REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE

Kaj vam prinaša Zakon o pacientovih pravicah?

Kaj vam prinaša Zakon o pacientovih pravicah?

Imamo pacienti svoje pravice? Zagotovo. Kakšne so? Na to vprašanje vam bomo poskusili odgovoriti v brošuri, ki je pred vami in jo je za vas pripravilo ministrstvo za zdravje. Prav je, da poznate svoje pravice, ki bodo prispevale k večji kakovosti zdravstvene oskrbe, kako te pravice uresničevati in kako doseči njihovo varstvo, če vam bodo kot uporabniku zdravstvenih storitev kršene.

Pacientove pravice vam razkrivamo preko konkretnih življenjskih primerov.

Zakon o pacientovih pravicah predstavlja pomembno novost v sistemu zdravstvenega varstva Republike Slovenije. Z njim se izpolnjuje večletno prizadevanje za izboljšanje razmer na področju varovanja in uresničevanja temeljnih pravic pacientov. Tako Slovenija sledi desetim državam članicam Evropske unije ter dvema državama nečlanicama, Norveški in Islandiji, ki so takšne ali podobne zakone že sprejele ter uresničuje in razširja vrsto ustavno priznanih pravic, s čimer daje obstoječemu sistemu zdravstvenega varstva bistveno višjo kakovost, zlasti pa paciente postavlja v ugodnejši položaj nasproti izvajalcem zdravstvenih storitev v javnem in zasebnem sektorju.

Pravice, ki jih ureja Zakon o pacientovih pravicah, niso pravice, ki izvirajo iz obveznega ali prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja, pač pa s temi povezane, t. i. univerzalne pravice, ki jih ima vsak uporabnik zdravstvenih storitev in se dotikajo zlasti spoštovanja samostojnosti pacienta pri odločanju o lastni zdravstveni oskrbi, zasebnosti, varstva osebnih podatkov, enakopravnosti in varnosti, varstva največje zdravstvene koristi pacienta in zagotavljanja obveščenosti.

1.

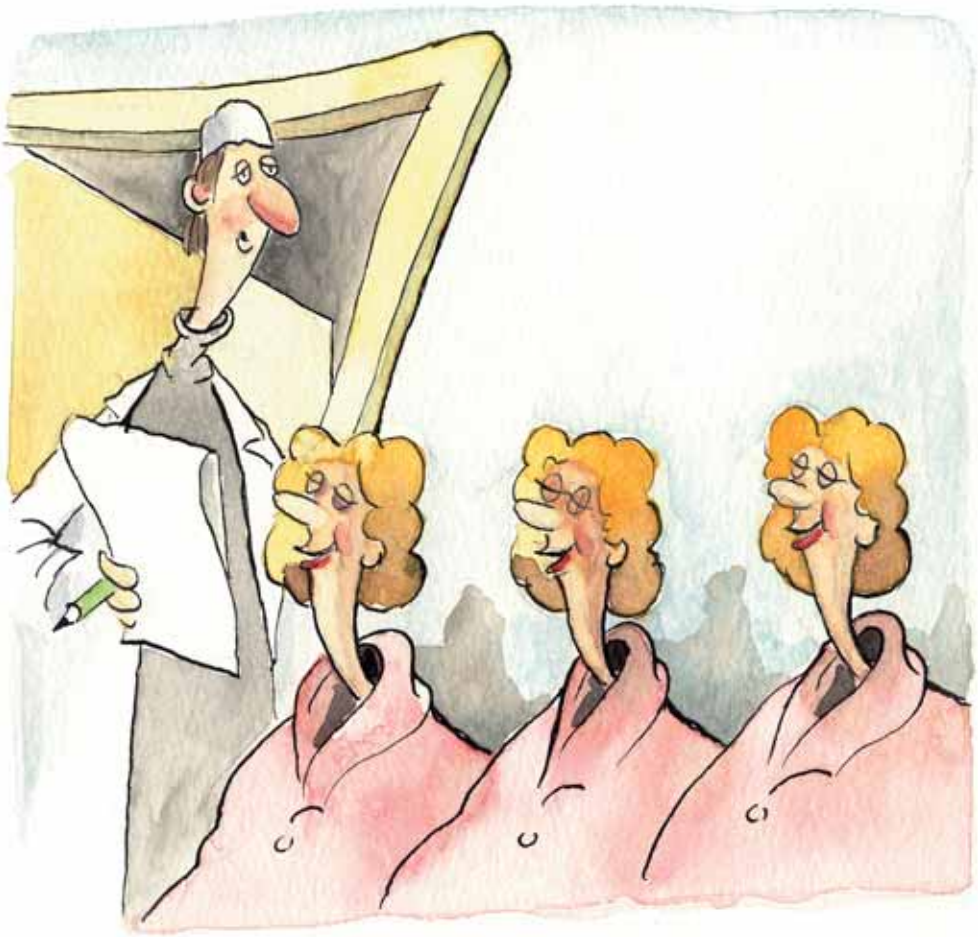
Pravica do dostopa do zdravstvene oskrbe in zagotavljanja preventivnih storitev

Ob večernem sprehodu v gozdu sem se nerodno spotaknil ob korenino, padel in si zvil gleženj. S seboj nisem imel nobenega dokumenta, niti denarja. Približal se mi je mimoidoči in poklical nujno medicinsko pomoč. Med čakanjem na reševalno vozilo sem začel premišljevati …

Ali bom ob prihodu v bolnišnico deležen nujne medicinske pomoči, čeprav nimam pri sebi ne denarja ne napotnice? **Seveda!**

Pacient ima pravico do dostopa do zdravstvene oskrbe in ustreznih preventivnih zdravstvenih storitev v okviru sodobne medicinske doktrine, strokovnih standardov in normativov ter razvitosti zdravstvenega sistema v Sloveniji.

