



Železna cesta 16, 1000 Ljubljana
T: 080 81 80
E: gp@zagovornik-rs.si

Zdravstveni inšpektorat Republike Slovenije
Mag. Edis Grcić, glavni zdravstveni inšpektor

Vožarski pot 12
1000 Ljubljana

E: gp.zirs@gov.si

Številka: 0709-8/2024/1
Datum: 24. 1. 2024

Zadeva: Predlog za izvedbo inšpekcijskega nadzora nad izvajanjem določb Zakona o pacientovih pravicah, Pravilnika o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah in Zakona o zdravniški službi

Spoštovani,

Zagovornik načela enakosti (Zagovornik) je na podlagi 2. in 21. člena Zakona o varstvu pred diskriminacijo¹ (ZVarD) preveril spletne informacije o komunikacijski dostopnosti nekaterih ambulant družinske medicine med trenutno stavko zdravnikov in zobozdravnikov. Iz teh informacij izhaja sum, da pri zagotavljanju komunikacijske dostopnosti ambulant družinske medicine prihaja do kršitev Zakona o pacientovih pravicah² (ZPacP), Pravilnika o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah³ (Pravilnik) ter Zakona o zdravniški službi⁴ (ZZdrS). Kot kaže, se stavka izvaja na način, ki lahko predstavlja resna tveganja za diskriminacijo pacientov in kršitev njihovih človekovih pravic na podlagi več osebnih okoliščin kot jih določa ZVarD.

Zagovornik zato Zdravstvenemu inšpektoratu RS predlaga izvedbo inšpekcijskega nadzora nad izvajanjem določb 15.a člena ZPacP v povezavi s 4. členom Pravilnika in 46. člena ZZdrS v smislu prvega do tretjega odstavka 42. člena ZVarD.

¹ Uradni list RS, št. 33/16 in 21/18 – ZNOrg.

² Uradni list RS, št. 15/08, 55/17, 177/20 in 100/22 – ZNUZSZS.

³ Uradni list RS, št. 3/18, 201/20, 103/21 in 132/22.

⁴ Uradni list RS, št. 72/06 - uradno prečiščeno besedilo, 68/06 - ZSPJS-F, 58/08, 15/08 - ZPacP, 107/10 - ZPPKZ, 40/12 - ZUJF, 88/16 - ZdZPZD, 40/17, 64/17, 49/18, 66/19, 203/20 - ZIUPOPDVE, 206/21 - ZDUPŠOP, 199/21, 141/22 - ZNUNBZ, 136/23 - ZIUZDS.

Predlagamo, da po izvedenem inšpekcijskem nadzoru ukrepate na podlagi 1. alineje prvega odstavka 32. člena Zakona o inšpekcijskem nadzoru⁵ v zvezi z določbo 1. alineje tretjega odstavka 42. člena ZVarD in odredite ukrepe za odpravo ugotovljenih nepravilnosti ter določite roke.

*

Zagovornik je ugotovil, da so nekatere ambulante v ponedeljek, 22. 1. 2024, ne glede na določila ZPacP ter ZZdrS med stavko zdravnikov in zobozdravnikov pacientom omejevale načine naročanja oziroma komunikacijsko dostopnost ambulant na primarni ravni. S tem so omejevale tudi dostopnost do zdravstvenih storitev v primeru potrebe po nujni zdravniški pomoči oz. v primeru do storitev, ki so jih zdravniki in zobozdravniki tudi v primerih stavke dolžni izvajati po 46. členu ZZdrS.

Nekaj primerov:⁶

- Zdravstveni dom Medvode – omejevanje načinov naročanja prek spleta in elektronske pošte ter omejevanje izdajanja nenujnih receptov, potrdil ali bolniških listov;
- Zdravstveni dom Grosuplje – omejevanje načinov naročanja prek spletnega portala;
- Zdravstveni dom Krško – omejevanje načinov naročanja po telefonu ter elektronskih oblik;
- Zdravstveni dom Ivančna Gorica – omejevanje elektronskih načinov naročanja;
- Zdravstveni dom Brežice – omejevanje elektronskih načinov naročanja in po telefonu;
- Zdravstveni dom Gornja Radgona – omejevanje elektronskih načinov naročanja in po telefonu;
- Zdravstveni dom Izola – omejevanje elektronskih načinov naročanja;
- Zdravstveni dom za študente Univerze v Ljubljani – omejevanje elektronskih.

