



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC NOVA GORICA

Marjan Petrič, univ. dipl. pravnik
Zavod za zdravstveno varstvo Nova Gorica
Vipavska cesta 13, Rožna Dolina, 5000 Nova Gorica
Uradne ure: torek: od 9.00 do 15.00
 sreda: od 10.00 do 16.00
Tel. št.: 05 333 13 78
E-pošta: marjan.petric@zzv-go.si

REDNO LETNO POROČILO O DELU
ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC V NOVI GORICI
OD 10. 3. 2012 - 10. 3. 2013

I. UVOD

II. DEJAVNOST ZASTOPNIKA

**III. OBISK PRAVICOV TER REŠEVANJE ZADEV OB UGOTOVITVAH KRŠENJA
PACIENTOVIH PRAVIC (ZPacP)**

IV. POGOSTEJŠE KRŠITVE ZPacP

V. ZAKLJUČEK

I. UVOD

Četrto leto mojega mandata je za mano in kljub ekonomski krizi, ki je zašla v vse pore našega življenja in tudi močno v sistem zdravstva imam ob bilanci letnega dela občutek zadovoljstva, saj se je marsikatera zadeva z vztrajnostjo in sporazumi tako med pacientom in izvajalci zdravstvene storitve premaknila v korist pacientov. To brez dvoma opravičuje in utemeljuje koristnost Zakona o pacientovih pravicah in daje novi zagon in voljo vsem zastopnikom, s poudarkom, da je potrebno najprej pacientu prisluhni, torej poslušati in nato skladno z zakonom poiskati najbolj optimalno rešitev v zaščito njegovih pravic.

Živimo v času, ko prihaja do kršenja socialnih pravic, kar najbolj občutijo ljudje na robu socialnega minimuma. Zdravstvo ni nobena izjema in smo zaradi tega zastopniki zaskrbljeni nad takimi razmerami, saj te najbolj prizadenejo „malega človeka“, ker drugi ali vsaj del drugih ljudi, ki imajo denar take restrikcije v zdravstvu ne bodo prizadele, saj zastopnika sploh ne potrebujejo in si zdravje lahko kupujejo tako doma kot v tujini. Običajni ljudje, ki živijo na robu siromaštva te možnosti nimajo, kar še povečuje razkol med revnimi in bogatimi. Hvala bogu, da bo v oktobru začela veljati Evropska direktiva sprejeta 19.1.2011 v Evropskem parlamentu, ki ureja čezmejno zdravljenje, saj bo to gotovo olajšalo in omogočilo zdravljenje v tujini, v kolikor bodo doma izčrpane vse možnosti. Po tej direktivi, ki ureja pravice državljanov do dostopa do varnega in kakovostnega zdravljenja znotraj meja EU ter povračilo stroškov zanj bo gotovo dosežen napredek glede na sedanje težave, ko iščejo pacienti zdravljenje v tujini, pri tem pa so neuspešni, saj zdravstvena zavarovalnica gleda „skozi denar“ in ne bolezen in potrebe pacienta. Omenjena Evropska direktiva bo morala biti prenesena v nacionalno zakonodajo v oktobru 2013. Gotovo je to velik napredek za paciente, ki potrebujejo specializirano zdravljenje na primer tistim, ki potrebujejo postavitve diagnoze ali zdravljenje redke bolezni, ki v njihovi državi članici ni na voljo. Povsem gotovo je, da ta direktiva bo vzpostavila tesnejše sodelovanje med državami članicami na področju zdravstvenega varstva. Naša država bo morala vzpostaviti vsaj eno nacionalno kontaktno točko, ki bo pacientom zagotavljala vse ustrezne informacije o čezmejnem zdravstvenem varstvu.

Uporabniki zdravstvenih storitev so vedno bolj nezadovoljni s temi storitvami, saj dodatne obremenitve bodo poslabšale že itak slabo stanje, kar bo povečalo revolt ljudi. Čakalne vrste so nerazumno dolge in nič ni videti, da bi se stanje v bodočnosti popravilo. ZZZS je v letu 2012 krčila finančna sredstva, kar je gotovo vplivalo na zdravstvene storitve, ki v končni fazi bremenijo paciente. Take omejitve so napovedane tudi v tekočem letu in zopet bodo pacienti tisti, ki bodo to najbolj občutili na svojem zdravju. Na drugi strani pa izvajalci zdravstvenih storitev so dolžni skladno z medicinsko etiko ter svojo civilno in kazensko odgovornostjo pacientom nuditi tiste objektivne storitve, ki jih zdravljenje pacienta zahteva.

