

ETIKA in PROFESIONALIZEM

Ljubljana, 26. marec 2018

Duša Hlade Zore, dr.med., zastopnica pacientovih pravic



# Zdravstveni sistem v Sloveniji opredeljujejo temeljni predpisi

Zakoni in podzakonski akti (pravilniki, navodila, uredbe...).

## **Zakon o pacientovih pravicah**

(Uradni list RS št.15/2008)

## **Zakon o spremembah in dopolnitvah**

**Zakona o pacientovih pravicah** (Uradni list RS št. 55 /2017).

## **Pravilnik o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah**

(Uradni list RS št.3/18)



## Namen:

- omogočiti enakopravno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji na zaupanju in spoštovanju med pacientom in zdravnikom in drugimi zdravstvenimi delavci in sodelavci,
- ureditev položaja pacienta do izvajalcev zdravstvenih storitev,
- zaščita pacienta,
- uvedba poenostavljenih pritožnih poti in postopkov,
- reševanje nesporazumov in sporov.



# Zakon o pacientovih pravicah

Uradni list RS št. 15/08 in 55/17

## **Določa** v 92 členih:

- pacientove pravice, ki jih ima pacient kot uporabnik zdravstvenih storitev,
- postopke uveljavljanja teh pravic kadar so te kršene, možne rešitve,
- pacientove dolžnosti,
- pristojnosti in delovanje zastopnika pacientovih pravic,
- nadzor nad izvajanjem zakona.



# Zakon o pacientovih pravicah

## KLJUČNE NOVOSTI

- Čakalni čas
- Stopnje nujnosti
- Naročanje
- Uvrščanje na čakalne seznane
- Stik s pacientom
- Odpoved termina
- Najdaljša dopustna čakalna doba
- Veljavnost napotnic
- Rok za izdajo izvida
- Nadzor



# Imenovanje in delovanje zastopnika pacientovih pravic

- Imenuje vlada RS na podlagi javnega poziva,
- Kandidate predlagajo nevladne organizacije ali društva, ki delujejo na področju zdravstva ali varstva potrošnikov, območni sveti zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije in občinski sveti občin,
- Delo opravlja nepoklicno, s petletnim mandatom, ki se lahko ponovi,
- Število zastopnikov -13,
- Krajevna pristojnost in uradne ure - najmanj 12 ur tedensko, od tega najmanj eno tretjino v popoldanskem času).



# Naloge in pristojnosti zastopnika

- **Rešuje nesporazume** med pacienti in zdravstvenimi ustanovami oz. zdravstvenimi delavci in sodelavci.
- **Svetuje, pomaga ali po pooblastilu tudi zastopa pacienta** pri uresničevanju pravic ZPacP.
- **Daje tudi osnovne informacije** s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti.
- **Olajša poti** in načine za uveljavljanje pacientovih pravic in prispeva k večji varnosti pacientov.
- **Vse naloge, ki jih zastopnik opravi za pacienta so zanj brezplačne in zaupne.**



## Posebne pristojnosti:

- Pri izvajalcih zdravstvenih storitev lahko opravi potrebne **poizvedbe** v zvezi z domnevnimi kršitvami pravic,
- Ima **dostop do podatkov**, ki so potrebni za njegovo delo,
- Lahko **neformalno in formalno posreduje** z namenom hitre odprave domnevne kršitve,
- **Predlaga splošne ukrepe** za učinkovito izvajanje zakona,
- Izvajalcem naslovi predloge, mnenja in kritike ali priporočila, na katere so se dolžni odzvati – **neodzivnost na predloge pomeni prekršek**.





# Naloge in pristojnosti zastopnika

**Neodzivnost na predloge zastopnika pomeni prekršek.**

**Vse naloge, ki jih zastopnik opravi za pacienta so za pacienta brezplačne in zaupne**



# Pacientove pravice

1. Dostop do zdravstvene oskrbe in zagotavljanje preventivnih storitev.
1. Enakopravni dostop in obravnava pri zdravstveni oskrbi.
2. Prosta izbira zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev.
3. Primerna, kakovostna in varna zdravstvena oskrba.
4. Spoštovanje pacientovega časa.
5. Obveščенost in sodelovanje.
6. Samostojno odločanje o zdravljenju.



8. Upoštevanje vnaprej izražene volje.
9. Preprečevanje in lajšanje trpljenja.
10. Drugo mnenje.
11. Seznanitev z zdravstveno dokumentacijo.
12. Varstvo zasebnosti in vrstvo osebnih podatkov.
13. Obravnava kršitve pacientovih pravic.
14. Brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic.