*

46. člen ZZdrS v prvem odstavku določa, da je zdravnik v času stavke dolžan izvajati tiste zdravniške storitve iz drugega odstavka 4. člena, katerih opustitev bi v kratkem času vodila v nepopravljivo hudo okvaro zdravja ali v smrt. To so zlasti:

- zdravljenje vročinskih stanj in infekcij;
- zdravljenje poškodb in zastrupitev;
- zdravljenje kroničnih bolezni, če bi njegova opustitev neposredno in v krajšem času povzročila poslabšanje zdravstvenega stanja, invalidnost, druge trajne okvare zdravja ali smrt;
- druge storitve nujne zdravniške pomoči;
- opravljanje prvih pregledov brez čakalne dobe najmanj v obsegu, ki potrjuje ali izključuje stanja v prejšnjih alineah (triazni pregledi);
- predpisovanje zdravil in medicinskih pripomočkov za zdravljenje stanj iz prejšnjih alinej.

⁵ Uradni list RS, št. 43/07 - uradno prečiščeno besedilo, 40/14.

⁶ V prilogi pošiljamo posnetke zaslonov spletni strani zdravstvenih zavodov z obvestili o omejevanju dostopnosti ambulant v času stavke z dne. 22. 1. 2024.

Drugi odstavek 46. člena ZZdrS določa, da se za prvi pregled na primarni ravni šteje prva obravnava, na sekundarni ali terciarni ravni pa prva napotitev k specialistu zaradi nove bolezni ali stanja ali zaradi poslabšanja bolezni.

Drugi odstavek 46. člena ZZdrS dodatno določa, da je zdravnik v času stavke dolžan opravljati še naslednje storitve:

- vse zdravstvene storitve za otroke do 18. leta starosti ter bolnike, starejše od 65 let;
- vse zdravstvene storitve v zvezi z nosečnostjo in porodom;
- ukrepe za preprečevanje in obvladovanje nalezljivih bolezni.

Izvajalec zdravstvene dejavnosti mora skladno s 15.a členom ZPacP zagotoviti naslednje oblike naročanja: elektronsko, po pošti, po telefonu in osebno v ordinaciji. Pravilnik v 4. členu predpisuje telefonsko naročanje na primarni ravni zdravstvene dejavnosti v okviru celotnega ordinacijskega časa ambulate, izven ordinacijskega časa pa z obveščanjem prek avtomatskega telefonskega odzivnika o terminu za naročanje in vseh ostalih oblikah naročanja. Pravilnik določa še obveznost povratnih klicev v primeru nedosegljivosti in osebno naročanje neposredno pri izvajalcu med ordinacijskim časom.

Iz predpisov po presoji Zagovornika izhaja obveznost izvajalcev zdravstvene dejavnosti, pa tudi zdravnikov, da zagotavljajo vse štiri predvidene oblike naročanja oziroma komuniciranja s pacienti, saj je to nujni pogoj za ustrezno strokovno nudenje tistih storitev, glede katerih stavka zdravnikov in zobozdravnikov ni dovoljena. Opustitev že ene od predvidenih oblik naročanja lahko pomeni veliko tveganje za diskriminacijo zaradi nezagotavljanja storitev zdravljenja po ZVarD, in sicer zaradi zdravstvenega stanja, invalidnosti, starosti, premoženjskega stanja in izobrazbe.