Zaradi vedno nižjih finančnih sredstev ZZZS ostaja resna grožnja zdravljenje pacientov in v tem kontekstu so spremembe ZPacP kjer naj bi podrobno določili, da mora biti prvi pregled pacienta opravljen pri specialistu v roku 30 dni ter čas, ki naj bi ga pacient porabil v čakalnici ambulate največ 60 minut je v praksi neizvedljiv. Vsekakor pa je meni kot zastopniku popolnoma jasno, da bo nadaljevanje krčenja pacientovih pravic **povečalo kršitve teh pravic, predvsem pa pravico do varnosti in varnih storitev zajetih v evropski listini o pacientovih pravicah, usklajenem tudi v našem 11. členu ZPacP, ki zagotavlja pacientu primerno, varno in kakovostno zdravstveno storitev.** Vse to pa

gotovo ne bo izvedljivo, četudi je lepo zapisano, ker je denar tisti pri katerem se vse začne in konča.

Zakon o pacientovih pravicah je gotovo opravičil svoj obstoj, ker nudi pacientu varnost pri uveljavitvi zdravstvenih storitev. Vse to pa je gotovo premalo v kolikor se bodo še naprej krčila finančna sredstva v zdravstvu in bo v končni fazi prizadelo najbolj tiste, ki zdravstveno pomoč potrebujejo.

V upanju, da bo obseg zdravstvenih storitev ostal vsaj na lanskem nivoju se bomo morali zastopniki v tej smeri poglobiti in posvetiti vso pozornost pacientu, ker le tako bomo zaščitili tistega bolnika, ki našo pomoč najbolj potrebuje.

II. DEJAVNOST ZASTOPNIKA

Dejavnost zastopanja pacientovih pravic od same ustanovitve, to je od leta 2008 kot prvi zastopnik na tem območju **opravljam v prostorih Zavoda za zdravstveno varstvo Nova Gorica, Vipavska cesta 13.** Zavod kjer ima zastopnik prostore ima dogovor z Ministrstvom za zdravje na podlagi katerega se nudi zastopniku poleg prostorov tudi vso logistično pomoč.

Pacientom sem na razpolago vsak torek od 9.00 - 15.00 in sredo 10.00 – 16.00. Glede velikega števila pacientov, ki se oglašajo tudi iz drugih delov države, je nemogoče opraviti vsega dela v določenih 12. urah tedensko. Tako je bilo v obdobju, ki ga zajema to letno poročilo opravljenih najmanj 99 ur več, seveda brezplačno s ciljem ažurnega in tekočega obravnavanja problemov, ki jih izpostavijo pacienti. Pri vsem tem mi ni žal za te opravljene ure, saj sem pri tem beležil pozitivne rezultate, kar pričajo tudi številne pismene zahvale pacientov. Vse to pa gotovo predstavlja pobudo in voljo, da še bolj prisluhnem slehernemu pacientu in njegovim težavam ter v okviru možnosti, ki jih daje zakon omogočim uveljavitev njegovih pravic.

Pogovori v obliki mediacij, ki sem si jih posluževal pri izvajalcih zdravstvenih storitev so postali stalnica, ki hitro in učinkovito pripelje do zaključkov. **Določbe 56. člena ZPacP narekujejo sprotno reševanje nesporazumov in sporov**, kar je gotovo v korist tako pacientu, kot tudi izvajalcu zdravstvene storitve. **Število 6. zahtevkov za prvo obravnavo** pove, da so se številni nesporazumi, kot tudi domnevne napake, ki bi bile storjene pri zdravljenju reševale hitro brez nepotrebnega zavlačevanja, kar samo dodatno vpliva na psihični status pacienta.

