejo 2100 glavarinskih količnikov (okoli 1500 pacientov), je velika večina ambulant družinske medicine v Zdravstvenem domu Maribor tako zaprla vrata pacientom. Varuh bolnikovih pravic je v teh primerih uspešno iskal možnosti izbire tako pri vodstvu zdravstvenega doma kot tudi pri ZZSZ.

Podobno težavo imajo starši pri izbiri pediatrov, ki je posledica pomanjkanja pediatrov zaradi odhodov zdravnikov v zasebno prakso ali tujino ter zgoraj navedeni znižani prag opredeljenih pacientov.

► Tudi v letu 2017 so bile pogoste pritožbe bolnikov nad nerazumno dolgimi čakalnimi dobami za posamezne zdravstvene storitve, zlasti nad čakalnimi dobi za prve preglede pri revmatologih, urologih, kardiologih in dermatologih ter ambulantah za maksilofacialno kirurgijo...ter nekatere operativne posege kot npr.: operacijo kolena, posegov na hrbtnici, operacijo 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. 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.

Zaradi dolgih čakalnih dob za posamezne zdravstvene storitve v Sloveniji, so bolniki v pisarni varuha bolnikovih pravic iskali tudi informacije o možnostih zdravljenja v tujini. 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. Pri povpraševanju o ambulantnih storitvah, kjer pacientom za napotitev zadostuje zgolj napotnica zdravnika, pa je

bilo potrebno poudariti, da bo potrebno storitev pri izvajalcu poravnati in šele po vrnitvi od ZZS zahtevati povračilo stroškov v višini cene storitev v slovenskem javnem zdravstvu. Še vedno je opaziti več pomisleka glede odločitve zdravljenja v tujini pri starejših in socialno šibkih bolnikih, pri katerih je odločitev pogojena z nezmožnostjo plačila zdravstvene storitve v naprej, težavami s komunikacijo v tujem jeziku in dejstvu, da so bolj naklonjeni zdravljenju v domačem okolju in znanem zdravniku.

► Varuh bolnikovih pravic beleži kar nekaj nezadovoljstva med pacienti pri uveljavljanju napotnice z novo oznako zelo hitro, ki predvideva obravnavo bolnika v 14 dneh. Velika večina izvajalcev pacientom ni sposobna zagotoviti obravnave z oznako hitro, za katero velja tri mesečni rok, kaj šele zelo hitro, zato paciente naročijo v daljšem terminu ali jih zavrnejo in pošljejo nazaj k zdravniku, po spremenjeno stopnjo nujnosti. V kolikor pride v tem primeru do kršitev, imajo pacienti možnosti prijave zdravstvenem inšpektoratu, ki v okviru upravnega postopka izdal akt o odpravi neskladnosti oziroma prekrškovno ukrepa.

► Tako kot pri uvedbi elektronskega recepta v letu 2015, tudi pri uvajanju e- napotnice in e- naročanja ne gre brez težav. Težave na strani izvajalcev se pogosto kažejo kot tehnične narave, med tem se morajo pacienti za določene vrste zdravstvenih storitev še vedno naročiti po telefonu ali osebno. Varuh bolnikovih pravic ni povsem prepričan ali bodo predvidene oblike projekta e-zdajve 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.

► Dejstvo je, da bo zaradi staranja prebivalstva zdravstveno in socialno pomoč v prihodnje potrebovalo vedno več ljudi. 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. Do sprejetje zakona o dolgotrajni oskrbi, ki bo z novim načinom financiranja poskrbel za večjo socialno varnost in ustrezno zdravstveno oskrbo starostnikov, še vedno ni prišlo. Najpogostejša oblika storitve dolgotrajne oskrbe tako še vedno ostajajo domovi za ostarele, ki v zadnjem letu pokajo po šivih oziroma lastna iznajdljivost svojcev z organizacijo oskrbe na domu. Varuh bolnikovih pravic se zavzema za čimprejšnjo vzpostavitev preglednega in solidarnega sistema, ki bo starejšim, ne glede na premoženjsko stanje omogočil dostop do potrebnih storitev.

