

POVZETEK RAZISKAV O DISKRIMINACIJI NA PODROČJU ZDRAVSTVENEGA VARSTVA

I. Raziskava Zagovornika o dostopu do splošnega zdravnika

Zagovornik načela enakosti je konec leta 2022 z raziskavo s klici v ambulante družinske medicine ugotovil, da veliko ambulant ne zagotavlja vseh predpisanih možnosti naročanja – to je: osebno v ambulanti, po telefonu, po pošti ali elektronsko. To določa 15.a člen Zakona o pravicah pacientov.

Tako npr. možnosti naročanja po telefonu v nekaterih ambulantah splošnih oziroma osebnih zdravnikov niso bile zagotovljene ves ordinacijski čas, ampak le nekaj ur dnevno. Informacije o načinih naročanja na avtomatskih telefonskih odzivnikih niso bile popolne oziroma so bile podane prehitro, da bi si jih bilo mogoče zabeležiti ali zapomniti. Nekatero ambulante niso bile opremljene z avtomatskimi telefonskimi odzivniki oziroma so bile informacije na teh odzivnikih zastarele ali pomanjkljive. Nekatero tudi niso zagotavljale naročanja po pošti in osebno z obiskom ambulante. Tudi obvestila na spletnih straneh nekaterih ambulant so bila pomanjkljiva.

Iz teh ugotovitev izhaja, da so bile takrat nekatere ranljive skupine pri dostopu do splošnega zdravnika v slabšem položaju. Težave pri dostopu do zdravstvene oskrbe so imeli predvsem starejši, ljudje z invalidnostmi, tisti, ki težje govorijo slovensko, in tisti z resnimi zdravstvenimi stanji, saj ne morejo, ne znajo ali ne zmorejo uporabljati novih komunikacijskih tehnologij.

O teh ugotovitvah je Zagovornik februarja 2023 seznanil Ministrstvo za zdravje in izdal več priporočil¹ za odpravo nepravilnosti. O tem je obvestil tudi Zdravstveni inšpektorat in ga pozval k ukrepanju. Ta je v nadzoru, ki ga je marca lani izvedel pri 49 izvajalcih zdravstvene dejavnosti, ugotovil,² da kar 78 odstotkov izvajalcev svojim pacientom ne omogoča naročanja skladno z Zakonom o pravicah pacientov ter jim tako omejuje pravice do dostopa do zdravstvenih storitev. Inšpektorat je izdal več opozoril in navodil za odpravo pomanjkljivosti in napovedal ponovitev nadzora.

¹<https://zagovornik.si/izdelki/priporocilo-zagovornika-nacela-enakosti-glede-komunikacijske-dostopnosti-ambulant-druzinske-medicine/>

² <https://zagovornik.si/zdravstveni-inspektorji-potrdili-zagovornikove-ugotovitve-krsitev-pri-dostopu-pacientov-do-osebnega-zdravnika/>

II. Javnomnenjska raziskava o diskriminaciji na področju zdravstvenega varstva

Zagovornik je v sodelovanju z Inštitutom za raziskovanje trga in medijev Mediana, d. o. o. opravil javnomnenjsko raziskavo o diskriminaciji na področju zdravstvenega varstva. Namen raziskave je bil preveriti stališča in izkušnje prebivalcev Slovenije o zdravstvu in diskriminaciji v zdravstvu v Sloveniji.

V raziskavo, ki je potekala oktobra 2023, sta bili zajeti 1002 osebi v starosti med 18 in 75 let. Vzorec je reprezentativen po spolu, starosti, regiji in izobrazbi. To pomeni, da lahko rezultate raziskave iz vzorca posplošimo na celotno prebivalstvo Slovenije.

Večina (75 odstotkov) prebivalcev Slovenije ima izbranega splošnega zdravnika v javni ustanovi.

