



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE



REPUBLIKA SLOVENIJA
VLADA REPUBLIKE SLOVENIJE

Letno poročilo zastopnika pacientovih pravic za leto 2023

Podatki o zastopniku:

IME IN PRIIMEK: Robert Cer, mag. prava

REGIJA: Ljubljana

Datum: 10.3.2024

1. UVOD

Vlada Republike Slovenije mi je dne 26.4.2023, za obdobje petih let, podelila prvi mandat za zastopnika pacientovih pravic.

Uradne ure za paciente za območje, ki ga pokrivam, sem imel tri krat tedensko, in sicer ob sredah med 09.30 in 14.30 uro, ob četrkih med 14.00 in 19.00 uro in ob petkih med 14.00 in 19.00 uro. Deloval sem v prostorih Nacionalnega inštituta za javno zdravje, Območna enota Ljubljana na Zaloški cesti 29 v Ljubljani.

V tem času sem bil, kadar nisem imel drugih obveznosti, kot so npr. srečanja s pacienti, udeležba na prvi in drugi obravnavi, sestanki, predavanja, izobraževanja, dosegljiv osebno v pisarni zastopnika kot tudi dosegljiv na stacionarnem telefonu št. 01 542 32 85 ali preko elektronske pošte z naslovom robert.cer@nijz.si.

Konec leta 2023 smo zastopniki pacientovih pravic migrirali v novo računalniško okolje. Iz navedenega razloga sem prejel nov elektronski naslov, ki se sedaj glasi robert.cer.ext@gov.si.

V času uradnih ur sem večino časa odgovarjal na telefonske klice pacientov, sprejemal obiske pacientov ter odgovarjal na vprašanja pacientov po elektronski pošti. Udeležil sem se tudi nekaj prvih obravnav pri izvajalcu zdravstvenih storitev, zaradi kršitev pacientovih pravic.

Deloval sem pretežno na območju Ljubljanske zdravstvene regije, ki je največja v državi in je sestavljena iz sledečih občin: Borovnica, Brezovica, Cerknica, Cerkno, Dobrepolje, Dobrova - Polhov Gradec, Dol pri Ljubljani, Domžale, Grosuplje, Hrastnik, Idrija, Ig, Ivančna Gorica, Kamnik, Kočevje, Litija, Ljubljana, Logatec, Loška dolina, Loški Potok, Lukovica, Medvode, Mengeš, Moravče, Osilnica, Ribnica, Škofljica, Trbovlje, Velike Lašče, Vodice, Vrhnika, Zagorje ob Savi, Bloke, Horjul, Komenda, Kostel, Sodražica, Trzin, Šmartno pri Litiji, Log – Dragomer. Po podatkih Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije je bilo dne 31.12.2023 v Republiki Sloveniji zavarovanih 2.111.518 oseb, od tega je bilo v območni enoti Ljubljana vključenih 679.348 zavarovanih oseb.

Name so se obračali tudi pacienti iz drugih območij, saj imamo zastopniki pacientovih pravic uradne ure ob različnih času, kar pacientom omogoča vsakodnevno dostopnost do zastopnika pacientovih pravic.

Naloge zastopnika pacientovih pravic za območje Ljubljanske zdravstvene regije sem opravljal skupaj še z dvema zastopnikoma. Uradne ure imamo razporejene tako, da smo zastopniki pacientovih pravic pacientom na voljo vse dni v tednu.

Ključno sporočilo zastopnika pacientovih pravic

Delo zastopnika pacientovih pravic opravljam prvi mandat in sem se z nekaterimi težavami v zdravstvenem sistemu kot zastopnik pacientovih pravic srečal prvič.

V letu 2023 sem se največkrat srečal s težavami pacientov, ki so povezane s pomanjkanjem ustrezne zdravstvene oskrbe na primarni ravni, (premajhnim številom zdravnikov družinske medicine).

Menim, da je za uresničevanje pravic pacientov ključnega pomena ustrezno sodelovanje vseh deležnikov v zdravstvenem sistemu, še posebej med izvajalci zdravstvenih storitev in pacienti. Nujno je pravilno ozaveščanje pacientov o njihovih pravicah in dolžnostih na vseh ravneh družbe, vključno z izobraževalnimi ustanovami, zdravstvenimi organizacijami, javnimi institucijami ter mediji. Javnost mora biti informirana o pravicah pacientov in o načinu njihovega uresničevanja.