# Kako nezadovoljstvo izrazi pacient?

- je predolgo čakal na zdravniški pregled, izvide, odpustnice,
- je prišel na določen dan v ordinacijo in njegovega zdravnika ni pa ga ni nihče o tem prej obvestil,
- da so sistemi naročanja neurejeni,
- se je želel naročiti pa je telefon zvonil v prazno,
- so predolgi presledki med zdravljenjem,
- ni dobil datuma zdravstvene storitve,
- je vpisovanje pacientov v čakalne sezname netransparentno,
- obravnave niso bile v skladu z vrstnim redom pri vpisu,
- so mu predstavili zdravstveni poseg in to sporočili prepozno,
- je dobili račun in ni bil seznanjen s stroški,
- je bil o svojem zdravstvenem stanju površno obveščen pa še na nepravem mestu,
- so ga neprijazno obravnavali,
- ni mogel dobiti ali pogledati svoje zdravstvene dokumentacije in zdravnik ni hotel vpisati njegovih pripomb,...



- ga je strah zamere, če bi želel drugo mnenje,
- drugo mnenje na osnovi zdravstvene dokumentacije,
- ni bil sprejet, ker ni iz okoliša, kjer dela zdravnik,
- da si ni mogel izbrati osebnega zdravnika ali specialista,
- da je odklonjen, ker sprejemajo samo nove paciente,
- da so bile pri zdravstveni obravnavi prisotne osebe, ki niso udeležene pri zdravstveni obravnavi,
- da se zdravstveno osebja pogovarja o občutljivih informacijah pred drugimi pacienti,
- da so informacije o njihovem zdravstvenem stanju dobile nepooblaščne osebe,
- da niso bili obveščeni o vseh možnostih predlaganega zdravljenja tudi samoplačniških in načinih zdravljenja, ki v Sloveniji niso dosegljivi,
- da niso dobili pojasnila o posledicah opustitve zdravljenja...



# Najpogostejše kršitve pravic

- Primerna, kakovostna in varna zdravstvena oskrba.
- Spoštovanje pacientovega časa.
- Obveščenost in sodelovanje.
- Prosta izbira zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev.
- Seznanitev z zdravstveno dokumentacijo.
- Drugo mnenje.
- Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov.



# Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe

- **Varna:** preprečuje škodo za pacienta v zvezi s samim zdravljenjem in okoliščinami fizične varnosti bivanja ali zadrževanja pri izvajalcu zdravstvenih storitev.
- **Primerna:** temelji na potrebah pacienta in upošteva tudi pacientovo izbiro med različnimi možnostmi zdravljenja. Ker pacient ni strokovnjak mu mora zdravnik možnosti in tveganja razložiti.
- **Kakovostno-vidik stroke in pacientov:** Uspešnost, varnost, pravočasnost, učinkovitost, enakopravnost, osredotočenje na pacienta.
- Prijaznost zdravstvenega osebja, skrb za njegovo zasebnost, spoštljivo ravnanje, dostopnost do zdravstvenih storitev, čakalnega časa in čakalne dobe, prijetnega in čistega okolja ter dobrega obveščanja - **KOMUNIKACIJA**



# Reševanje nesporazumov in sporov

- **Sprotno neformalno razreševanje nesporazumov in sporov** tam kjer je prišlo do nesporazuma, takoj pri izvajalcu zdravstvenih storitev s pojasnili ali ukrepi.
- **Formalno reševanje nesporazumov in sporov** na osnovi pacientove pisne ali ustne zahteve za obravnavo kršitve pri izvajalcu zdravstvenih storitev ali zastopniku pacientovih pravic:
- **Prva obravnava** kršitve pacientovih pravic pred pristojno osebo izvajalca zdravstvenih storitev na podlagi pisne ali ustne zahteve.
- **Druga obravnava** kršitve pacientovih pravic pred Komisijo Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic, na podlagi pisne ali ustne zahteve (narok, mediacija, 3 članski senat).





**Pristojna oseba - obvezne objave** (na vidnem mestu):  
osebno ime pristojne osebe, njeno telefonsko številko in delovno mesto, kjer se prva zahteva lahko vloži ustno

**Podatki o načinu vložitve** (ustne zahteve na zapisnik in pisno)

**Roki za vložitev prve zahteve:**

15 dni neustrezen odnos

30 dni po končani zdravstveni oskrbi v primeru neustreznega ravnanje ali oskrba

3 mesece, če je pacient za kršitev izvedel kasneje ali so se posledice pokazale kasneje

**Roki za vložitev druge zahteve:**

15 dni po prejemu zapisnika prve obravnave na Republiško komisijo za varstvo pacientovih pravic pri Ministrstvu za zdravje