Pravica do nujne medicinske pomoči ima naravo absolutne pravice, saj je ni mogoče pogojevati, še zlasti ne s plačilom ali napotnico.



2.

Pravica do enakopravnega dostopa in obravnave pri zdravstveni oskrbi

Ker sem že nekoliko v letih, me je nekaj dni zapored hudo bolelo v križu. Bolečina je postala res nevzdržna in odpravila sem se do svojega osebnega zdravnika. Kmalu po mojem prihodu v čakalnico je vstopila in poleg mene sedla znana pevka slovenske estrade, v prelepi obleki po zadnji modi. Takoj me je zaskrbelo …

Ali bo zdravstveno osebje upoštevalo vrstni red prihoda v čakalnico in ali me bo zdravnik obravnaval enako? **Seveda!**

Pacient ima pravico, da ga pri zdravstveni oskrbi, ne glede na katero koli osebno okoliščino (npr. starost, versko prepričanje, spol, narodnost, invalidnost, gmotni položaj), obravnavajo enako kot vse ostale paciente.

Moj štiriletni sin je resno zbolel, zaradi česar smo se skupaj z zdravniki odločili, da bo ostal na zdravljenju v bolnišnici. Ker do sedaj še ni bil nikoli hospitaliziran, me je zelo skrbelo, da bi v tujem okolju in brez prisotnosti svojih bližnjih trpel, stanje pa bi se mu zaradi tega celo poslabšalo. Zdravnika, odgovornega za zdravljenje, sem vprašal …

Ali obstaja možnost, da bi bil prisoten ves čas otrokove hospitalizacije? **Da!**

Zakon nudi otrokom še posebno varstvo pri zdravstveni oskrbi, saj jim zagotavlja pravico do stalnega spremstva enega od staršev ali druge osebe, ki skrbi za otroka, razen kadar to ne bi bilo v otrokovo korist.

Kadar je otrok hospitaliziran, ima eden od staršev ali druga oseba, ki skrbi za otroka, pravico do nastanitve (bivanja). Kadar ta pravica ni zagotovljena iz naslova zdravstvenega zavarovanja, jo mora izvajalec zdravstvenih storitev zagotoviti proti plačilu, pri tem pa lahko staršem zaračuna le materialne stroške, katerih enotna in maksimalna višina bo določena s pravilnikom ministra, pristojnega za zdravje.

3.

Pravica do proste izbire zdravnika in izvajalca zdravstvenih storitev

Zaradi resnih težav s hrbtenico sem se odločila za izvedbo operacije, in sicer kar v bolnišnici, kjer so predhodno opravili vrsto specialističnih pregledov. Bolnišnica je bila v mojem domačem kraju. Še preden sem se vpisala na čakalni seznam, me je soseda podučila, da v eni izmed bolnišnic na drugem koncu Slovenije tovrstne operacije opravlja svetovno znani kirurg …

Ali lahko prosto izberem, v kateri bolnišnici ali drugi zdravstveni ustanovi bom deležna zdravljenja in kateri zdravnik me bo zdravil? **Seveda!**

Zakon daje pacientu možnost, da prosto izbere ne le zdravnika, pač pa tudi izvajalca zdravstvenih storitev (zdravstveni zavod), in sicer ne glede na kraj svojega prebivališča.

4.

Pravica do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe

Naslednji teden se odpravljam v bolnišnico zaradi obsežnih in zahtevnih preiskav. Že dolgo nisem bil pri zdravniku, zato cele dneve in noči razmišljam o tem, kako bodo preiskave potekale, kakšni bodo rezultati in ali ne bo šlo kaj narobe, skratka, zanima me …

Kakšno zdravstveno oskrbo lahko upravičeno pričakujem? **Primerno, kakovostno in varno!**

Zakon za vse primere zdravstvene oskrbe predpisuje standard primernosti, kakovosti in varnosti.

Primerna je tista zdravstvena oskrba, ki upošteva tako pacientove konkretne zdravstvene potrebe kot tudi zmožnosti zdravstvenega sistema v Sloveniji.

Kakovostna zdravstvena oskrba zagotavlja takšne izide zdravljenja, ki so primerljivi s standardi in najboljšimi praksami ter upošteva temeljna načela kakovosti.

Varna zdravstvena oskrba pa je taka zdravstvena oskrba, ki preprečuje škodo za pacienta, zlasti škodo na zdravju.

5.