S stavkovnim dodatnim omejevanjem ali ukinjanjem načinov naročanja na daljavo se močno ožijo možnosti, da pacienti zdravstvenemu osebju sporočijo svoje zdravstvene težave, slednje pa na osnovi tega oceni, ali je pacient upravičen do zdravstvenih storitev, predvidenih v 46. členu ZZdrS. Tako se vzpostavlja ovire za učinkovito presojo prisotnosti telesnih ali duševnih bolezni, poškodb ali anomalij, presojo tega stanja s pomočjo medicinsko-diagnostičnih sredstev ter zdravljenje ter predpisovanje zdravil in zdravstvenih pripomočkov. Tudi takih, ki bi lahko terjale nujno zdravljenje oziroma preprečitev najtežjih posledic (drugi odst. 4. čl. ZZdrS).

Pri tem so, zlasti ob ukinjanju vseh oblik naročanja na daljavo (tudi telefonskih) in ob omejevanju dostopnosti na osebni obisk ambulate, lahko nesorazmerno prizadete nekatere ranljive družbene skupine z določenimi osebnimi okoliščinami, na primer: osebe z gibalnimi in senzornimi invalidnostmi, starejši, otroci, osebe s slabšim premoženjskim stanjem, ljudje, ki ne živijo v kraju, kjer imajo izbrane splošne zdravnike, kar je potencialno diskriminatorno.

Podobno lahko o tveganju za diskriminacijo govorimo ob ukinjanju izdajanja zdravniških potrdil in bolniških listov. Takšen način izvajanja stavke lahko nesorazmerno prizadene starše in njihove otroke. Zlasti ko gre za dokazovanje upravičene odsotnosti z dela zaradi koriščenja dopusta za nego in varstvo otroka, pa tudi za nekatera druga potrdila (npr. o cepljenju za možnost vključitve v vrtec). Dodatno je lahko zaradi načina izvajanja stavke ogrožena pravica do oskrbovalskega dopusta za nego odraslega družinskega člana po Zakonu o delovnih razmerjih vseh, ki so do tega upravičeni na podlagi osebne okoliščine družinskega statusa.

V skladu s 85. členom ZPacP izvaja prekrškovni nadzor nad nekaterimi določbami tega zakona Zdravstveni inšpektorat Republike Slovenije (ZIRS). 44. člen ZVarD pa določa, da so prekrškovni organ za obravnavo kršitev prepovedi diskriminacije po tem zakonu pristojne inšpekcije, ki so na posameznem upravnem področju po zakonu pristojne za inšpekcijski nadzor na tistem področju, na katerem je prišlo do diskriminacije. Prvi odstavek 45. člena ZVarD določa, da se z globo kaznuje kršitelj, če na področjih iz 2. člena tega zakona osebo izpostavlja diskriminaciji (prva alineja prvega odstavka 45. člena ZVarD), kar med drugim zajema tako področje zdravstvenega varstva (peta alineja prvega odstavka 2. člena) kot tudi področje dostopa do dobrin in storitev, ki so na voljo javnosti (osma alineja prvega odstavka 2. člena).

Na podlagi navedenega Zagovornik predlaga ZIRS, da opravi inšpekcijski nadzor nad izvajanjem 15.a člena ZPacP v povezavi s 4. členom Pravilnika o naročanju in upravljanju čakalnih seznamov ter najdaljših dopustnih čakalnih dobah oziroma ZVarD na področju zagotavljanja vseh možnosti komuniciranja oziroma naročanja v ambulantah družinske medicine v povezavi s storitvami, ki morajo biti zagotovljene po 46. člena ZZdrS. Predlagamo, da ZIRS opravi celovit pregled spoštovanja navedenih zakonskih določb pri vseh zavezancih v času stavke.

S spoštovanjem,

Miha Lobnik
ZAGOVORNIK NAČELA ENAKOSTI

Poslano:

- naslovníku
- zbirka dok. gradiva

V vednost:

- Ministrstvo za zdravje (gp.mz@gov.si)

Priloga:

- Posnetki zaslonov spletnih strani zdravstvenih zavodov z obvestili o omejevanju dostopnosti ambulant v času stavke z dne. 22. 1. 2024;