

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

Grösslingová 5, 812 62 Bratislava
www.udzs.sk

Tlačová konferencia 16. august 2005

Vzhľadom na špecifickosť situácie, v ktorej sa Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (ďalej len „úrad pre dohľad“) v 1. polroku nachádzal, čo sa týka personálneho, materiálno-technického vybavenia a zabezpečenia základných princípov fungovania novej organizácie – úrad zabezpečoval hlavne výkon svojho poslania a zároveň základné kontrolné mechanizmy – vyplývajúce zo svojho zákonom daného poslania.

A. Dohľad nad verejným zdravotným poistením

Úrad pre dohľad vzhľadom na plnenie zákonných podmienok transformujúcich sa zdravotných poisťovní na akciové spoločnosti posudzoval a kontroloval splnenie podmienok piatich zdravotných poisťovní na udelenie povolenia na vykonávanie verejného zdravotného poistenia. Na základe tejto činnosti úrad pre dohľad vydal povolenia pre akciové spoločnosti - Spoločná zdravotná poisťovňa, Apollo - zdravotná poisťovňa, Dôvera – zdravotná poisťovňa, Sidéria – zdravotná poisťovňa a Všeobecná zdravotná poisťovňa.

9. augusta 2005 úrad pre dohľad rozhodol o žiadosti spoločnosti J&T FINANCE GROUP, a.s. o vydanie povolenia na vykonávanie verejného zdravotného poistenia pre novozaloženú Európsku zdravotnú poisťovňu, a.s. Vznik novej zdravotnej poisťovne je viazaný na jej zápis do Obchodného registra.

B. Dohľad nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti

Nespochybniteľný význam a postavenie úradu v reformovanom zdravotníctve, ako aj zvyšujúce sa právne povedomie obyvateľstva v oblasti zdravia sa prejavili aj v počte a štruktúre podaní doručených na úrad od občanov – pacientov - poistencov.

Významným faktom v činnosti úradu bola aj skutočnosť, že až **u 50% podaní prešetrovaných dohľadov na mieste a ukončených ako opodstatnené úrad podal 7 oznámení orgánom činným v trestnom konaní. Súčasne podal 60 návrhov na nápravné opatrenia.**

V dobe od 1. apríla do 31.7.2005 úrad pre dohľad podal sumárne 10 trestných oznámení.

Podnetom na podanie trestného oznámenia bolo vo väčšine prípadov nesprávne poskytnutie zdravotnej starostlivosti v zmysle § 4 ods. 3 zákona NR SR č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších predpisov.

1. Sťažnosti, podania, petície

K 30. 6. 2005 úrad prijal spolu **1067 sťažností, podaní a petícií**. Do 30.6.2005 úrad **ukončil šetrenie v 742 prípadoch** (t. j. 69,5%), **šetrenie 325** (30,5%) sťažností, podaní (z toho 1 petícia) **nebolo** k uvedenému dátumu **ukončené**.

2. Sťažnosti

K 30. 6. 2005 úrad **ukončil šetrenie sťažností** podľa zákona č. 152/1998 Z. z. o sťažnostiach **v 286 prípadoch**, čo z celkového počtu **384 prijatých sťažností** predstavuje 74,5 %. Z uvedeného vyplýva, že šetrenie **98 sťažností** (25,5%) **nebolo k 30. 6. 2005 ukončené**.

Úrad z 286 ukončených sťažností **46 sťažností (16,1%) kvalifikoval ako opodstatnené a 130 sťažností (45,1 %) kvalifikoval ako neopodstatnené, 74 sťažností (25,9%)** úrad odstúpil ako nepríslušné v zmysle §9 zákona 152/1998 Z. z. o sťažnostiach. **Z počtu týchto 74 sťažností bolo riešených mimo kompetencie úradu:**

- **samosprávne kraje 35% (26),**
- **poskytovatelia zdravotnej starostlivosti, 16% (12),**
- **stavovské organizácie 6% (5) ,**
- **iné orgány (sociálna poisťovňa, ministerstvá a pod.) 43% (31)**

V štruktúre predmetu sťažností občanov z celkového počtu 384 sťažností prevládali :

