

## **Správa o vybavovaní sťažností , podaní, petícií a správnych konaní na referáte zdravotníctva Odboru sociálnych vecí a zdravotníctva k 31.12.2018**

Odborom sociálnych vecí a zdravotníctva (ďalej len „OSVaZ“) boli v roku 2018 sťažnosti vybavované v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach ako aj v zmysle „Smernice 2/2010“.

Došlé podania okrem sťažnosti a petícií boli zamestnancami referátu riešené v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb o správnom konaní, ako aj všeobecne záväznými právnymi predpismi na úseku zdravotníctva a to zákonom č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č.578/2004 Z. z.“) , zákonom č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 576/2004 Z. z.“), zákonom č. 577/2004 Z. z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (ďalej len “zákon č. 577/2004 Z. z.“) a iných. Postup pri vybavovaní podaní a správnych konaní na referáte zdravotníctva OSVaZ je upravený vnútornou normou, ktorou je Metodické usmernenie odboru sociálnych vecí a zdravotníctva č.3/2016 z 30.9.2016 o vybavovaní podaní a ukladaní pokút na referáte zdravotníctva Úradu Košického samosprávneho kraja.

Postup konania o uložení pokuty (správneho konania na úseku zdravotníctva) upravuje zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorý súčasne odkazuje na použitie všeobecného predpisu o správnom konaní, ktorým je zákon č. 71/1967Zb o správnom konaní.

V r. 2018 bolo referátom zdravotníctva OSVaZ riešených spolu **102** podaní (v roku 2018 to bolo 122 podaní), z toho bolo na úseku poskytovateľov zdravotnej starostlivosti riešených **101** podaní, na úseku farmácie jeden podnet. V roku 2018 nebola riešená žiadna petícia ani sťažnosť.. Realizovaných bolo **10** správnych konaní..

### **A. Sťažnosti**

V r. 2018 nebola na referát zdravotníctva OSVaZ doručená žiadna sťažnosť.

### **B. Podania**

Referátom zdravotníctva a farmácie OSVaZ bolo v r. 2018 riešených **102** podaní. Pre vecnú nepríslušnosť z celkového počtu podaní bolo referátom zdravotníctva OSVaZ postúpených iným inštitúciám 23 podaní alebo ich časti (najmä MZSR-5, UDZS-17, RLK-1). V 2 prípadoch bola poskytnutá súčinnosť orgánom verejnej správy - Prokuratúra, súd.

Z celkového počtu **102** podaní bolo 46 podaní, t.j. **45** % uzavretých ako opodstatnených. Opodstatnené podania (46 podaní) sa týkali úplne alebo z časti najmä platieb pacientov (19 podaní), zdravotnej dokumentácie (26 podaní), neposkytnutia zdravotnej starostlivosti (5 podaní), ordinačných hodín (5 podaní), materiálno - technického a personálneho zabezpečenia (1 podanie). V 10 prípadoch KSK nebol vecne príslušný na riešenie veci. Poskytnutia súčinnosti sa týkali 2 podania, v 10 prípadoch nebolo možné objektivizovať porušenie povinnosti zo strany poskytovateľa ZS. V prípadoch opodstatnených podaní bolo Úradom Košického samosprávneho kraja začaté správne konanie (konanie o uloženie pokuty) v 9 prípadoch, v ostatných prípadoch bol poskytovateľ upozornený na povinnosť dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy.

### **Predmet podaní:**

### **Predmet podaní:**

Najčastejšie sa podávateľia obracali na Úrad Košického samosprávneho kraja s podnetmi týkajúcimi sa:

- *poplatkov - 27 podaní,*
- *nedostatkov v zdravotnej dokumentácii - 26 podaní,*
- *nevydanie zdravotnej dokumentácie pri zmene lekára – 4 podania,*
- *nedodržiavanie ordinačných hodín - 5 podaní,*
- *personálne a materiálne – technické vybavenie - 2 podania,*
- *neprítomnosť lekára - 0 podaní,*
- *odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti - 7 podaní,*
- *neetický prístup zdrav. Personálu - 1 podanie,*
- *nedostatky ošetrojúceho zdravotníckeho pracovníka pri informovaní o účele, povahe, následkoch a rizikách poskytnutia zdravotnej starostlivosti, o možnostiach voľby navrhovaných postupov a rizikách odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti (informovaný súhlas) – 1 podanie,*
- *neoprávnené poskytovanie zdravotnej starostlivosti- 1 podanie,*
- *nespokojnosť pacientov so systémom objednávania - 1 podania,*
- *určenie lekára- 2 podania,*
- *vykonávanie služieb LSPP podľa rozpisu - 2 podaní*

### **C. Petície**

V r. 2018 nebola na referát zdravotníctva OSVaZ doručená žiadna petícia.