Ugotavljam tudi, da pacienti, ki se aktivno vključujejo v postopek odločanja o svojem zdravju in razumejo svoje pravice, so bolj zadovoljni z zdravstveno obravnavo oziroma oskrbo. Aktivno vključevanje pacienta v proces odločanja pa posledično omogoča boljšo komunikacijo med pacientom in zdravnikom.

Prepričan sem, da je dejavnost zastopnikov pacientovih pravic izrednega pomena in da je naše delovanje potrebno in koristno za paciente ter nedvomno prispeva k prizadevanjem za vzpostavitev učinkovitega in pacientom prijaznega zdravstvenega sistema.

2. STATISTIČNO POROČILO

Tabela 1: Vzpostavitev kontakta z zastopnikom

		Število
1	Število prvih kontaktov	677
1.1	Vzpostavitev prvega kontakta po telefonu	355
1.2	Vzpostavitev prvega kontakta preko elektronske pošte	251
1.3	Vzpostavitev prvega kontakta z osebnim obiskom v pisarni	71
1.4	Število prvih osebnih srečanj s zastopancem izven pisarne	67
2	Število primerov, ki so se zaključili ob enkratnem stiku	601
3	Število zavrženih primerov ¹	0
4	Število primerov zaključenih ob enkratnem stiku	601
	Število primerov zaključenih v 15 dneh od prijave	601
	Število primerov zaključenih v 1 mesecu od prijave ²	
	Število primerov zaključenih v 3 mesecih od prijave	
	Število primerov zaključenih v 6 mesecih od prijave	
	Število primerov, ki trajajo več kot 6 mesecev	

Število podpisanih pooblastil: 29

Vnaprejšnja zavrnitev zdravstvene oskrbe: 9

Izjava o izključitvi oseb, ki so po zakonu upravičene odločati o zdravstveni oskrbi pacienta: 3

Določitev pacientovega zdravstvenega pooblaščenca: 3

Tabela 2: Število obravnav glede na vrsto

Število obravnavanih pacientov/ vprašanj pacientov ³	Število neformalnih postopkov ⁴	Število uvedenih prvih obravnav po ZPacP	Izidi uvedenih prvih obravnav	Predložitev anonimiziranih zapisnikov ⁵
			Umik pritožbe (3. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)	2 UKC: 49

¹ Obrazložiti zakaj.

² Vpisuje se število primerov, zaključenih v obdobju 16 dni do 1 meseca itd.

³ Število vseh pacientov, ki so se na zastopnika obrnili neposredno, po telefonu ali elektronski pošti.

⁴ Število neformalnih posredovanj pri izvajalcih ali predložitev prošenj za pojasnila na podlagi pacientovega pooblastila, kjer ne gre za prve obravnave po ZPacP.

⁵ Izvajalci morajo skladno s prvim odstavkom 63. člena zakona najbližjemu zastopniku poslati anonimizirane zapisnike

			Neobravnava zahteve (4. odst. 60. člena ZPacP)	45	
			Ugoditev zahtevi v celoti (1. alineja 1.odst. 61. člena ZPacP)	2	
			Napotitev na drug pristojni organ (2. alineja 1. odst. 61. člena ZPacP)		
			Sklenjen dogovor o načinu rešitve spora (62. člen ZPacP)		
			Neuspešna rešitev – ni sklenjen dogovor (6. odst. 62. člena ZPacP)		
			Zahteva za drugo obravnavo pri Komisiji		

Število sporočil varnostnih odklonov na Ministrstvo za zdravje: ni bilo prijav

Število prijav zaradi smrti pacienta: ni bilo prijav

Trajanje teh postopkov: ///

Izidi uvedenih prvih obravnav zaradi smrti pacienta: ni bilo prvih obravnav

Tabela 3: Število obravnav prijav kršitev glede na posamezno pravico pacienta po ZPacP