- **nespokojnosť s postupom pri liečbe (120 sťažností, t. j. 31,3%),**
- **poškodenie zdravia pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti (65 sťažností, t. j. 16,9 %),**
- **súvislosti s úmrtím príbuzného (42 sťažností, t. j. 10,9 %),**
- **nesúlاد vo výške výberu platieb za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti určených záväzným právnym predpisom (36 sťažností, t. j. 9,4 %),**
- **neetický prístup zdravotníckeho pracovníka k pacientovi (30 sťažností, t. j. 7,8 %),**
- **ostatných 12 druhov predmetu sťažnosti (91 sťažností, t.j.23,7%)**

3. Podania

Úrad k 30. 6. 2005 prijal celkom **682 podaní (podnety, žiadosti o informácie alebo usmernenie)**. K uvedenému dátumu úrad **ukončil šetrenie 456 podaní**, čo predstavuje 66,9 %.

Úrad pri šetrení celkového počtu ukončených podaní 456 - **123 podaní (26,9 %) -** postupoval priamo dohľadom na diaľku, a to v súlade so zákonom č. 581/2004 Z. z. **143 podnetov** (31,3 %) postúpil vzhľadom na ich obsah na ďalšie vybavenie vecne a miestne príslušnému orgánu:

- **poskytovateľom zdravotnej starostlivosti 39,2 %,**
 - **samosprávnym krajom 20,2 %,**
 - **stavovským organizáciám 6,3 %,**
 - **iným orgánom (sociálna poisťovňa, ministerstvá a pod.) 34,3%,**
- ktorý ako prvostupňový orgán vo veci ešte nekonal.

Podania poukazovali predovšetkým na :

- nespokojnosť s postupom pri liečbe (19,8%),
- postup lekára pri výbere poplatkov (14,7 %),
- s objemom výkonom pre pacientov (12,5%)
- nespokojnosť s objemom prostriedkov daných ZP(10,2%)
- ostatných 18 druhov podaní (42,8%)

Úrad pri šetrení podaní a niektorých sťažností, ktorých obsahom boli námietky na správnosť poskytnutej zdravotnej starostlivosti, spojené v niektorých prípadoch s úmrtím pacienta, námietky na služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, prípadne nesúlade klinicko-patologického nálezu, realizoval **výkon dohľadu na mieste v súlade s § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 581/2004 Z. z..**

Dôslednosť a nestrannosť v prešetrovaní podnetov doručených úradu ako aj úspešnosť zistení odkrývajúcich závažnosť niektorých prípadov dokumentuje **počet podaní trestných oznámení** úradu v súvislosti so zisteniami pri výkone dohľadu u poskytovateľov zdravotnej starostlivosti.

V prvom polroku 2005 bolo postúpených orgánom činným v trestnom konaní 7 oznámení. Vo všetkých prípadoch sa jednalo o prešetrovanie podaní v súvislosti poskytnutou zdravotnou starostlivosťou s následným úmrtím. Do 31.7.2005 sa počet trestných oznámení zvýšil na 10.

Úrad zatiaľ nemá k dispozícii výsledok šetrení orgánov činných v trestnom konaní, i keď v zmysle zákona po skončení šetrenia túto informáciu od nich požaduje.

4. Petícia

Úrad k 30. 6. 2005 prijal 1 petíciu. Petíciu podali zamestnanci NsP Žilina, v ktorej poukazovali na to, že zdravotné poisťovne nemocnici neuhrádzajú všetky fakturované zdravotnícke výkony.

Obsahom podania bolo podporné stanovisko zamestnancov nemocnice vedeniu nemocnice pri jednaniach so zdravotnými poisťovňami o navýšení limitov a adekvátne dofinancovanie jej činnosti. Bol vykonaný dohľad na diaľku v jednotlivých zdravotných poisťovniach, pričom bolo konštatované, že zdravotná starostlivosť v regióne je zabezpečená v zmysle vyhlášky MZ SR o verejnej minimálnej sieti pre poisťencov všetkých zdravotných poisťovní. Petičný výbor bol písomne informovaný o výsledkoch.

POSTUP PRI PODANÍ PODNETU-

POSTUP V ZMYSLE ZÁKONA O ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI

Ak sa osoba domnieva, že sa jej neposkytla zdravotná starostlivosť správne alebo sa domnieva, že iné rozhodnutie ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti je nesprávne, má právo požiadať poskytovateľa o nápravu; žiadosť sa podáva písomne.