# Možne rešitve nespোরазumov- dogovor o rešitvi spora

- Izrek ustnega ali pisnega opravičila,
- Povračilo nepotrebnih stroškov ali druge škode v vrednosti do 300 EU,
- Pridobitev dodatnega strokovnega mnenja,
- Ponovitev, dopolnitev ali poprava zdravstvene storitve, če je bila izvedena neustrezno,
- Predlog o uvedbi internega ali zunanjšega nadzora v skladu s predpisi, ki urejajo nadzor v zdravstvu,
- Predlog uvedbe postopka ugotavljanja obravnavane kršitve varstva osebnih podatkov,
- Izrek opomina,
- Odprava nepravilnosti.



# Druge poti reševanja

**Dvom v pravilno zdravstveno oskrbo** - pri Zdravniški zbornici (zdravniki, zobozdravniki) ali drugih stanovskih zbornic ( odbor za pravno etična vprašanja, odbor za strokovno medicinska vprašanja, odbor za zobozdravstvo).

**Pritožbe vezane na kršitve pravic iz obveznega in dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja** - na območni enoti Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije in zavarovalnicah.

**Odškodninski zahtevki** - na sodišču.

**Kazenska ovadba**



# Dolžnosti pacientov

- Dejavno sodelovanje pri varovanju, krepitvi in povrnitvi lastnega zdravja,
- Ravnanje v skladu s prejetimi strokovnimi navodili in načrti zdravljenja,
- Dati zdravstvenim delavcem vse potrebne in resnične informacije v zvezi s svojim zdravstvenim stanjem,
- Obvestiti zdravstvene delavce o nenadnih spremembah zdravstvenega stanja, ki se pojavijo med zdravljenjem,
- Biti obziren in spoštljiv do zasebnosti in drugih pravic drugih pacientov ter zdravstvenih delavcev,
- Spoštovati objavljene urnike, hišni red in predpisane organizacijske postopke izvajalcev zdravstvenih storitev,
- Pravočasno obvestiti o morebitnem izostanku na pregled ali zdravljenje.



# Nekaj kršitev dolžnosti pacientov

- Dajanje neresničnih informacij,
- Nespoštovanje navodil za zdravljenje,
- Neodzivnost na nacionalne preventivne, presejalne programe, obvezna cepljenja,
- Nepravočasno obveščanje o izostankih na pregled, poseg, zdravljenje,
- Zamude pri predložitvi napotne listine,
- Neopravičena odsotnost na prvi in/ali drugi obravnavi,
- Nespoštljiv odnos,
- Nespoštovanje dogovorjenih terminov,
- Nespoštovanje urnikov in hišnega reda zdravstvenih delavcev in drugih pacientov,
- Nespoštovanje zasebnosti in drugih pravic drugih pacientov.



# Neizpolnjevanje dolžnosti - posledice

Neizpolnjevanje dolžnosti za pacienta ne more imeti negativnih posledic.

Nobene pravice po ZPacP ni mogoče odreči s sklicevanjem na pacientovo neizpolnjevanje dolžnosti, še najmanj pravice do zdravstvene pomoči.

Zdravnik ali drugi zdravstveni delavec je **razbremenjen odgovornosti za neugoden izvid zdravljenja** v delu, ki je odvisen od opustitve dolžnosti s strani pacienta.



# Neizpolnjevanje dolžnosti - posledice

- Črtanje s čakalnega seznama in začasna prepoved uvrstitve na čakalni seznam:
  - neopravičena odsotnost od termina - možna ponovna uvrstitev po poteku treh mesecev od termina,
  - zamuda odpovedi termina (izjema so določeni primeri), vpis v več čakalnih seznamov.
- Prenehanje veljavnosti napotne listine - prepozna predložitev napotne listine.
- Ne velja omejitev čakalnega časa - pacienti, ki zamudijo termine ali niso naročeni.
- Izguba pravice do obravnave kršitev pacientovih pravic - neopravičena odsotnost na prvi in/ali drugi obravnavi.



# Zaključek

## **Pritožbe pacientov naj bodo spodbuda za izboljšanje.**

Poznavanje strukture pritožb pacientov in vrste kršitev pacientovih pravic opredeljenih v ZPacP nam daje prostor za izboljšave ter s tem odpravo razlogov za najpogostejše kršitve pacientovih pravic.

## **Pacienti svoje dolžnosti premalo poznajo.**

Pacienti ne vidijo medsebojne povezanosti uresničevanja pravic in izpolnjevanja dolžnosti za doseg skupnega cilja zagotavljanje kakovostne in varne zdravstvene oskrbe.