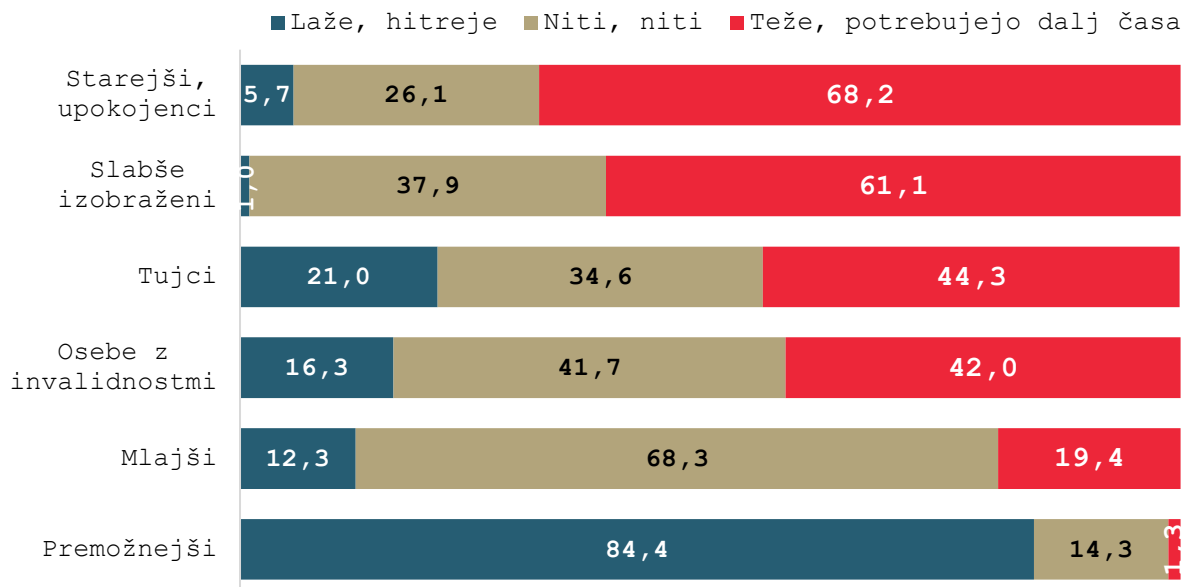
Raziskava je vsebinsko razdeljena na tri sklope:

1. mnenje o zdravju in zdravstvu,
2. dostopnost zdravnikov in
3. diskriminacija v zdravstvu.

1. Mnenje o zdravju in zdravstvu

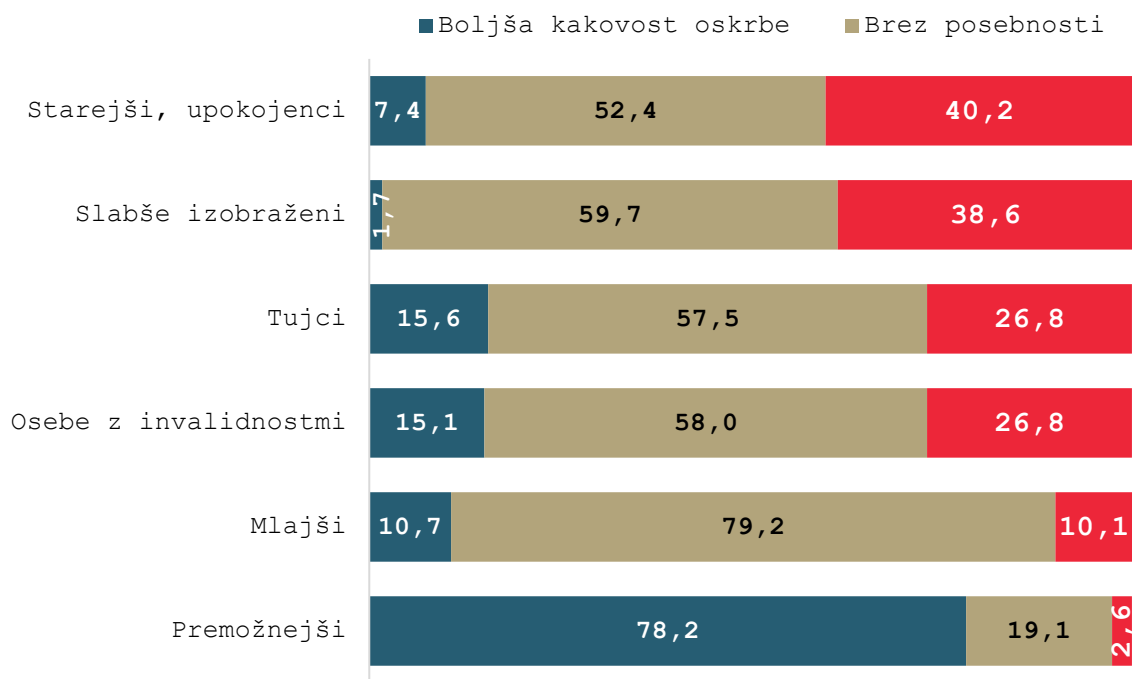
Večina prebivalcev Slovenije zaupa svojemu splošnemu zdravniku³ (74 odstotkov). 58 odstotkov prebivalcev zaupa osebju v zdravstvenem sistemu.

