



IZVAJALCI ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI

Številka: 0070-3/2020/48
Datum: 7. 5. 2020

Zadeva: Postopek prve obravnave kršitev pacientovih pravic pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti v obdobju razglasitve epidemije nalezljive bolezni SARS-Cov-2 (COVID-19)
Zveza: Odredba o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni SARS-Cov-2 (COVID-19) na območju Republike Slovenije

Po razglasitvi epidemije COVID-19¹ smo prejeli vprašanja izvajalcev zdravstvene dejavnosti glede izvajanja postopkov za varstvo pacientovih pravic, in sicer glede teka rokov, obveznosti izvajanja ustnih obravnav in možnosti vlaganja ustnih zahtev pacientov za prvo obravnavo kršitev pacientovih pravic.

V nadaljevanju podajamo nekatere splošne usmeritve glede izvajanja določb Zakona o pacientovih pravicah (Uradni list RS št. 15/08 in 55/17, v nadaljnjem besedilu: ZPacP), ki se nanašajo zlasti na postopek prve obravnave kršitev pacientovih pravic pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti, v obdobju razglašene epidemije nalezljive bolezni SARS-Cov-2 (COVID-19) (v nadaljnjem besedilu: epidemija).

Uvodoma pojasnjujemo, da se postopek prve obravnave kršitev pacientovih pravic pri izvajalcu zdravstvene obravnave (v nadaljnjem besedilu: prva obravnava) izvaja tudi v času epidemije, saj se zdravstvene storitve tudi v tem času izvajajo, izredno stanje pa ne sme opravičevati splošnega zmanjševanja obsega ali izvrševanja pacientovih pravic, ki ni utemeljeno oziroma povezano z zagotavljanjem varnostnih ukrepov zaradi zaježitve in obvladovanja epidemije.

Pri izvajanju postopka prve obravnave zato velja izhajati iz splošnih postopkovnih načel iz 48. člena ZPacP, zlasti naslednjih:

- obveščenost in podpora pacientu,
- preprosto, pregledno in učinkovito reševanje spora,
- nepristranskost in poštenost obravnave,
- ustrezno sprotno dokumentiranje postopkovnih dejanj udeležencev,
- reševanje in končanje postopka tam, kjer je nastal povod zanj,
- možnosti za mirno reševanje sporov,

¹ Odredba o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni SARS-Cov-2 (COVID-19) na območju Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 19/20 z dne 12. 3. 2020).

pri tem pa upoštevati vsa priporočila in navodila Nacionalnega inštituta za javno zdravje² za namen preprečevanja širjenja virusne okužbe, varovanja zdravja in življenja pacientov, zdravstvenih (so)delavcev in morebitnih drugih udeležencev postopka.

Dodajamo, da je 29. marca 2020 začel veljati Zakon o začasnih ukrepih v zvezi s sodnimi, upravnimi in drugimi javnopravnimi zadevami za obvladovanje širjenja nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) (Uradni list RS, št. 36/20, v nadaljnjem besedilu: ZZUSUDJZ), ki med drugim določa tudi ukrepe v upravnih in drugih javnopravnih zadevah, in sicer posebno ureditev glede teka rokov ter ukrepov v zvezi s poslovanjem.

V postopkih s prvo obravnavo, ki poteka pred pristojno osebo izvajalca zdravstvene dejavnosti gre za postopek, ki ga ureja neposredno ZPacP, in ne za upravni postopek, zato se določila ZZUSUDJZ lahko upoštevajo zgolj smiselno oziroma upoštevajoč namen ZZUSUDJZ, ki je v tem, da se prepreči širjenje virusne okužbe, varuje zdravje in življenje ljudi ter zagotoviti delovanje institucij. Drugače velja v postopkih z drugo obravnavo kršitve pacientovih pravic, ki potekajo pred Komisijo Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic, kjer gre za drugo javnopravno zadevo in se subsidiarno uporablja zakon, ki ureja splošni upravni postopek in s tem tudi ZZUSUDJZ. V teh primerih roki za opravljanje procesnih dejanj strank in roki za opravljanje procesnih dejanj komisije ne tečejo (6. člen ZZUSUDJZ), stranke (paciente) pa je o tem treba obvestiti. Posebej je tudi določeno, da se v teh primerih ne omogoča vlaganja pisnih in ustnih vlog ter dajanje ustnih izjav pri komisiji.