Pacienti na našem območju so dobro informirani o svojih pravicah, kar je poskrbljeno že ves čas mojega mandata. Poleg informacij v obliki obvestil, ki so razobešene na vidnih mestih v vseh zdravstvenih ustanovah in lekarnah sem se kot zastopnik odzval slehernemu vabilu raznih društev in ustanov, kjer sem podal tolmačenje ZPacP. Tako kot vsako leto tudi v aprilu 2012 sem se odzval vabilu Mestne občine Nova Gorica in na podano letno poročilo odgovarjal na vprašanja mestnih svetnikov, ki so se nanašala na zdravstveno varstvo pacientov v okviru ZPacP. Dejavnost v zvezi s problemi pacientov sem tako kot v minulem letu nadaljeval enako, to je z osebnimi kontakti z izvajalci zdravstvenih storitev. Od vseh naj omenim zgolj Splošno bolnišnico Nova Gorica in Zdravstveni dom Nova Gorica. Bil sem pa tudi v drugih ustanovah v kolikor se je za tak obisk pokazala potreba.

Uresničitev pacientovih pravic v praksi sem izvajal tako, da najprej prosim izvajalca za poročilo o zdravljenju. Po prejemu takega poročila in v kolikor pacient z njim ni zadovoljen se prosi za konkretni razgovor z izvajalcem zdravstvene storitve. Tega razgovor se udeležim skupaj s pacientom, kjer na podlagi mediacije skušamo ugotoviti dejansko stanje in razrešiti primer. **Takih razgovorov je bilo v minulem letu 36, od katerih so bili razen štirih vsi rešeni pozitivno. Tako kot v lanskem poročilu tudi letos moram izpostaviti polno razumevanje novega vodstva Splošne bolnišnice „dr. Franca Derganca“ Nova Gorica, direktorja in strokovnega direktorja in tudi predstojnika internega oddelka bolnišnice,** ki so bili pripravljene ob vsakem času sodelovati pri razjasnitvi posameznega problema in težav pacienta. Vse to velja tudi za direktorja ZD Nova Gorica, preko katerega so se v preteklem letu uspešno reševali problemi, ki so jih nakazali pacienti. Izpostavil sem zgolj dve zdravstveni ustanovi s katerimi sem imel v preteklem obdobju največ kontaktov. Velja pa to tudi za druge izvajale in koncesionarje. Ta način dela se je pokazal za koristnega glede na hitro in tekoče reševanje problemov, ki jih nakažejo pacienti. Tudi v bodoče se bom posluževal takega načina dela, ki je gotovo v splošno korist vseh udeležencev.

Število raznih dopisov, ki so vsebovali informacije, zahteve, priporočila in drugo je bilo v minulem letu odposlanih 263, kar pove, da smo skušali aktivno slediti pritožbam, pripombam in prošnjam pacientov. K temu gre prišteti še preko 828 telefonskih pogovorov, ki so se nanašali na vprašanja, svetovanja in pojasnila pacientom skladno z določbami ZPacP.

Poleg 36 mediacij je bilo v minulem letu vloženi 9 zadev za obravnavo na prvi stopnji. Rešenih zadev je bilo 118, nerešenih pa 86, neutemeljenih zahtevkov (53. člen ZPacP) pa je bilo 7. V dveh primerih se je zadeva na prvi stopnji zaključila.

Zaradi boljše preglednosti prikazujemo obisk pacientov po mesecih v tabeli.

Mesec	Oseb.obiski pacientov	Št. telef. klicev	Štev. dopisov	Št. zahtev 1.stopnja	Št. reš.zad. 1.stopnja	Reš. zad. 56. člen	Št. zadev 53. Člen	Sest. z izvajalci	Tolmač. ZPacP	Rešene zadeve	Nerešene zadeve
marec	22	66	29			21		3		16	9
april	25	61	23			4		4		17	7
maj	12	44	15					1		7	5
junij	16	42	18	3				1	2	10	4
julij	16	59	11	1				2		4	8
avgust	7	14	6					1		3	1
september	19	45	16	2	9	3	1	4		9	6
oktober	24	93	34			1	2	2		10	6
november	31	94	15			1		2		13	9
december	19	74	29			4	4	2		8	4
januar	34	123	35			2		1		13	11
februar	25	113	25					1		8	16
marec do 10.3.	10	26	7								
Skupaj	260	854	263	6	9	36	7	24	2	118	86

Opravljenе ure zastopnika

Mesec	Opravljenе ure	Presežek ur
marec	57	12
april	57	13
maj	48	
junij	48	
julij	69	12
avgust	24	
september	60	11
oktober	58	
november	56	
december	56	
januar	54	21
februar	48	15
marec do 10.3.	14	15
Skupaj	649	99

III. OBISK PACIENTOV IN REŠEVANJE PROBLEMOV PRI UGOTOVLJENIH KRŠITVAH ZPacP

Kot izhaja iz tabele je zastopnika v minulem obdobju obiskalo 260 pacientov. Številni pacienti se obračajo na zastopnika tudi po telefonu in po e-pošti. V kolikor je mogoče na telefonske klice podam pacientu razumno razlago njegovega vprašanja, ki zadeva varstvo njegovih pravic. V kolikor se pokaže potreba pa takega pacienta povabimo na razgovor in podpis pooblastila. Na vprašaja po e-pošti pacientom odgovarjam tekoče, takoj in v kolikor se pokaže tudi tukaj potreba po osebnem kontaktu povabimo pacienta na podpis pooblastila in razgovor.