Več kot četrtnina prebivalcev (27 odstotkov) se strinja s trditvijo, da ima težave priti v stik s splošnim zdravnikom, več kot petina (21 odstotkov) pa se strinja, da ji to otežuje elektronsko naročanje.



Prebivalci Slovenije menijo, da do splošnih zdravnikov najtežje dostopajo oziroma za dostop potrebujejo največ časa **starejši in upokojenci** (68 odstotkov), **sledijo slabše izobraženi** (61 odstotkov) in **tujci** (44 odstotkov). Po mnenju prebivalcev najlažje oziroma najhitreje do splošnega zdravnika dostopajo premožnejši (84 odstotkov).

³ Splošni zdravnik je izbrani osebni zdravnik. Pravimo mu tudi osebni zdravnik ali družinski zdravnik.



Prebivalci Slovenije menijo, da imajo **najslabšo kakovost zdravstvene oskrbe starejši in upokojenci** (40 odstotkov), sledijo **slabše izobraženi** (39 odstotkov) in **tujci** (27 odstotkov). Po mnenju prebivalcev imajo boljšo kakovost zdravstvene oskrbe premožnejši (78 odstotkov).

2. Dostopnost zdravnikov

Tretjina prebivalcev je v zadnjem letu potrebovala splošnega zdravnika več kot trikrat, med njimi je večji delež prebivalcev s kroničnimi boleznimi (51 odstotkov) ali invalidnostmi (62 odstotkov).

14 odstotkov ljudi je poročalo, da so bili pri poskusu izbire splošnega zdravnika že kdaj zavrjeni. Najpogosteje so bili zavrjeni prebivalci, stari med 35 in 54 let, s srednješolsko izobrazbo, nižjimi dohodki, iz Osrednjeslovenske regije, predvsem iz urbanega okolja.

Najpogostejši razlogi za zavrnitev so **(pre)zasedenost zdravnika (78 odstotkov)**, sprejemanje samo v primeru, če so tam že **opredeljeni družinski člani pacienta (16 odstotkov)**. Nekateri zdravniki pa niso **sprejemali pacientov, ker so bili ti iz drugih občin (13 odstotkov)**.⁴

Ključne težave pri dostopnosti splošnega zdravnika so po mnenju prebivalcev Slovenije **neodzivnost na telefonski klic, neodzivnost na elektronsko pošto in dolgotrajnost elektronskega naročanja.**

Tretjina prebivalcev (32 odstotkov) je že imela težave pri vzpostavljanju stika s splošnim zdravnikom. Nekoliko več težav imajo prebivalci, ki zdravnika potrebujejo pogosteje. Med ljudmi s kroničnimi boleznimi, je delež tistih, ki imajo težave pri vzpostavljanju stika s splošnim zdravnikom višji (41 odstotkov) v primerjavi s tistimi brez kroničnih bolezni in invalidnosti (27 odstotkov). Delež oseb z invalidnostmi, ki imajo težave pri vzpostavljanju stika s splošnim zdravnikom, pa je 35 odstotkov. Demografsko gledano so pri vzpostavitvi stika s splošnim zdravnikom v najslabšem položaju tisti z osnovnošolsko izobrazbo, predvsem iz Osrednjeslovenske, Podravske in Savinjske regije ter z nižjimi dohodki.