Pravica do spoštovanja pacientovega časa

Poleti sem se po avtocesti vračala z morja proti domu in blizu večjega odcepa pred seboj zagledala prevrnjen, popolnoma razbit avto. V naglici sem zgrabila svoj mobilni telefon in poklicala številko 112, nato pa priskočila na pomoč. Sopotnica je bila res hudo poškodovana. V nekaj minutah sem zaslišala sireno rešilnega vozila in si oddahnila …

Ali poškodba, ki jo nekdo utrpi v hudi prometni nesreči, zahteva nujno medicinsko pomoč in ali se jo nudi takoj? **Seveda!**

Nujna medicinska pomoč je neodložljivo ravnanje, ki je potrebno za ohranitev življenjsko pomembnih funkcij ali za preprečitev nepopravljivega in hudega poslabšanja zdravstvenega stanja, in obsega tudi prevoz z reševalnim vozilom. Nujno medicinsko pomoč se pacientu nudi takoj.

Pri osebnem zdravniku sem dobil napotnico za specialistični pregled pri okulistu. Na spletnih straneh Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije sem poiskal najbližjega okulista, si pogledal njegov ordinacijski čas, čakalno dobo in kontaktne podatke. Ko sem ga poklical v ordinacijo, mi je prijazna uslužbenka povedala, da naročila na pregled sprejemajo zgolj osebno, in sicer med delavniki od 12. do 15. ure. Zato sem v službi moral zaprositi za dopust …

Ali obstaja možnost učinkovitega naročanja na specialistični pregled? **Seveda!**

Pacientu so izvajalci zdravstvenih storitev dolžni zagotoviti tudi možnost telefonskega naročanja oziroma naročanja preko elektronske pošte.

Izvajalci zdravstvenih storitev so dolžni svoje delo organizirati tako, da pacient pred ordinacijo ne čaka dlje, kot je to potrebno.

Preden pa sem se zares naročil pri okulistu, sem želel preveriti še, kje v Sloveniji so čakalne dobe najkrajše …

Ali imam možnost na enem mestu najti ažurne podatke o čakalnih dobah?
Seveda!

Določene podatke z vseh čakalnih seznamov izvajalcev zdravstvenih storitev v Sloveniji bo zbiral Inštitut za varovanje zdravja RS v obliki enotnega nacionalnega čakalnega seznama. Tako bodo vsem pacientom enostavno in na enem mestu dostopni tudi podatki o najdaljših in najkrajših čakalnih dobah za vse zdravstvene storitve pri vseh izvajalcih zdravstvenih storitev v Sloveniji.

… pri okulistu sem tako dobil datum pregleda čez 5 mesecev. Ker v službi delam z računalnikom, popoldan pa hodim še na predavanja, so moje oči resnično obremenjene in imam čedalje večje težave z vidom. Bojim se, da se mi bo v času čakanja na pregled vid še poslabšal…

Ali imam v času daljšega čakanja na specialistični pregled kakšno posebno varstvo? **Seveda!**

Zakon pacientu omogoča, da v primeru, ko na zdravstveno storitev čaka več kot tri mesece, lahko zahteva kontrolni pregled pri zdravniku, ki ga je na zdravstveno storitev napotil.

Ravno ko sem bil že na poti k okulistu, me je poklicala moja noseča žena in prosila, da nemudoma pridem ponjo in jo odpeljem v porodnišnico … Šele naslednji dan sem poklical okulista, da bi mu pojasnil razlog svoje zamude in se dogovoril za nov termin, pa me je na moje presenečenje okulist kar črtal s čakalnega seznama. Po petih mesecih čakanja sem tako ponovno pristal na začetku …

Ali lahko svoj izostanek od predvidenega pregleda opravičim? **Seveda!**

Če pacient iz opravičenih razlogov ni mogel priti na izvedbo zdravstvene storitve, mu je izvajalec zdravstvenih storitev dolžan sporočiti nov, čim bližji datum storitve.

Pacienta lahko izvajalec zdravstvenih storitev črta s čakalnega seznama samo, če pacient na izvedbo zdravstvene storitve ni prišel in svojega izostanka ni opravičil v 14 dneh od dneva zamude.

Po opravljenem pregledu mi je medicinska sestra pojasnila, da bom izvide prejel po pošti v roku enega meseca …

Ali ne obstaja določen rok, v katerem mi mora zdravnik predložiti izvid? **Seveda!**

Pisno strokovno mnenje mora pacient v vsakem primeru prejeti po koncu pregleda oziroma v treh delovnih dneh po opravljenem pregledu.

V nujnih primerih je treba pisno strokovno mnenje sporočiti takoj.

6.