	Pravice po ZpacP	Pojavnost zaznanih kršitev posamezne pravice⁶	Prevladujoče področje glede na prijave kršitev
1	Pravica do dostopa do zdravstvene obravnave in zagotavljanja preventivnih storitev	0	/
2	Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni obravnavi	5	Družinska medicina (5)
3	Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvene dejavnosti	73	Družinska medicina (11) Kardiologija in vaskularna medicina (4) Nevrologija (8) Psihatrija (9) Pulmologija (1) Zobozdravstvo (40)
4	Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave	455	Družinska medicina (291) Ginekologija (8) Kardiologija (6) Očesna klinika (1) Onkološki inštitut (1) Ortopedska kirurgija (1) Psihatrija (46) Pulmologija (8) Stomatološka protetika (43) Urgenca (9) Urologija (1) Zobozdravstvo (8) ZPIZ (5)

⁶ Pri posameznem primeru je bil lahko razlog kršitev več pravic. Gre za zaznane kršitve zastopnikov pacientovih pravic

			ZZZS (23) Drugo (4)
5	Pravica do spoštovanja pacientovega časa	0	
6	Pravica do obveščenosti in sodelovanja	0	
7	Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju	0	
8	Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje	63	Psihiatrija (5) Zobozdravstvo (6) ZZZS (4) Drugo (48)
9	Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja	0	
10	Pravica do drugega mnenja	8	Drugo (7), Kardiologija (1)
11	Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo	0	
12	Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov	1	Drugo (1)
13	Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic	0	
14	Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic	0	

3. VRSTE OPRAVLJENIH NALOG ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC (49. člen ZPacP)

Svetovanje, informiranje, podpora pacientom

- Paciente sem seznanjal z njihovimi pravicami in jih v primeru kršitev njihovih pravic seznanjal z možnostmi njihovega uveljavljanja. Svetovanje je bilo vezano na dajanje informacij o vsebini pacientovih pravic in na razlago o možnostih uresničevanja teh pravic. V nadaljevanju bom izpostavil najpogostejše:
 - pridobitev drugega mnenja,
 - pojasnila o pomembnosti spoštovanja rokov za vložitev prve zahteve in možnosti za rešitev nesporazumov in sporov,
 - zamenjava osebnega zdravnika in zdravnika specialista,
 - sprememba stopnje nujnosti obravnave,
 - pojasnilna dolžnost.
- Pacientom sem pomagal pri iskanju izvajalcev zdravstvenih storitev z najkrajšo čakalno dobo, predvsem starejšim pacientom, ki se niso znašli pri iskanju izvajalcev.
- Pacientom sem svetoval na kakšen način naj po najhitrejši poti, pri posameznih izvajalcih zdravstvenih storitev, dosežejo svoje pravice.
- V zvezi z domnevnimi kršitvami pacientovih pravic sem opravljal poizvedbe pri izvajalcih zdravstvenih storitev in najpogosteje v postavljenem roku prejel ustrezne informacije in pojasnila.
- Po prejetih vprašanjih in pritožbah pacientov sem pri izvajalcih zdravstvenih storitev najprej neformalno posredoval z namenom hitrega odpravljanja kršitev.
- Pacientom sem v primerih, ko ni šlo za kršitev pravic pacientov po Zakonu o pacientovih pravicah ali ko ni šlo le za vprašanja z drugih področij, na katera sem lahko podal odgovor ali nasvet, svetoval, da se obrnejo na drugo pristojno institucijo.

- Pacientom sem svetoval glede možnosti izjave o vnaprejšnji zavrnitvi zdravstvenega posega.
- Pacientom sem glede uveljavljanja pravic iz zdravstvenega zavarovanja svetoval o načinu uveljavljanja le-teh.

Sodelovanje z izvajalci zdravstvene dejavnosti

Z vodstvi zdravstvenih ustanov in s pristojnimi osebami za obravnavanje pritožb ter z drugimi zdravstvenimi delavci sem opravil številne neformalne stike, saj je moje delo pogosto zahtevalo sodelovanje z izvajalci zdravstvenih storitev.

Udeležil sem se srečanja zastopnikov pacientovih pravic za ljubljansko zdravstveno regijo z vodstvom Zdravstvenega doma Ljubljana. Udeležil sem se tudi srečanja s predstavniki Zdravniške zbornice Slovenije.

Na tem mestu gre z moje strani pohvala Uradu za pohvale in pritožbe UKC Ljubljana. Navedeni izvajalec zdravstvenih storitev namreč redno in sprotno obvešča zastopnika pacientovih pravic o sproženih prvih obravnavah in o sprejetih dogovorih, skladno z 63. členom Zakona o pacientovih pravicah.