Rok za vložitev prve zahteve

Razglasitev epidemije praviloma ne vpliva na roke za vložitev prve zahteve, določene v 59. členu ZPacP. Izvajalec lahko zaradi zagotavljanja primerne, kakovostne in varne zdravstvene obravnave obravnava tudi prepozne zahteve in sprejme ustrezne preventivne ukrepe za preprečevanje podobnih kršitev v prihodnosti ter o ukrepih obvesti pacienta, kljub temu da pravno formalno nima pravnega varstva zaradi prepozne vložitve prve zahteve. Prav tako je treba upoštevati, da so zaradi začasnih ukrepov zaradi zaježitve in obvladovanja epidemije, vključno z omejitvijo gibanja in zbiranja ljudi na javnih mestih, določene pravice pacientov v praksi omejene.

Upoštevajoč navedeno, namen ZZUSUDJZ in načela ZPacP velja šteti, da se roki za vložitev prve zahteve, ki se iztečejo v času izvajanja začasnih ukrepov, podaljšajo, tako da se iztečejo osmi dan od dneva prenehanja ukrepov (ki trajajo najdlje do 1. julija 2020). Navedeno seveda ne pomeni, da pacient prve zahteve ne sme vložiti že v času izvajanja začasnih ukrepov.

Način vložitve prve zahteve

Na podlagi 60. člena ZPacP pacient lahko prvo zahtevo vloži ustno na zapisnik ali pisno. Vlaganje ustne zahteve, upoštevajoč Odlok o začasnih splošni prepovedi gibanja in zbiranja ljudi na javnih mestih in površinah v Republiki Sloveniji ter prepovedi gibanja izven občin (Uradni list RS, št. 38/20; v nadaljnjem besedilu: Odlok), praviloma ni mogoče, saj je ni mogoče uvrstiti v nobeno izmed izjem iz 3. člena Odloka³.

Ustna zahteva se zato v času epidemije izjemoma, če je mogoče ugotoviti identiteto na zanesljiv način, lahko poda po telefonu. Ob sprejemu zahteve za prvo obravnavo po telefonu se v zapisnik vnese vse podatke, določene v drugem odstavku 60. člena ZPacP, podpis pacienta pa se nadomesti z zaznamkom pristojne osebe o datumu in času klica. Pristojna oseba zapisnik sestavi v dveh izvodih in ju posreduje pacientu na naslov, ki ga sporoči ob podaji zahteve, in sicer po navadni pošti. Predlagamo, da se v zapisnik navede soglasje pacienta o vložitvi

² Gradiva so prosto dostopna na spletni strani: <https://www.nijz.si/sl/preprecevanje-okuzbe-z-virusom-sars-cov-2019>, <https://www.nijz.si/sl/koronavirus-zdravstveni-delavci#splosni-napotki-pri-uporabi-osebne-varovalne-opreme>, <https://www.nijz.si/sl/koronavirus-sars-cov-2-gradiva> idr.

³ V primeru, da je pacient v času vložitve prve zahteve npr. hospitaliziran pri izvajalcu, se mu omogoči ustna podaja prve zahteve, če je to mogoče.

zahteve in posredovanju zapisnika na ta način ter da se postopek nadaljuje potem, ko izvajalec prejme od pacienta podpisan izvod zapisnika. O tem je treba pacienta predhodno obvestiti⁴.

Pisna vložitev zahteve v času epidemije poteka na enak način kot doslej; prek navadne ali elektronske pošte.