Pravica do obveščenosti in sodelovanja

Zaradi vse večjih težav s staro poškodbo kolena sem razmišljal o tem, da bi nadaljeval zdravljenje in morda šel celo na kakšno operacijo. Osebni zdravnik mi je na splošno pojasnil, zakaj se mi zdravstveno stanje slabša in da imam določene možnosti, da se težave odpravijo. Zdravnik me je poslal na specialistični pregled, kjer naj bi se dogovoril tudi o nadaljnjem zdravljenju. Ker se na medicino ne spoznam kaj veliko, me je zanimalo …

Ali bom na specialističnem pregledu ter pred in po morebitni operaciji ustrezno obveščen o svojem zdravstvenem stanju in postopkih zdravljenja? **Seveda!**

Zakon določa, da ima pacient pravico do obveščenosti:

- o svojem zdravstvenem stanju in verjetnem razvoju ter posledicah bolezni ali poškodbe,
- o vrsti, načinu izvedbe, verjetnosti uspeha ter pričakovanih koristih in izidu predlaganega zdravljenja,
- o možnih tveganjih, stranskih učinkih, negativnih posledicah in drugih neprijetnostih predlaganega zdravljenja,
- o posledicah opustitve zdravljenja,
- o morebitnih drugih možnostih zdravljenja,
- o načinih zdravljenja, ki v Sloveniji niso dosegljivi,
- o načinih zdravljenja, ki niso pravica iz zdravstvenega zavarovanja, in
- o rezultatih zdravljenja ter morebitnih zapletih.

Ali mi bo zdravnik pojasnil informacije o zdravstvenem stanju in postopkih zdravljenja tako, da jih bom razumel? **Seveda!**

Zakon določa, da mora zdravnik, ki je odgovoren za zdravljenje, pacientu podati pojasnila:

- v neposrednem stiku,
- obzirno,
- na pacientu razumljiv način,
- v celoti in
- pravočasno.

Za večje medicinske posege (npr. operacije) mora pacient prejeti tudi pisna pojasnila.

Ali bo zdravnik zadržal zelo slabe novice v primeru, da bi mi grozilo resno poslabšanje zdravja, če bi se z njimi seznanil? **Seveda!**

Pacientu se sme le izjemoma zamolčati dejstva o njegovem zdravju, in sicer če zdravnik oceni, da bi mu to povzročilo resno škodo na zdravju, pri čemer je to potrebno tudi pisno dokumentirati.

Kadar pacient izrecno zahteva, da je o svojem zdravstvenem stanju popolnoma obveščen, zdravnik nobenih informacij ne sme zamolčati.

Ali bom lahko obveščen še o čem drugem? **Seveda!**

Pacientu mora biti omogočeno, da se seznani s tem, kdo ga zdravi in s splošnimi informacijami o izvajalcu zdravstvenih storitev. V prostorih, kjer se opravlja zdravstvena oskrba (ambulanta, ordinacija), morajo biti na vidnem mestu objavljena osebna imena, nazivi in časovna dostopnost zdravstvenega osebja.

Rad imam lepe in urejene zobe. Ko mi je na enem od obiskov pri zobozdravniku ta predlagal, da mi naredi običajno zalivko, sem v poseg privolil in se namesto za običajno zalivko odločil za nadstandardno storitev. Ker bo za takšno storitev treba doplačati, me je zanimalo …

Ali imam pravico biti obveščen o stroških zdravljenja? **Seveda!**

Če pacient zdravstveno storitev delno ali v celoti plača sam, mora izvajalec zdravstvenih storitev pacientu po novem predhodno predložiti pisno informacijo o predvidenih stroških zdravstvenih storitev.

Na zahtevo pacienta je izvajalec zdravstvenih storitev dolžan pacientu končni račun tudi obrazložiti.

7.

Pravica do samostojnega odločanja o zdravljenju

K izvedbi operacije kolena so me vztrajno prepričevali vsi moji sorodniki in tudi moj osebni zdravnik. Celo specialist, ki naj bi poseg opravil, je ves čas govoril, da bo poseg v vsakem primeru potrebno opraviti. Ob takšni »podpori« sem se vprašal …

Ali imam možnost, da imam glede svojega zdravljenja zadnjo besedo jaz? **Seveda!**

Zakon poudarja, da ima pacient pravico do privolitve v zdravstveno oskrbo, kar pomeni, da lahko samostojno odloča o svojem zdravljenju in da mu brez njegove predhodne svobodne in zavestne privolitve ni dovoljeno opraviti kakršnekoli zdravstvene oskrbe (npr. prevoz z reševalnim vozilom, pregled, rentgensko slikanje, popravilo zob, operacija, fizioterapija).

Privolitev je praviloma ustna. Za operativne in druge medicinske posege, povezane z večjim tveganjem ali višjo obremenitvijo, mora biti privolitev dana v pisni obliki, in sicer na posebnem obrazcu. Na ta način se učinkovito preprečijo morebitni spori.

Ali se lahko tudi premislim, čeprav sem že podpisal obrazec, s katerim sem privolil v operacijo? **Seveda!**

Zakon določa, da lahko pacient že podano privolitev kadar koli prekliče.

Ali lahko predlog za operacijo najprej zavrnem, kasneje pa se premislim in v operacijo privolim? **Seveda!**

Zakon določa, da lahko pacient že podano zavrnitev kadar koli prekliče.

Če imam pravico privoliti v katerokoli zdravstveno oskrbo, me zanima, ali imam potemtakem tudi pravico zavrniti katerokoli zdravstveno oskrbo? **Seveda!**

Pacient ima pravico do zavrnitve kakršnekoli predlagane zdravstvene oskrbe, razen kadar bi to ogrozilo življenje ali huje ogrozilo zdravje drugih.

Pacient lahko zavrne tudi nujno medicinsko pomoč.

Pacientu ni treba pojasnjevati, zakaj je zdravstveno oskrbo zavrnil in da zavrnitev ne sme imeti posledic v odnosih med pacientom in zdravstvenim osebjem.