Najpogosteje prebivalci Slovenije stopijo v stik s splošnim zdravnikom:

- po telefonu (45 odstotkov)
- po elektronski pošti (25 odstotkov)
- prek spletne/mobilne aplikacije (21 odstotkov)
- z obiskom v ambulanti (8 odstotkov)
- drugo (prek drugih oseb ...) (0,5 odstotkov)
- po navadni pošti (0,4 odstotkov)

Elektronsko naročanje predstavlja težavo za petino prebivalstva (21 odstotkov).

Prebivalci Slovenije bi najraje stopili v stik z osebnim zdravnikom po telefonu (36 odstotkov), z obiskom v ambulanti (27 odstotkov), po elektronski pošti (22 odstotkov), prek aplikacije (15 odstotkov) in po navadni pošti (manj kot odstotek). Ljudje z invalidnostmi bi bolj kot drugi želeli stopiti v stik s splošnim zdravnikom z obiskom ambulate.

⁴ Zagovornik je januarja 2023 v postopku ugotavljanja diskriminacije presodil, da kraj bivanja zavarovanca ni dopusten razlog za zavrnitev izbire osebnega zdravnika, saj si po Zakonu o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju zavarovanci lahko prosto izberejo osebnega zdravnika. Več na: <https://zagovornik.si/izdelki/diskriminacija-pri-izbiri-osebnega-zdravnika/>

Težave s fizičnim dostopom do zdravnika zaradi nedostopni zdravstvenih ustanov in drugih objektov ima desetina prebivalcev z invalidnostmi (11 odstotkov).

Prebivalci so **pomanjkljivo ozaveščeni o pravicah pri dostopu do specialista**. Polovica (51 odstotkov) prebivalcev ne ve, da ima pravico, da jih osebni zdravnik naroči k specialistu. Tri četrtine bi si želele, da bi jih splošni zdravnik ob izdaji napotnice tudi naročil k specialistu. Tri četrtine prebivalcev ne pozna svoje pravice do povrnitve potnih stroškov, stroškov malice in nočitve ob napotitvi k specialistu v drugi kraj, če takega specialista ni v njihovem kraju bivanja ali zaposlitve.

3. Dojemanje in izkušnje z diskriminacijo v zdravstvu

Zagovornik je z raziskavo preverjal dojemanje (percepcijo) in izkušnje z diskriminacijo pri ljudeh, ki uporabljajo storitve zdravstvenega sistema v Sloveniji. Ne gre za dokazane primere diskriminacije v postopkih ugotavljanja diskriminatornosti ravnanj pri Zagovorniku.

Skoraj petina prebivalcev Slovenije ocenjuje, da je **diskriminacija pri obravnavi pacientov** velika (13 odstotkov) ali največja (6 odstotkov) težava v zdravstvu. **Polovica prebivalcev Slovenije meni, da je diskriminacija pri obravnavi pacientov** v zdravstvu pomembna težava.

Več kot petina prebivalcev ocenjuje, da je **diskriminacija pri dostopu do specialista** velika ali največja težava v zdravstvu. **50 odstotkov** prebivalcev meni, da je **diskriminacija pri dostopu do specialistov** pomembna težava v zdravstvu.

1 od 10 prebivalcev Slovenije meni, da je bil na področju zdravstva v zadnjem letu vsaj enkrat diskriminiran. Med temi so bili najpogostejši vzroki njihova starost (18 odstotkov), kraj bivanja (15 odstotkov) in invalidnost (14 odstotkov).

Med tistimi, ki so menili, da so bili diskriminirani, jih je bilo več kot dve tretjini (69 odstotkov) diskriminiranih v javni ustanovi.

Skoraj tretjina (28 odstotkov) je navedla, da je diskriminacijo doživela pri koncesionarju (zasebniku s koncesijo).