### **D. Konanie o uloženie pokuty**

V roku 2018 na referáte zdravotníctva OSVaZ prebiehalo 10 správnych konaní o uloženie pokuty (10 v prípadoch poskytovateľov zdravotnej starostlivosti). Z uvedeného počtu v 1 prípade bolo správne konanie začaté po vykonaní kontroly poskytovateľa zdravotnej (lekárskej) starostlivosti, v ostatných prípadoch po prešetrení podnetu.

### **Predmet konania o uloženie pokuty:**

Dôvodmi začatia správneho konania vo veci uloženia pokuty poskytovateľom zdravotnej starostlivosti boli prevažne porušenia:

- *povinnosť poskytovateľa viesť zdravotnú dokumentáciu podľa osobitného predpisu<sup>1</sup> - 1 prípad,*
- *povinnosť poskytovateľa pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti dodržiavať osobitné predpisy v danom prípade § 44 ods. 1 zákona č. 577/2004 Z. z. – platby vyberané poskytovateľom bez právneho dôvodu<sup>2</sup> - 2 prípady,*
- *povinnosť poskytovateľa umiestniť na viditeľnom mieste ordinačné hodiny schválené a potvrdené samosprávnym krajom, ak ide o zdravotnícke zariadenie, v ktorom sa poskytuje ambulantná zdravotná starostlivosť, a schválené ordinačné hodiny aj dodržiavať<sup>3</sup> - 2 prípady,*
- *povinnosť poskytovateľa zabezpečiť zastupovanie v rozsahu povolenia počas dočasnej neprítomnosti a súčasne na viditeľnom mieste bezodkladne uviesť poskytovateľa, ktorý vykonáva zastupovanie a túto skutočnosť oznámiť príslušnému samosprávnemu kraju;*

<sup>1</sup> § 79 ods. 1 písm. l) zákona č. 578/2004 Z. z.

<sup>2</sup> § 79 ods. 1 písm. a) zákona č. 578/2004 Z. z.

<sup>3</sup> § 79 ods. 1 písm. za) zákona č. 578/2004 Z. z.

*uvedené sa nevzťahuje na poskytovateľa ústavnej zdravotnej starostlivosti<sup>4</sup> - 1 prípad, povinnosť poskytovateľa vydať osobe doklad o výške úhrady, ktorú uhradza osoba za poskytnutú zdravotnú starostlivosť, a doklad o výške úhrady za poskytnuté služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti<sup>5</sup> - 1 prípad,*

- *viditeľne označiť druh zdravotníckeho zariadenia, jeho odborné zameranie, obchodné meno alebo meno a priezvisko držiteľa povolenia, právnická osoba je povinná uviesť aj meno a priezvisko odborného zástupcu- 2 prípady,*
- *vykonávať lekársku službu prvej pomoci podľa rozpisu určeného samosprávnym krajom- 1 prípad,*

Poskytovateľom zdravotnej starostlivosti boli uložené pokuty v celkovej sume 595.- Eur. V 1 prípade bolo konanie o uloženie pokuty zastavené (v rámci správneho konania sa nepreukázalo porušenie povinnosti poskytovateľa a teda skutková podstata správneho deliktu, V 1 prípade nebolo konanie právoplatne ukončené k 31.12.2018. V 4 prípadoch podali účastníci konania proti rozhodnutiu KSK odvolanie. V prípadoch neuhradených pokút pristúpi KSK k výkonu rozhodnutia súdnym exekútorom.

### **Konania o zbavení mlčanlivosti**

V sledovanom období bolo vydaných **71** rozhodnutí o zbavení mlčanlivosti.

### **E. Vyhodnotenie**

V roku 2018 oproti predchádzajúcemu kalendárnemu roku bol zaznamenaný pokles počtu riešených podaní ako aj správnych konaní, v prípade sťažností a petícií nedošlo k zmene. Z celkového počtu sťažností, podaní a správnych konaní 112 riešených OSVaZ bolo najviac sťažností, podaní a správnych konaní na vyberanie poplatkov 27 podaní, 2 správne konania (25,8 %), na zdravotnú dokumentáciu 26 podaní, 1 správne konanie ( 24,1 % ), povinnosti poskytovateľa súvisiace s dodržiavaním ordinačných hodín 5 podaní 2 správne konania (6 %), neposkytnutie zdravotnej starostlivosti 7 podaní (6,25%) .