Moja petnajstletna hči je obiskala zobozdravnika, ki ji je napravil nekaj zahtevnih posegov brez moje privolitve. Zanima me …

Kdo odloča o zdravstveni oskrbi otrok? Kdaj se šteje, da je otrok sposoben samostojnega odločanja o zdravstveni oskrbi?

Zakon določa, da v primeru, ko otrok ni sposoben odločanja o zdravljenju, privolitev podajo njegovi starši ali skrbniki.

Praviloma je otrok, ki je dopolnil 15 let starosti, sposoben odločanja o zdravljenju, vendar lahko zdravnik, glede na otrokovo starost in dejansko zrelost, oceni, da je otrok sposoben odločanja tudi pred 15 letom starosti.

Ali zakon ureja tudi situacije, ko pacient zaradi težav v duševnem zdravju ali začasne nesposobnosti samostojnega odločanja o zdravljenju ne more privoliti v zdravstveno oskrbo? **Seveda!**

V takem primeru poda privolitev pacientov skrbnik. Če pacientu skrbnik (še) ni postavljen, lahko o zdravstveni oskrbi odločajo nekateri, točno določeni sorodniki oziroma družinski člani.

8.

Pravica do upoštevanja vnaprej izražene volje

Spomnim se, da sem kolesaril po svoji najljubši cesti. Naenkrat je z nasprotnega voznega pasu proti meni zapeljal osebni avto. Kaj se je dogajalo po tem, se ne spomnim, vem le, da sem se zbudil v bolniški postelji. Zame je zdravstveno osebje ob sodelovanju mojega sina očitno dobro poskrbelo. Ker nesreča nikoli ne počiva, me zanima …

Ali lahko vnaprej vplivam na odločanje o mojem zdravljenju in uveljavljanje drugih pravic za primere, ko ne bom sposoben dati veljavne privolitve (npr. zaradi morebitne nezavesti ali težav v duševnem zdravju)? **Seveda!**

Pomembna novost, ki jo prinaša zakon, je, da ima pacient pravico določiti svojega **zdravstvenega pooblaščenca** (npr. zakonca, partnerja, starše ali katerokoli drugo osebo, ki ji zaupa), ki bo lahko v primeru in za čas njegove nesposobnosti odločanja o sebi odločal o pacientovi zdravstveni oskrbi (npr. o pregledih, operacijah, manjših posegih) in drugih pravicah iz tega zakona (npr. o vložitvi zahteve za obravnavo kršitve pacientovih pravic).

Povsem na novo je predvidena tudi pravica do **vnaprejšnje zavrnitve zdravstvene oskrbe**. Pravica daje pacientu možnost, da vnaprej (npr. ko je še zdrav) izrazi svojo voljo v zvezi s tem, kakšne zdravstvene oskrbe ne dovoljuje, če bi se kdaj znašel v položaju, ko ne bi bil sposoben neposredno zavrniti zdravstvene oskrbe in bi hkrati:

- trpel za hudo boleznijo, ki bi v kratkem času vodila v smrt tudi ob ustrezni zdravstveni oskrbi in bi oskrba samo podaljševala preživetje, ali
- bi mu oskrba podaljšala življenje v položaju, ko bi bolezen ali poškodba povzročila tako hudo invalidnost, da bi dokončno izgubil telesno ali duševno sposobnost, da bi skrbel sam zase.

9.

Pravica do preprečevanja in lajšanja trpljenja

V prometni nesreči je moj oče utrpel hud zlom stegnenice in goleni. Ker so bolečine velike, se ne more premikati, je nervozen, z ničemer se ne more zamotiti, odklanja tudi hrano. Še huje pa je ponoči …

Ali lahko kaj storim, da ublažim bolečine? **Seveda!**

Pacient ima pravico, da se ukrene vse potrebno za odpravo ali največjo možno ublažitev bolečin in drugega trpljenja, povezanega z njegovo boleznijo ali poškodbo. Ta pravica je še posebej pomembna, ko gre za umirajoče paciente.

10.

Pravica do drugega mnenja

Včeraj sem svojega strica, ki ima za sabo že dve operaciji na odprtem srcu, peljala na kontrolni pregled h kardiologinji, ki je ugotovila, da ima močno oslabelo srčno zaklopko. Ker ima stric že 76 let in je nekoliko slaboten, je vsaka operacija tvegana, poleg tega pa je takoj po pregledu izrazil dvom, da je kardiologinja opravila pregled dovolj temeljito. Zanima ga, ali je operacija resnično potrebna …

Ali ima možnost dobiti dodatne informacije o svojem zdravstvenem stanju in možnostih zdravljenja? **Seveda!**

Zakon na tem področju uvaja pomembno novost, saj ima pacient pravico kadarkoli pridobiti drugo mnenje.

Kaj je drugo mnenje in kako se uveljavlja?

Drugo mnenje je mnenje za oceno istega zdravstvenega stanja in postopkov zdravljenja pacienta, ki ga da zdravnik ustrezne specialnosti ali konzilij.