Promocija pacientovih pravic

Za medije, predvsem različne televizijske in radijske nosilce programov sem dajal izjave s področja pacientovih pravic.

Medsebojno sodelovanje zastopnikov

Pri izvajanju nalog zastopnika sem se posvetoval z drugimi zastopniki. Prevladovala je predvsem komunikacija preko elektronske pošte »skupinska lista«, kjer si izmenjujemo informacije in mnenja. Udeležil sem se tudi letnega srečanja z Varuhom človekovih pravic in s predstavniki Zdravniške zbornice Slovenije.

4. PRIMERI DOBRE PRAKSE IZ VIDIKA OPTIMIZACIJE DELA ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC ZA IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI ZASTOPANJA PACIENTOV

- Spremljanje novosti zdravstvenega sistema.
- Izmenjava izkušenj in mnenj med zastopniki pacientovih pravic.
- Sodelovanje z mediji.
- Sodelovanje z nosilci zdravstvene dejavnosti.

5. PRIMERI DOBRE PRAKSE IZ VIDIKA PREVENTIVNEGA DELOVANJA PRI IZVAJALCIH ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI NA PODLAGI OBRAVNAV PO ZPacP

- Obveščanje izvajalcev zdravstvenih storitev z zaznanimi problemi in s pričakovanji pacientov.
- Sodelovanje na strokovnih dogodkih izvajalcev zdravstvenih storitev.
- Seznanjanje zdravstvenega osebja z vsebino Zakona o pacientovih pravicah in usmerjenost k odpravljanju sistemskih napak in pomanjkljivosti.

6. KLJUČNE UGOTOVITVE IN PREDLOGI ZASTOPNIKA PACIENTOVIH PRAVIC

Pozitivna opažanja

V letu 2023 je koordinatorka na Ministrstvu za zdravje ga. Iris Jelačin Knavs sprožila več aktivnosti glede sodelovanja zastopnikov pacientovih pravic z Ministrstvom za zdravje. V sled navedenega smo zastopniki imeli na Zdravniški zbornici izobraževanje na temo pritožbenih postopkov na Zdravniški zbornici, povabljeni smo bili na sestanek z ministrico za zdravje, kateri smo osebno podali svoja mnenja, kritike, stališča in pohvale, povabljeni smo bili k dajanju predlogov ob novo nastajajoči zakonodaji, ..

Ugotavljam, da pacienti velik del svojih težav v zdravstvenem sistemu, rešijo že v pogovoru z zastopnikom pacientovih pravic, zaradi česar pogosto ne prihaja do dodatnega obremenjevanja zdravstvenega sistema.

Opazene pomanjkljivosti, nepravilnosti

- Pacienti so se name obračali zaradi nerazumno dolgih čakalnih dob za posamezne zdravstvene obravnave. Bilo je tudi nekaj primerov, ko so pacienti, ki so bili npr. napoteni na specialistično zdravstveno obravnavo k posameznemu izvajalcu zdravstvene storitve, bili potem, ko so bili obravnavani pri posameznemu specialistu, zaradi nadaljnje diagnostike napoteni še na druge preiskave, kjer je bila povsod ponovno čakalna vrsta, tako da se je lahko zdravljenje pri posameznemu izvajalcu zdravstvene storitve začelo šele po dolgem času. Na ta način se je marsikateremu pacientu zdravstveno stanje od prve napotitve na specialistični pregled, poslabšalo. Posledica tega je zahtevnejše in dražje zdravljenje, kot bi bilo potrebno, če bi pacient imel vse preiskave opravljene v krajšem času oziroma pravočasno.

Ugotavljam tudi, da se pacienti premalo zavedajo, da imajo možnost izbire določenega izvajalca zdravstvene dejavnosti izven kraja svojega stalnega prebivališča, kjer je lahko čakalna doba za posamezno zdravstveno storitev veliko krajša. V takšnih primerih sem pacientom pomagal iskati ustreznega izvajalca s krajšo čakalno dobo.