Najčastejšie sa poskytovatelia zdravotnej starostlivosti dopúšťali chýb vo veci vyberania poplatkov poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, a to až 25,8 %. Uvedené je pravdepodobne spôsobené častou zmenou legislatívy, ako aj väčšou informovanosťou pacientov v predmetnej oblasti, pacienti oprávnené vyjadrujú nespokojnosť s platbami v zdravotníctve, ktoré poskytovatelia svojvoľne zaradzujú do svojich cenníkov a vyberajú. Poskytovatelia aj v roku 2018 v oblasti vyberania poplatkov dopúšťali najmä chýb pri platbách za výkony, ktoré nie sú plne hrazené z verejného zdravotného poistenia a za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, často boli poskytovateľmi požadované aj platby za zdravotné výkony plne hrazené z verejného zdravotného poistenia, v rámci správneho konania bola v takomto prípade poskytovateľom okrem uloženej pokuty uložená tiež povinnosť vrátiť bez právneho dôvodu prijatú platbu

Druhou najčastejšie chybovou oblasťou je oblasť vedenia zdravotnej dokumentácie, kde sa vyskytovali chyby najmä pri zápise do zdravotnej dokumentácie, nedostatky v poučení a informovanom súhlase, ktoré v zdravotnej dokumentácii chýbali, uchovaní zdravotnej dokumentácie. Nezanedbateľným problémom je sprístupňovanie a nahliadanie do zdravotnej dokumentácie, ako aj sekundárny problém z uvedeného vyplývajúci, ktorým je často

<sup>4</sup> § 79 ods. 1 písm. j) zákona č. 578/2004 Z. z.

<sup>5</sup> § 79 ods. 1 písm. o) zákona č. 578/2004 Z. z.

neodôvodnené a súčasne nezákonné spoplatnenie predmetných úkonov zo strany poskytovateľov zdravotnej starostlivosti. Ďalším nezanedbateľným problémom bol tiež postup pri odovzdaní zdravotnej dokumentácie novému poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti. V porovnaní s rokom 2017 sme zaznamenali v tejto oblasti mierny nárast počtu podaní a správnych konaní.

Rovnako problémovou oblasťou ostávajú ordinačné hodiny, neprítomnosť lekára na pracovisku, nezabezpečenie zastupovania (nedodržiavanie ordinačných hodín, nesúlad medzi schválenými ordinačnými hodinami a ordinačnými hodinami vyvesenými v čakárni, nezabezpečenie zastupovania neumiestnenie informácie o zastupovaní, neprítomnosti na viditeľnom mieste).

### **Záver**

Zo štatistiky za rok 2018 vyplýva, že realizované správne konania (konania o uloženie pokuty) splnili svoj základný cieľ, ktorým je preventívne pôsobenie vo vzťahu k poskytovateľovi. U poskytovateľov, u ktorým už raz bola uložená pokuta nebolo spravidla zistené opätovné porušenie povinnosti. Došlo k miernemu poklesu podaní zo strany občanov, ako aj k poklesu realizovaných správnych konaní.

### **Navrhované opatrenia**

1. Prostredníctvom web stránky KSK, facebook KSK zabezpečiť informovanosť občanov,
2. Skvalitniť proces vybavovania podaní, dodržiavať zákonné lehoty, aby nedochádzalo k preklúzii,
3. Realizáciou správnych konaní pôsobiť preventívne, ako aj represívne na poskytovateľov zdravotnej starostlivosti,
4. Zaradiť oblasti, v ktorých sa poskytovatelia dopúšťajú najviac chýb, do programu pracovných stretnutí s poskytovateľmi v okresoch KSK v roku 2019.
5. Realizáciou metodických návštev u poskytovateľov LSPP eliminovať podnety na úseku ambulantnej pohotovostnej služby,
6. Aktívne sa zapojiť do prípadnej zmeny legislatívy na úseku povinnosti poskytovateľov zdravotnej ako aj lekárenskej starostlivosti,
7. Zverejniť správu o záveroch vyhodnotenia vybavovania sťažností, podaní a správnych konaní za r. 2018 na web stránke Úradu KSK.

Košice 21.1.2019

Spracovala: JUDr. Jana Megela Moskaľová