V okviru mreže izvajalcev javne zdravstvene službe (v javnih zavodih in pri zdravnikih koncesionarjih) je to pravico mogoče uveljaviti na zahtevo pacienta, kadar se potreba po drugem mnenju pojavi na sekundarni in terciarni ravni (npr. pri specialističnem pregledu ali pri bolnišničnem zdravljenju). Drugo mnenje je mogoče pridobiti le enkrat za oceno istega zdravstvenega stanja, pred tem pa pacient opravi tudi razgovor z zdravnikom, ki pacienta zdravi.

11.

Pravica do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo

Sosed je bil nezgodno zavarovan, zato je zaradi poškodb, ki jih je utrpel v nesreči na smučišču, želel pri zavarovalnici uveljavljati pravico do odškodnine. Vedel je, da je pravica do odškodnine odvisna tudi od vsebine zdravstvene dokumentacije pri izbranem osebnem zdravniku, zato je hotel tudi sam preveriti, ali ni v njegovi zdravstveni dokumentaciji morda zapisano kaj takega, zaradi česar bi zavarovalnica njegov zahtevek zavrnila …

Ali ima možnost, da se seznani z vsebino zdravstvene dokumentacije, ki se nanaša nanj? **Seveda!**

Zakon pacientu daje pravico do vpogleda, prepisa in kopiranja svoje zdravstvene dokumentacije, izvajalec zdravstvenih storitev pa mu za kopije lahko zaračuna samo materialne stroške, kot jih določa poseben pravilnik. Pacient ima možnost, da mu izvajalec zdravstvenih storitev vsebino zdravstvene dokumentacije tudi obrazloži.

Pacientu ni potrebno pojasnjevati namena seznanitve z njegovo zdravstveno dokumentacijo.

Zakon pacientu celo omogoča, da se v zdravstveno dokumentacijo dodajo pacientove pripombe.

12.

Pravica do varstva zasebnosti in varstva osebnih podatkov

V zdravstveno dokumentacijo se zapisujejo pomembni podatki, ki se nanašajo na moje zdravstveno stanje in postopke zdravljenja. Tudi zdravstveno osebje, ki me vsakokrat obravnava, veliko ve o meni. Takih podatkov resnično ne želim deliti še z drugimi osebami, razen s tistimi, ki so mi blizu in ki jim popolnoma zaupam, zato me zanima …

Ali je zakon poskrbel za varstvo mojih osebnih podatkov in za varstvo zasebnosti nasploh? **Seveda!**

Zakon na mnogih mestih posveča posebno pozornost varstvu osebnih podatkov in varstvu poklicne skrivnosti. Tako je zagotovljeno, da se bodo pacientovi osebni podatki in občutljive informacije, s katerimi razpolaga zdravstveno osebje, lahko razkrivali samo osebam, za katere je zakon tako določil ali osebam, za katere je tako določil pacient sam. Za kršitve na tem področju je pristojen Informacijski pooblaščenec.

Pomembno je še vedeti:

- da morajo izvajalci zdravstvenih storitev spoštovati pacientova verska, filozofska in druga prepričanja,
- da so pri medicinskem posegu oziroma zdravstveni oskrbi navzoči le zdravstveni delavci oziroma zdravstveni sodelavci, ki opravljajo poseg, in osebe, za katere pacient želi, da so navzoče,
- da so druge osebe pri posegu lahko navzoče zaradi zdravstvenega izobraževanja, vendar na podlagi predhodne privolitve pacienta.

Ali je zakon predvidel še kakšno posebno pravico na tem področju? Da!

Pacient lahko zahteva izvedbo vseh primernih in razumnih ukrepov za varstvo njegove zasebnosti (npr. prepove: da so pri medicinskem posegu prisotne osebe, ki posega ne opravljajo; da ga v čakalnici ne kličejo z osebnim imenom; da se zdravstveno osebje o občutljivih zadevah pogovarja tako, da drugi pacienti pogovora ne slišijo …).

13.

Pravica do obravnave kršitev pacientovih pravic

Slišala sem, da je novi zakon uredil postopek obravnave kršitve pravic, ki jih imam kot pacientka. Kaj naj storim v konkretnem primeru, saj menim, da je moj zdravnik naredil napako pri zdravljenju. Ko sem si namreč pred kratkim precej globoko porezala roko, mi rane ni dovolj očistil in se je kmalu po operaciji rana močno vnela …

Katere postopke za varstvo pacientovih pravic ureja Zakon o pacientovih pravicah?

Postopek obravnave kršitev pacientovih pravic je dvostopenjski.

Prva obravnava kršitve pacientovih pravic se izvede pred pristojno osebo izvajalca zdravstvenih storitev na podlagi pacientove pisne ali ustne zahteve. Če v prvi obravnavi ne pride do razrešitve spora, lahko pacient zahteva varstvo v okviru **druge obravnave** kršitve pacientovih pravic v postopku pred Komisijo Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic.

Kršitev se pred Komisijo Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic obravnava:

- v postopku sklenitve poravnave med pacientom in izvajalcem zdravstvenih storitev,
- v postopku mediacije s pomočjo mediatorja, ki posreduje med pacientom in izvajalcem zdravstvenih storitev, ali
- v postopku pred tričlanskim senatom, ki ga sestavljajo predstavnik nevladnih organizacij, strokovnjak s področja zdravstva in pravnik.