Staranje prebivalstva pa narekuje tudi vedno večjo potrebo po negovalnih bolnišnicah in izvajanje storitev paliativne oskrbe. V nekaterih, vendar ne vseh bolnišnicah so sicer oblikovani posebni oddelki paliativne oskrbe, vendar 550 postelj, kolikor jih je v vsej državi, nikakor ne zadostujejo vsem potrebam. Opravljena analiza oktobra 2016 je pokazala, da bi paliativno oskrbo v povprečju potrebovalo kar 40 odstotkov bolnikov. Varuh bolnikovih pravic meni, da bi bilo enako nujno potrebno zagotoviti po državi mrežo paliativne oskrbe.

► Za področju zdravstvene zakonodaje smo v letu 2017 dočakali sprejetje naslednjih zakonov: Zakon o zdravniški službi, Zakon o zdravstveni dejavnosti in novela ZPacP, ki med drugim prinaša nove obveznosti tudi za paciente, kot npr.:

- pacient lahko brez navajanja razlogov odpove termin pri zdravniku najpozneje 10 dni pred izvedbo zdravstvene storitve (le enkrat)

- če pacient ne pride na termin zdravstvene storitve ali termina ne odpove pravočasno, je črtan s čakalnega seznama in napotnica preneha veljati;

- za isto storitev je lahko uvrščen na čakalni seznam samo pri enem izvajalcu in samo za en termin;

Novela ZPacP določa še najdaljše čakalne dobe za specialistične storitve, ureja področje čakalnih vrst in seznamov, uvaja novo stopnjo nujnosti zelo hitro za rakave bolnike ter rok v katerem bo moral pacient prejeti izvid specialistične obravnave.

Poleg tega je bil sprejet nov zakon o celostni zgodnji obravnavi predšolskih otrok s posebnimi potrebami, ki daje podlago za preoblikovanje zdajšnjih razvojnih ambulant v centre za zgodnjo obravnavo v okviru javno dostopne mreže, kjer bodo otroka skupaj obravnavali strokovnjaki s področja zdravstva, sociale ter vzgoje in izobraževanja.

► Pravico do drugega mnenja kot jo določa novela ZPacP, pacienti v praksi še vedno ne morejo uveljaviti. Pravica je namreč vezana na pomemben reformni zakon t.j. Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju, ki še ni sprejet. Po novem naj bi imel bolnik univerzalno pravico do drugega zdravniškega mnenja pri obravnavi na vseh ravneh zdravstva – osnovni, sekundarni in terciarni in to na račun javne zdravstvene blagajne, na kar smo številni opozarjali več let. Za bolnike takšna ureditev pomeni, da bodo morali drugo mnenje do nadaljnjega v celoti plačati sami.

► Na področju priznavanja poklicnih bolezni upamo, da bo kmalu sprejet nov pravilnik, ki je v tem trenutku še v fazi javne obravnave. Nov pravilnik je nujen zato, ker stari pravilnik z leta 2003 praktično ni omogočal odkrivanja poklicnih bolezni. Določal je, da mora delavca k pooblaščenemu zdravniku specialistu medicine dela poslati delodajalec (konflikt interesov) ter nositi stroške postopka.

► Zaradi pomanjkljive zakonodaje na področju varstva invalidov, prihaja do podobnih neupravičenih prikradanj tudi med zavarovanci, ki želijo uveljaviti pravico 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.

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

Na proračunski postavki 442100 – Varuh bolnikovih pravic so bila v letu 2017, za pokrivanje materialnih stroškov in nadomestila za opravljanje funkcije varuha, zagotovljena sredstva v višini 4.350 eur. Izračunana realizacija je znašala 96,57%.

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