Poskytovateľ je povinný bezodkladne písomne informovať žiadateľa o spôsobe vybavenia žiadosti.

Ak poskytovateľ žiadosti nevyhoví alebo bezodkladne neinformuje žiadateľa o spôsobe vybavenia žiadosti, osoba má právo

a) požiadať **Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou** (ďalej len úrad pre dohľad) o vykonanie dohľadu podľa osobitného predpisu, **ak predmetom žiadosti je správne poskytnutie zdravotnej starostlivosti,**

b) obrátiť sa na orgán príslušný na výkon dozoru (**Ministerstvo zdravotníctva SR, Samosprávny kraj, komory zdravotníckych pracovníkov**), **ak predmetom žiadosti je iné rozhodnutie ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka v súvislosti s poskytovaním zdravotnej starostlivosti alebo služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (poplatky, etika, organizácia ..)**

Žiadosť na úrad pre dohľad sa podáva písomne a musí obsahovať základné údaje: **údaje osoby, ktorá podnet podáva, konkrétny popis prípadu a identifikačné údaje poskytovateľa (lekára alebo nemocnice).**

Kontakt: **Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou**
Sekcia dohľadu nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti
Grösslingová 5
812 62 Bratislava

JEDNOTKA NA OCHRANU PRÁV PACIENTOV

V rámci ÚDZS bol vytvorený Odbor bezpečnosti a ochrany práv pacienta. V rámci odboru je začlenená Jednotka na ochranu práv pacientov (JOPP)

Hlavnou náplňou činnosti JOPP je poskytovať poradenstvo a konzultácie pre pacientov, usmerniť ich a podať potrebné informácie týkajúce sa zabezpečenia poskytovania zdravotnej starostlivosti a to formou:

- **telefonicky**
- **písomne**
- **e- mailom**
- **osobne**

V rámci JOPP je k dispozícii aj telefonická linka **02/ 593 11 352**.

Okrem poradenstva a konzultácií JOPP monitoruje povedomie verejnosti o dodržiavaní práv pacientovi a spolupracuje s predstaviteľmi patientských organizácií a občianskych združení za účelom výmeny informácií.

Nespadá do kompetencie JOPP poskytovať poradenstvo z oblasti sociálnej problematiky (priznávanie invalidných dôchodkov, ZŤP, finančné kompenzácie a príspevky a iné dotazy spadajúce do kompetencie rezortu MPSVR SR).

Nespadá do kompetencie JOPP prešetrovanie konkrétnych podnetov. Tie prešetruje odbor dohľadu nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti v rámci UDZS. V rámci poskytnutých informácií JOPP môže usmerniť, kde si môže pacient uplatniť svoje práva.

V rámci zavádzania systému zlepšenia bezpečnosti pacienta sú naplánované vzdelávacie semináre pre zdravotnícke zariadenia. Bezpečnosť pacienta ako súčasť kvality poskytovania zdravotne starostlivosti je v popredí štátnej zdravotnej politiky všetkých členských štátov EU. V rámci odboru bude prebiehať úzka spolupráca s medzinárodnými organizáciami (Radou Európy, Európskou komisiou, Európskou úniou, WHO..), najmä pri návrhoch, tvorbe a zavádzaní indikátorov bezpečnosti pacienta, pomocou ktorých sa bude táto bezpečnosť sledovať.

PRIESKUM VEREJNEJ MIENKY

PODPORENÁ ZNALOSŤ VYBRANÝCH INŠTITÚCIÍ

- ✓ Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou pozná aspoň podľa názvu 41% respondentov.
- ✓ Naopak, ani podľa názvu ho nepozná 59% respondentov.
- ✓ Vyšší podiel respondentov, ktorí poznajú ÚDZS aspoň podľa názvu, je u respondentov s vyšším vzdelaním, u respondentov pracujúcich ako výkonní odborní pracovníci, úradníci, tvoriví odborní pracovníci, podnikatelia, živnostníci, u respondentov z domácností s najvyšším čistým mesačným príjmom, u respondentov, podľa ktorých je existencia ÚDZS na Slovensku potrebná, u respondentov, ktorí by sa v prípade problémov s lekármi, nemocnicami alebo zdravotnými poisťovňami obrátili na ÚDZS so svojimi sťažnosťami a u respondentov, ktorí by privítali viac informácií o ÚDZS.