Kakšni so stroški uveljavljanja pravic v postopku prve in druge obravnave kršitve?

Za obravnavo kršitev po tem zakonu se ne zahteva plačila upravne takse ali drugih nadomestil. Če pacientu s svojo zahtevo ne uspe, krije samo svoje stroške. Komisija pa lahko pacienta oprosti plačila vseh ali dela stroškov, če ugotovi, da jih ta ne more plačati brez škode za nujno preživljanje samega sebe ali svoje družine.

Kaj je mediacija in kaj lahko pacient od nje pričakuje?

Mediacija je postopek mirnega reševanja sporov, pri katerem sprte strani ob pomoči nepristranskega posrednika (mediatorja) iščejo rešitev spora, ki v najboljši možni meri upošteva interese vseh in s katero so vsi zadovoljni. Pri tem je pomembno, da gre osebam v sporu v prvi vrsti za ugodno razrešitev spora in ne za prizadevanje, da bi v sporu zmagal, nasprotno stranko pa prizadel in razvrednotil.

Če je mediacija uspešna, se konča s sklenitvijo sporazuma med pacientom in izvajalcem zdravstvenih storitev.

Dosežen sporazum lahko stranki po dogovoru predložita predsedniku Komisije Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic v potrditev. Tako potrjen sporazum je izvršilni naslov, kar pomeni, da v primeru njegovega nespoštovanja pacientu ni potrebno vlagati tožbe pri sodišču, pač pa lahko pri sodišču neposredno doseže izvršitev obveznosti izvajalca, ki so bile dogovorjene v sporazumu.

Glede domnevno malomarnega zdravljenja sem se zato obrnila na pristojno osebo v bolnišnici, kjer sem bila operirana. Dosegla sem, da se mi je operater za napako osebno opravičil, dogovorili pa smo se tudi o delni povrnitvi škode zaradi malomarnega zdravljenja. Nad njihovim profesionalnim pristopom k zadevi in načinom obravnavanja moje zahteve sem bila navdušena, saj sem na ta način hitro in učinkovito dosegla svoj cilj, zato nisem več imela namena sprožiti sodnega postopka. Obenem pa sem ohranila tudi dober odnos do izvajalca zdravstvenih storitev, saj se bom z njim v prihodnosti zagotovo še srečala …

14.

Pravica do brezplačne pomoči pri uresničevanju pacientovih pravic

Imam že kar precej izkušenj kot pacient, vendar me na splošno zanima še:

- katere so še druge pravice, ki mu jih zagotavlja ta zakon,
- kako se uveljavljajo in kako ravnati v primeru, če pride do kršitev,
- katere so pravice, ki mu jih zagotavlja zdravstveno zavarovanje, in kako je urejeno njihovo varstvo v drugih predpisih.

Eden od zdravnikov pojasnilne dolžnosti ni izvedel tako, kot to veleva zakon – kaj naj storim?

Pri pregledu čakalnega seznama za specialistični pregled pri ortopedu sem ugotovila, da me je eden od pacientov neupravičeno »prehitel«. Kako je to mogoče in kaj naj storim?

Zdravstveno stanje glede kolena se mi je po operaciji in končani rehabilitaciji bistveno poslabšalo, zaradi česar domnevam, da je ravnanje zdravnika pri operaciji odstopalo od standardov medicinske znanosti in od tega, kar se v medicinski stroki šteje kot pravilno in običajno. Kam naj se obrnem?

Pred začetkom zdravljenja pri zobozdravniku nisem prejela informativnega računa o stroških nadstandardnih storitev, za katere sem se odločila, čeprav sem to izrecno zahtevala. Pomagajte mi!

Moj delodajalec se je zaradi daljše bolniške odsotnosti zelo razburil in odkrito podvomil o odločitvi mojega osebnega zdravnika o upravičenosti do bolniške odsotnosti ter s tem do nadomestila. Zagrozil mu je, da bo od izbranega osebnega zdravnika zahteval pisna pojasnila. Ali je to mogoče?

Ali lahko komu zaupam svoje težave in se zanesem, da mi bo svetoval oziroma pomagal v primeru, ko se srečam s problemom, ki se nanaša na katero koli od pacientovih pravic? **Seveda!**

Pacient se lahko kadar koli obrne na enega od **zastopnikov pacientovih v**, ki mu lahko svetuje, pomaga ali ga po pooblastilu celo zastopa pri uresničevanju pravic po tem zakonu.

Poleg tega lahko pacientu daje osnovne informacije, nudi strokovno pomoč in daje konkretne usmeritve pri uveljavljanju pravic s področja zdravstvenega varstva, zdravstvenega zavarovanja in izvajanja zdravstvene dejavnosti.

Zastopnik ima tudi nekatere posebne pristojnosti:

- pri izvajalcih zdravstvenih storitev lahko za pacienta opravi potrebne poizvedbe v zvezi z domnevnimi kršitvami pravic, pri čemer ima dostop do vseh podatkov, ki so potrebni za njegovo delo v zvezi z konkretno zadevo,
- pri izvajalcih zdravstvenih storitev lahko neformalno posreduje z namenom hitre odprave domnevne kršitve pravic,
- izvajalcem zdravstvenih storitev svetuje in predlaga splošne ukrepe za učinkovito uveljavitev določb tega zakona,
- izvajalcem zdravstvenih storitev lahko kadar koli naslovi predloge, mnenja, kritike ali priporočila, na katere so se izvajalci dolžni odzvati.

