

Správa o vybavovaní sťažností , podaní, petícií a správnych konaní na referáte zdravotníctva Odboru sociálnych vecí a zdravotníctva k 31.12.2017

Odborom sociálnych vecí a zdravotníctva (ďalej len „OSVaZ“) boli v roku 2017 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. 71/1967Zb 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. 2017 bolo referátom zdravotníctva OSVaZ riešených spolu **122** podaní (v roku 2016 to bolo 133 podaní), z toho bolo na úseku poskytovateľov zdravotnej starostlivosti riešených **122** podaní, na úseku farmácie žiaden podnet. V roku 2017 nebola riešená žiadna petícia ani sťažnosť.. Realizovaných bolo **36** správnych konaní (v roku 2016 to bolo 38). V porovnaní s rokom 2016 je to na referáte zdravotníctva pokles o **11** podaní, v prípade správnych konaní pokles o **2** konania.

A. Sťažnosti

V r. 2017 nebola na referát zdravotníctva OSVaZ doručená žiadna sťažnosť.

B. Podania

Referátom zdravotníctva a farmácie OSVaZ bolo v r. 2017 riešených **122** podaní. Pre vecnú nepríslušnosť z celkového počtu podaní bolo referátom zdravotníctva OSVaZ postúpených iným inštitúciám **13** podaní alebo ich časti (najmä MZSR-3, UDZS-2, RLK- 3, SP- 1, zdravotné poisťovne- 1, sociálna poisťovňa- 2, RUVZ-1, magistrát mesta Košice- 1, iný samosprávny kraj- 1). V troch prípadoch bola poskytnutá súčinnosť orgánom verejnej správy - Prokuratúra, súd.

Z celkového počtu **122** podaní bolo **35** podaní, t.j. **29 %** uzavretých ako opodstatnených. Opodstatnené podania (35 podaní) sa týkali úplné alebo sčasti najmä platieb pacientov (23 podaní), zdravotnej dokumentácie (15 podaní), neposkytnutia zdravotnej starostlivosti (19 podaní) ordinačných hodín (9 podaní) a nedodržanie postupu pri odstúpení od dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti alebo nevydanie zdravotnej dokumentácie novému poskytovateľovi zdravotnej starostlivosti (5 podaní), materiálno - technického a personálneho zabezpečenia (12 podaní). V 11 prípadoch KSK nebol vecne príslušný na riešenie vecí. Poskytnutia súčinnosti sa týkali 3 podania, v 12 prípadoch nebolo možné objektivizovať porušenie povinnosti zo strany poskytovateľa ZS. V prípadoch opodstatnených podaní bolo Úradom Košického samosprávneho kraja spravidla začaté správne konanie (konanie o uloženie pokuty).

Predmet podaní:

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

- *poplatkov - 22 podaní,*
- *nedostatkov v zdravotnej dokumentácii - 15 podaní,*
- *nevydanie zdravotnej dokumentácie pri zmene lekára – 5 podaní,*

- *nedodržovanie ordinačných hodín - 9 podaní,*
- *personálne a materiálno – technické vybavenie - 12 podaní,*
- *neprítomnosť lekára - 3 podania,*
- *odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti - 19 podaní,*
- *neetický prístup zdrav. Personálu - 3 podaní,*
- *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) - 4 podaní,*
- *neoprávnené poskytovanie zdravotnej starostlivosti- 1 podanie,*
- *nespokojnosť pacientov so systémom objednávaní - 4 podaní,*
- *určenie lekára- 1 podaní,*
- *cenník výkonov a služieb – 7 podaní*
- *vykonávanie služieb LSPP podľa rozpisu- 6 podaní*

Štatistické vyjadrenie podaní z hľadiska formy poskytnutej starostlivosti:

Ambulantná starostlivosť: podania smerovali predovšetkým na všeobecné ambulancie **25** podaní, na gynekologické ambulancie **6** podaní, na zubné ambulancie **7** podaní a na iné špecializované ambulancie **50** podaní.