IV. POGOSTE KRŠITVE ZPacP

Ob vpogledu mesečnih poročil, ki jih vsak mesec pošiljamo na Ministrstvo za zdravje, ugotavljam, da je bilo **največ kršitev tudi v minulem letu primerne varne in kakovostne oskrbe, to je 11. člena ZPacP**. Sledijo kršitve **določb 14. člena ZPacP**, to je pravica do spoštovanja pacientovega časa. Še vedno so veliki problemi čakalni čas in čakalne dobe. Pacient bi moral biti obravnavan tako, da na noben specialistični pregled ne sme čakati več kot tri mesece. Čakalni čas v ambulantah bi moral biti skrčen na možen čas do ene ure. Upamo in pričakujemo, da bo sedaj zadnja sprememba in dopolnitev Zakona o pacientovih pravicah to zadevo uredila transparentno in točno določila čakalno dobo. Tako kot jo predvideva v spremembi zakona novi 14. b člen, ki zagotavlja pacientu, da se zdravstvena storitev, ki je **označena s stopnjo nujnosti izvede takoj**, vendar najpozneje v **24. urah**, zdravstvena storitev **s stopnjo hitro v 3. mesecih** in zdravstvena **storitev redno pa najpozneje v 6. mesecih**. Glede na dosedanje zelo pomanjkljive navedbe zakona. Sem prepričan, da v kolikor bo sprejeta taka sprememba predstavlja velik korak naprej, saj zagotavlja pacientu transparentno pravico kdaj in kako bo dosegel zdravstveno storitev.

Tudi drugo mnenje, ki ga **predvideva zakon v 40. členu** je dokaj nejasen in upajmo, da bo sprememba zakona tudi v tem delu prinesla bolj točne in jasne opredelitve. V preteklem

2
letu je bilo kar nekaj primerov kršitve teh določb. Opažam, da se prav glede drugega mnenja te kršitve nadaljujejo vsako leto v večjem številu.

Kršitve glede zdravstvene oskrbe in preventivnih storitev (6. člen ZPacP) so se v preteklem letu nadaljevale, vendar pri tem pripomnim, da vsaka taka kršitev je bila obravnavana takoj. Nadalje beležimo kršitve pravic pacienta do obveščanja in pojasnilnih dolžnosti. Tako pacient sploh ni obveščen oziroma je le delno obveščen kdo sodeluje pri njegovem zdravljenju (**23. člen ZPacP**), kot tudi pomanjkanje splošnih informacij ob odpustu pacienta. Tudi v preteklem letu gre opaziti, da ob odpustu pacienta je premalo sodelovanja odpustnega lečečega zdravnika z osebnim zdravnikom pacienta. Premalo so pacienti informirani tudi s stroški storitev, te kršitve se največ ponavljajo v zobozdravstvu. V nadaljevanju naj še omenim, da so pacienti v več primerih iskali pomoč v zvezi z **menjavo osebnega zdravnika, pridobitev zdravstvene dokumentacije** in predvsem informacij glede **možnosti zdravljenja v tujini**. V takih primerih jih informiram s pravili obveznega zdravstvenega zavarovanja, ki določajo, da morajo biti doma izčrpane vse možnosti zdravljenja. To je vsekakor velika ovira, ki bo gotovo odpravljena z uveljavitvijo Evropske direktive o čezmejnem zdravljenju. Tako kot za zdravljenje v tujini, kot tudi plačilo zdraviliških storitev pacientu, ki jih nujno potrebuje skladno s svojim zdravljenjem s priporočili specialista, ki ga je zdravil se vse gleda skozi denar in ne bolezen pacienta, V preteklem letu sem bil priča težav več pacientov, ki so iskali zdravljenje v tujini in bo potrebno še marsikaj spremeniti, da bodo pravice slehernega pacienta uresničjive. V vseh primerih so naleteli na prepreke, ker zavarovalnica kaj težko plača tako zdravljenje in zato je stanje takega pacienta, ki ne more preskočiti vseh birokratskih ovir še bolj psihično prizadeto, kar gotovo vpliva na že itak prizadetost zaradi bolezni.