Postopek po vložitvi prve zahteve

61. člen ZPacP določa, da pristojna oseba po prejemu popolne prve zahteve zahtevi v celoti ugoti ali ustavi ter pošlje pisni zaznamek pacientu, napoti pacienta na pristojno osebo, organ ali zastopnika, če se zahteva ne nanaša na pravice po ZPacP ali pa pacienta pisno povabi na ustno obravnavo.

V času epidemije se ob smiselni uporabi tretjega odstavka 7. člena ZZUSUDJZ in upoštevajoč Odlok ustne obravnave in druga procesna dejanja, kjer so pristojne osebe, pacienti in drugi udeleženci v neposrednem stiku, praviloma ne izvajajo. Izjemoma se lahko izvedejo, če to zahteva ali omogoča narava stvari (npr. pacient je v času podaje zahteve in vodenja postopka hospitaliziran pri izvajalcu) in je hkrati mogoče zagotoviti vse varnostne ukrepe (zračenje prostora, varnostna razdalja, osebna varovalna oprema itd.). Upoštevati velja tudi razpoložljivost zdravstvenega osebja v času izrednih razmer in njihovo izpostavljenost virusu v času opravljanja dela. Posledično tudi rok za izvedbo ustne obravnave iz drugega odstavka 61. člena ZPacP v času epidemije ne teče oziroma se prekine do prenehanja ukrepov po ZZUSDJZ.

Pristojne osebe lahko v času epidemije izvajajo druga procesna dejanja, ki ne zahtevajo neposrednega stika z drugimi udeleženci, če je to glede na vsebino mogoče oziroma primerno (npr. ugoditev zahtevi, ustavitev postopka ali napotitev na pristojno osebo, organ ali zastopnika), pri čemer opozarjamo, da je pri morebitni komunikaciji s pacientom treba v vsakem primeru upoštevati splošna načela postopka iz 48. člena ZPacP in pacientu v največji možni meri zagotoviti ustrezno obveščeno, sodelovanje in podporo ter preprosto in učinkovito reševanje in končanje postopkov tam, kjer je nastal povod zanje.

Delo zastopnikov pacientovih pravic

V času epidemije so zastopniki pacientovih pravic v času uradnih ur dosegljivi zgolj preko elektronske pošte in objavljenih telefonskih števil⁵.

Objave in obveščanje pacientov

Predlagamo, da na spletnih straneh, kjer imate objavljene podatke o pooblaščenih osebi, načinu vložitve prve zahteve in podatke o najbližjem zastopniku pacientovih pravic, dodate še obvestilo o vlaganju prve zahteve in vodenju postopka prve obravnave v času epidemije.

Pri odgovoru se obvezno sklicujte na številko tega dopisa.

S spoštovanjem,

dr. Tina Bregant
državna sekretarka

⁴ Če pacient predlaga posredovanje zapisnika na njegov elektronski naslov, se to navede v zapisnik, pri čemer mora pacient za nadaljevanje postopka potrditi prejem in verodostojnost zapisnika po elektronski pošti (kar nadomesti njegov podpis na zapisniku). Pri posredovanju zdravstvenih podatkov po elektronski pošti mora pošiljatelj v vsakem primeru poskrbeti, da so podatki ustrezno zavarovani.

⁵ Seznam zastopnikov pacientovih pravic s kontaktnimi podatki je objavljen na spletni strani Ministrstva za zdravje <https://www.gov.si/teme/pacientove-pravice/>

Vročiti:

- izvajalci zdravstvene dejavnosti – po e-pošti
- Zdravstveni inšpektorat Republike Slovenije, gp.zirs@gov.si – po e-pošti
- Združenje zdravstvenih zavodov Slovenije, gp.zdruzenje@zdrzz.si – po e-pošti
- Komisija Republike Slovenije za varstvo pacientovih pravic- po e-pošti
- Zastopniki pacientovih pravic – po e-pošti