DEKLAROVANÁ ZNALOSŤ ČINNOSTI ÚRADU PRE DOHĽAD

- ✓ 22% respondentov deklaruje, že vedia, čím sa Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou zaoberá.

ASOCIÁCIE SPOJENÉ S ÚRADOM PRE DOHĽAD

- ✓ Respondenti si pod názvom "Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou" najčastejšie predstavujú kontrolu zdravotníckych pracovníkov (31%) a kontrolu poskytovania zdravotnej starostlivosti (20%).
- ✓ Pomerne často asociuje tento výraz u respondentov aj kontrolu zdravotníckych zariadení (14%), riešenie sťažností pacientov (11%) a ochranu pacientov, ich práv (10%).

POTREBNOSŤ

- ✓ Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou je na Slovensku potrebný podľa názoru 83% respondentov, pričom určite potrebný je podľa 58% respondentov a skôr potrebný je podľa 25% respondentov.

POTENCIÁL VYUŽITIA SLUŽIEB ÚRADU PRE DOHĽAD

- ✓ V prípade, že by respondenti mali nejaké problémy s lekármi, nemocnicami alebo zdravotnými poisťovňami, takmer dve tretiny (65%) z nich by sa obrátili na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou so svojimi sťažnosťami, pričom určite by sa obrátilo na ÚDZS 28% respondentov a asi by sa naň obrátilo 37% respondentov.

NEGATÍVNA SKÚSENOSŤ S POSKYTOVATEĽMI ZDRAVOTNÍCKEJ STAROSTLIVOSTI

- ✓ Negatívnu skúsenosť s lekármi mala v poslednom období viac ako pätina respondentov (21%). Iba 16% z nich by sa však obrátilo so sťažnosťou na nejaký úrad, inštitúciu.
- ✓ Negatívnu skúsenosť so zdravotníckymi zariadeniami malo v poslednom období 13% respondentov. Spomedzi nich iba 18% by sa obrátilo so sťažnosťou na nejaký úrad, inštitúciu.
- ✓ Negatívnu skúsenosť so zdravotnými poisťovňami malo v poslednom období 8% respondentov. Spomedzi nich iba 22% by sa však obrátilo so sťažnosťou na nejaký úrad, inštitúciu.

DÔLEŽITÉ ZMENY V ZÁKONE Č. 581/2004 OD 1.9.2005

§ 18 Pôsobnosť úradu

Úrad pre dohľad vykonáva dohľad nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti tým, že dohliada na správne poskytovanie zdravotnej starostlivosti a za podmienok ustanovených týmto zákonom:

1. ukladá sankcie,
2. podáva návrhy na uloženie sankcie,
3. ukladá opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov

§ 48 Vykonávanie pitvy

Úrad môže nariadiť pitvu aj na žiadosť osoby, ktorá je blízkou osobou zomrelému.

§ 50 Podmienky na uloženie sankcií a na podanie návrhu na uloženie sankcií

Ak úrad pri výkone dohľadu nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti zistí, že zdravotná starostlivosť nebola poskytnutá správne, podľa závažnosti zistených nedostatkov a ich následkov môže uložiť poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti

- a) pokutu alebo
- b) zákaz výkonu zdravotníckeho povolania najviac na jeden rok; ak poskytovateľom zdravotnej starostlivosti je právnická osoba, zákaz výkonu zdravotníckeho povolania môže uložiť jej odbornému zástupcovi.“

Ak úrad pri výkone dohľadu nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti zistí iné nedostatky v činnosti poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, ktoré vyplývajú z porušenia povinností ustanovených osobitným predpisom, podľa závažnosti zistených nedostatkov môže podať u príslušného orgánu návrh na

- a) uloženie pokuty,
- b) dočasné pozastavenie alebo zrušenie povolenia na prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia,
- c) dočasné pozastavenie alebo zrušenie licencie na výkon samostatnej zdravotníckej praxe alebo licencie na výkon zdravotníckeho povolania, a ak ide o právnickú osobu, licencie na výkon činnosti odborného zástupcu,
- d) začatie disciplinárneho konania.

Pokuty môže úrad pre dohľad podľa povahy veci uložiť opakovane; súčasne s uložením pokuty môže uložiť opatrenie na odstránenie zistených nedostatkov.