Pacienti so se obrnili na zastopnika tudi v zvezi s težavami, ki jih imajo z ortodontom na našem območju. V zvezi s tem bo potrebno zadevo urediti v tekočem letu.

V. ZAKLJUČEK

Očitno se bodo kršitve kot so navedene v tem poročilu tudi v tekočem letu ponavljale v večjem ali manjšem obsegu, ker so stalnica v zdravstvu. Pri tem bodo pravice pacientov še bolj izpostavljene kršitvam, če se bo tak trend nadaljeval v krčenju finančnih sredstev v zdravstvu. Vse to pa bo od nas zastopnikov terjalo budnost pri spremljanju teh problemov, tako da bomo lahko v okviru zakonskih možnosti posvetili vso svojo skrb in pozornost ljudem pacientom, ki potrebujejo našo pomoč. V teh težkih kriznih časih bomo naše poslanstvo opravili samo tako, če bomo skušali prisluhniti in razumeti pacienta in s tem pravilno pristopili do reševanja njegovih težav, seveda s pravilnim postopkom in poštenim odnosom do izvajalca zdravstvene storitve. Pri tem moramo upoštevati dejansko stanje in poiskati tisto najbolj optimalno rešitev, ki bo nakazala rešitev problema. Zastopniki moramo storiti vse, da rešimo problem, ki ga izpostavi pacient, pri tem pa moramo delati tako, da bo naše delo korektno, strokovno in pošteno za vse udeležence postopka.

Povsem gotovo je ZPacP opravičil svoj dosednji obstoj, saj nudi pacientu varnost in samozavest ter prepričanje, da pacient ni zgolj samo številka, ampak človek, ki ima svoje pravice kot pacient in ki jih uresničuje preko zastopnika, seveda v primeru, da so mu te kršene. Na drugi strani zakon veže tudi izvajalce zdravstvenih storitev, ki se zavedajo pravic pacientov, kar gotovo ima svoj vpliv na zmanjševanje zgoraj naštetih in podobnih

kršitev. Po petih letih izvajanja zakona so se v vsakodnevni praksi izoblikovala določena stališča z dopolnitev posameznih določb zakona. Tako je bil v marcu 2013 v Državnem svetu sklican širši posvet kjer so bile obravnave dopolnitve in pripombe k zakonu. Tako so predvidene spremembe 11. člena, 40. člena glede drugega mnenja, spoštovanje pacientovega časa, ki sem jo že nakazal, obširno je obravnavana tudi duhovna oskrba pacientov in rokov glede uveljavitve pravic pacienta, ki so v dosedanje zakonu prekratki.

Kot zastopnik pacientovih pravic se bom še naprej trudil skladno z zakonom, da transparentno, strokovno in pošteno zagovarjam pravico pacientov tudi v bodoče, tako kot do sedaj z edino željo in ciljem zagotoviti pacientom, ki potrebujejo vsestransko in hitro pomoč v okviru zakona, ki jim jamči te pravice. Tudi v tekočem letu se bom še naprej posluževal reševanja odprtih problemov pred vložitvijo zahtevkov za 1. obravnavo, z uporabo 56. člena ZPacP, to je sprotno reševanje nespornosti in sporov, saj se je tak način pokazal koristen in hiter, tako za pacienta, kot izvajalca zdravstvenih storitev. Ob reševanju trkih sporov moramo skrbno pretehtati vse okoliščine primera, tako na strani pacienta, kot izvajalca, ker le tako bomo prišli do pravične in pravilne rešitve in se izognili škodi, ki lahko nastane tako za pacienta kot izvajalca. Tudi v bodoče kot do sedaj bo moje delo zastopnika usmerjeno k prognozi spoštovanja pravic pacienta, ki omogoča pacientu, da bo z izvajanjem zdravstvene storitve zadovoljen, kar je vse splošna želja nas vseh v spoštovanju varne, strokovne in hitre zdravstvene oskrbe.

Nova Gorica, 14.3.2013

Zastopnik pacientovih pravic
Marjan Petrič