Eden od petih, ki so menili, da so bili diskriminirani, je uporabil postopke za zaščito pravic. Večina jih poroča, da se kljub njihovem ukrepanju ni nič spremenilo in da pritožbe niso resno obravnavali. Med tistimi, ki so menili, da so bili diskriminirani in niso uporabili postopkov za ukrep, jih je 61 odstotkov navedlo, da se niso pritožili, ker se ne bi nič spremenilo. Osebe niso ukrepale tudi iz strahu in zaradi zapletenosti postopka.

45 odstotkov prebivalcev Slovenije meni, da je v javnem zdravstvu veliko diskriminacije. Največ oseb meni, da so najpogostejša tarča diskriminacije **revni** (38 odstotkov), **brezdomci** (35 odstotkov), **starejše osebe** (32 odstotkov), **slabše izobraženi** (28 odstotkov), **upokojenci** (23 odstotkov), **begunci** (23 odstotkov) in **Romi** (21 odstotkov).

Mnenje ranljivih skupin se značilno razlikuje. Osebe z invalidnostmi v večji meri (63 odstotkov) menijo, da je diskriminacija prisotna v zdravstvu. V večji meri menijo tudi, da so starejši, upokojenci in sami tarče diskriminacije. Osebe s kroničnimi boleznimi pa v večji meri menijo, da so sami in slabše izobraženi najpogosteje tarče diskriminacije.

Med prebivalci Slovenije je največ, **20 odstotkov** oseb odgovorilo, da **najpogosteje diskriminirajo zdravstveni administratorji, specialisti in medicinske sestre (15 odstotkov) in splošni zdravniki (13 odstotkov).**⁵

⁵ Navajali smo samo podatke o prvi izbiri. Respondenti so namreč lahko izbrali 3 odgovore. Če bi navajali še podatke drugih odgovorov, se številke bistveno povečajo

21 odstotkov prebivalcev meni, da do diskriminacije največkrat prihaja **med obravnavo pri medicinski sestri ob sprejemu in ob napotitvi k zdravniku specialistu**. 11 odstotkov jih meni, da do diskriminacije najpogosteje prihaja pri obravnavi s strani zdravnika, 10 odstotkov pa pri izbiri splošnega zdravnika.⁶

Po mnenju četrtnine prebivalcev Slovenije so najpogosteje tarča diskriminacije s strani zdravstvenega osebja brezdomci in revni; 23 odstotkov jih meni, da so slabše izobraženi najpogosteje diskriminirani, 22 odstotkov pa jih meni, da so najpogosteje diskriminirani starejši.

Med osebami s kroničnimi boleznimi jih je več, skoraj tretjina (32 odstotkov), odgovorila, da so slabše izobraženi najpogostejša tarča diskriminacije s strani zdravstvenega osebja. Med osebami z invalidnostmi jih je 26 odstotkov odgovorilo, da so tarča diskriminacije s strani zdravstvenega osebja upokojenci in ženske (6 odstotkov).

28 odstotkov prebivalcev Slovenije meni, da je **premoženjsko stanje razlog za diskriminacijo** v našem zdravstvu. Podoben delež jih meni, da je razlog za diskriminacijo narodnost ali rasa (27 odstotkov) ali družbeni položaj (26 odstotkov), starost (25 odstotkov), jezik/znanje slovenskega jezika (22 odstotkov).

Ljudje s kroničnimi boleznimi so v večjem deležu (32 odstotkov) odgovorili, da je za diskriminacijo vzrok družbeni položaj ali kraj bivanja. Ljudje z invalidnostmi pa so v večji meri odgovorili, da sta razloga invalidnost (17 odstotkov) ter politično prepričanje (8 odstotkov).

O spolnem nadlegovanju v zdravstvu poroča 1,4 odstotka prebivalcev, nadlegovanju pa 2 odstotka prebivalcev. Večina oseb, ki so bile nadlegovane, poroča, da se je dogodek zgodil znotraj javne ustanove. Med temi so kot razlog nadlegovanja večinoma navedli njihovo prepričanje, invalidnost ter narodnost ali rasa.

⁶ Glej prejšnjo opombo.