- Veliko pacientov se je name obračalo z vprašanji glede podaljšanja bolniškega staleža. Ugotavljam, da se pojavljajo primeri, ko pacienti iz razloga dolgotrajnega diagnostičnega postopka še pred zaključkom zdravljenja prejmejo odločbo ZZZS o prenehanju bolniškega staleža. Večje število pacientov me je poklicalo in sporočilo, da so kljub predlogu lečečih zdravnikov za podaljšanje bolniškega staleža in nespremenjenemu zdravstvenem stanju, če ne celo slabšem, prejeli odločbo ZZZS o prenehanju bolniškega staleža.

- Več svojcev starejših in težje bolnih pacientov me prosilo za nasvet in za pomoč glede zagotovitve zdravstvene oskrbe po zaključenem zdravljenju v bolnišnici, saj so se znašli v situaciji, da so morali svojcu pri katerem je bilo bolnišnično zdravljenje zaključeno zagotoviti zdravstveno oskrbo bodisi doma bodisi v ustrezni institucionalni ustanovi. Svojci so se tako znašli pred številnimi ovirami in težavami, ker dobiti ustrezno oskrbo na domu skoraj nemogoče oziroma si je nekateri ne morejo privoščiti. Prostora v institucionalnih ustanovah pa tudi ni.

- Ugotavljam, da zdravstvene ustanove anonimiziranih zapisnikov o zahtevah in obravnavah kršitev ne pošiljajo. Izpostavljam izključno UKC Ljubljana, ki anonimizirane zapisnike o zahtevah in obravnava h kršitev redno pošiljajo zastopnikom.

- Pravica do obveščeniosti in sodelovanja je sicer v mnogih primerih izkazana s podpisom pacienta na predpisanem obrazcu, s katerim soglaš a k posamezni zdravstveni storitvi in potrjuje, da je prejel s strani zdravnika vsa potrebna pojasnila. Kljub navedenemu se je izkazalo, da pacienti pogosto niso seznanjeni v predpisanem obsegu določenem posegu ter možnih

rezultatih zdravljenja. Ugotavljam, da zelo problematično izvajanje pravice pacientov do seznanitve z morebitnimi stroški zdravljenja. Tukaj izpostavljam predvsem izvajalce zdravstvenih storitev, ki paciente ne seznanijo z informacijo o predvidenih stroških zdravljenja, ki ga bodo morali pacienti plačati po opravljeni storitvi. V primeru, da do seznanitve s stroški pride se pa ti po zaključku zdravljenja močno razlikujejo od začetnega podatka.

• Name se je obrnilo veliko pacientov, ki so želeli zoper izvajalce zdravstvenih storitev vložiti odškodninske zahteve pri zavarovalnici oziroma tožbe zaradi nepravilnega zdravljenja. Zastopniki pacientovih pravic za takšno obliko pomoči pacientom nismo pooblašteni, zato pacientom svetujemo, da si poiščejo ustrezno pravno pomoč. Ob tem ugotavljam, da si veliko pacientov takšne pomoči zaradi slabega premoženjskega stanja ne morejo privoščiti (niso pa upravičenci do brezplačne pravne pomoči). Tako marsikateri pacient, ki bi bil upravičen do odškodnine, za katero so izvajalci zdravstvenih storitev zavarovani, do nje ne more priti zaradi svojega slabega premoženjskega stanja.

Potrebni ukrepi in predlogi za izboljšanje

- Nujno izobraževanje zobozdravnikov in zasebnih zdravnikov o vsebini Zakona o pacientovih pravicah.
- Omogočiti dostopnost do zdravstvenih storitev v razumnem času oziroma odpraviti nedopustne čakalne dobe.
- Uvedba izobraževanja pacientov o uporabi informacijskih tehnologij pri dostopu do zdravstvenega sistema.
- Določitev pristojnih oseb za sprejemanje in obravnavo zahteve za prvo obravnavo kršitve pacientovih pravic, predvsem pri zobozdravnikih (ugotovitve s terena kažejo, da pri velikem delu izvajalcev zdravstvenih storitev le-te niso določene).
- Krepitev medsebojnega sodelovanja med zastopniki pacientovih pravic in s predstavniki ministrstva za zdravje.
- Uvedba periodičnih sestankov zastopnikov pacientovih pravic s predstavniki Zdravstvenega inšpektorata in Urada za nadzor, kakovost in investicije v zdravstvu.
- Nadaljevanje aktivnosti, ki so bile začete v letu 2023.

Robert Cer, mag. prava
Zastopnik pacientovih pravic