Ali so kakšni stroški svetovanja, pomoči in zastopanja zastopnika pacientovih pravic? **Ne!**

Delo zastopnika je za pacienta ves čas postopka brezplačno in zaupno.

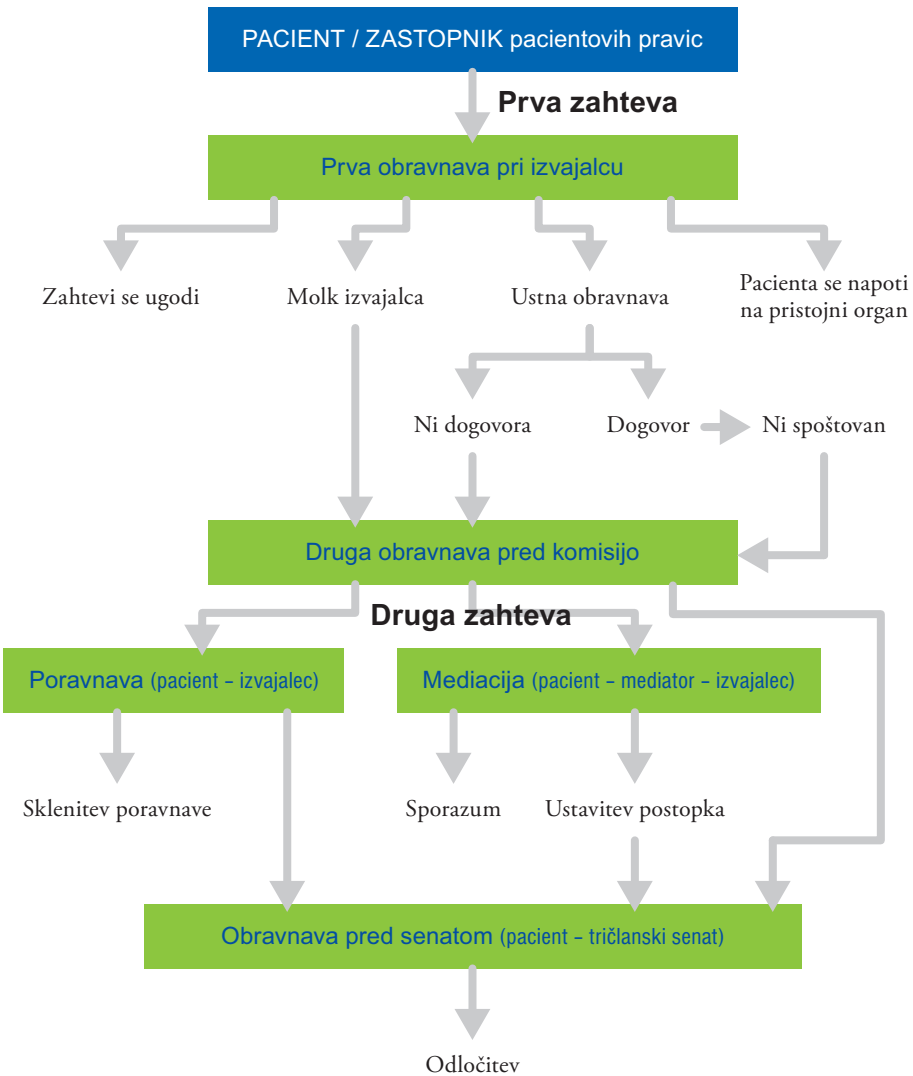
… Zastopnik pacientovih pravic je pojasnil, da delodajalec nima možnosti zahtevati pojasnil od izbranega osebnega zdravnika glede upravičenosti do bolniške odsotnosti, da pa ima v skladu s posebnimi predpisi možnost na Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije zahtevati presojo ocene izbranega osebnega zdravnika o začasni nezmožnosti za delo do 30 dni, o čemer odloča imenovani zdravnik zavoda.

… Glede očitne kršitve pravice do prejema informativnega računa pri zobozdravniku je zastopnik pacientovih pravic izvajalca zdravstvenih storitev takoj opozoril na kršitev ter ga pozval, naj vas nemudoma natančno obvesti o tem, kolikšen del stroškov zdravljenja boste morali plačati.

… Glede ostalih domnevnih kršitev je zastopnik pacientovih pravic natančno pojasnil, na kakšen način lahko razreši spor oziroma uveljavlja domnevno kršitev.

… Glede domnevnega nepravilnega zdravljenja lahko pacient zastopnika pacientovih pravic pooblasti za zastopanje v postopkih, ki jih za varstvo pacientovih pravic predvideva zakon.

Postopek v primeru kršitve pacientovih pravic



Želimo Vam veliko zdravja!

Ministrstvo za zdravje

REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE
Štefanova 5, SI–1000 Ljubljana
T: (01) 400 60 01, F: (01) 478 60 58
www.mz.gov.si, gp.mz@gov.si