Ústavná starostlivosť: **12** podaní (prevažná väčšina smerovala na nedostatky vo vedení zdravotnej dokumentácie, platieb, informovaného súhlasu, neetického prístupu zdravotníckych pracovníkov, neposkytnutia zdravotnej starostlivosti),

Lekárska starostlivosť: **0** podaní.

C. Petície

V r. 2017 nebola na referát zdravotníctva OSVaZ doručená žiadna petícia.

D. Konanie o uloženie pokuty

V roku 2017 na referáte zdravotníctva OSVaZ prebiehalo **36** správnych konaní o uloženie pokuty (32 v prípadoch poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, 4 v prípadoch poskytovateľov lekárskej starostlivosti). Z uvedeného počtu v **15** prípadoch 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 predpisu¹- 2 prípady,*
- *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 dôvodu²- 14 prípadov,*
- *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 dodržiavať³- 7 prípadov,*
- *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; uvedené sa nevzťahuje na poskytovateľa ústavnej zdravotnej starostlivosti⁴- 1 prípad,*

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

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

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

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

- *povinnosť poskytovateľa, prevádzkovať zdravotnícke zariadenie v súlade s požiadavkami na personálne a materiálno- technické vybavenie - 7 prípadov,*
- *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 starostlivosti⁵ - 2 prípady,*
- *povinnosť poskytovateľa umiestniť cenník výkonov na prístupnom a viditeľnom mieste –10 prípadov,*
- *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- 3 prípady,*
- *umiestniť na prístupnom a viditeľnom mieste vo vstupných priestoroch alebo v priestoroch čakárne zoznam zdravotných výkonov – 6 prípadov*
- *vykonávať lekársku službu prvej pomoci podľa rozpisu určeného samosprávnym krajom- 2 prípady,*
- *zabezpečiť v rozsahu povolenej činnosti bezodkladne výdaj liekov, zdravotníckych pomôcok a diietických potravín, ktoré nie sú zahrnuté do základného sortimentu.-3 prípady*
- *dodržiavať požiadavky správnej lekárenskej praxe- 3 prípady*
- *zabezpečiť výdaj liekov a zdravotníckych pomôcok odborne spôsobilými osobami uvedenými v § 25 ods. 2 a 3.- 1 prípad*

Poskytovateľom zdravotnej starostlivosti boli uložené pokuty v celkovej sume **9697,- Eur**, (priemerná výška pokuty **269,- Eur**). V **3** prípadoch správnych konaní o uloženie pokuty bolo konanie zastavené (v rámci správneho konania sa nepreukázalo porušenie povinnosti poskytovateľa a teda skutková podstata správneho deliktu v 2 prípadoch, v jednom prípade v priebehu správneho konania účastník konania zanikol). V **3** prípadoch nebolo konanie právoplatne ukončené k 31.12.2017. V 5 prípadoch podali účastníci konania proti rozhodnutiu KSK odvolanie. V prípadoch neuhradených pokút pristúpi KSK k výkonu rozhodnutia súdnym exekútorom.

Z celkového počtu prebiehajúcich správnych konaní v **5** prípadoch bolo účastníkmi konania podané odvolanie. V **1** prípade bolo rozhodnutie KSK potvrdené, v **4** prípadoch odvolacie konanie naďalej prebieha.

E. Vyhodnotenie

V roku 2017 oproti predchádzajúcemu kalendárnemu roku bol zaznamenaný mierny pokles počtu riešených podaní ako aj správnych konaní, v prípade sťažností došlo k poklesu, v prípade petícií nedošlo k zmene. Z celkového počtu sťažností, podaní a správnych konaní **158** riešených OSVaZ bolo najviac sťažností, podaní a správnych konaní na vyberanie poplatkov 22 podaní, 14 správnych konaní (**22,7 %**), na zdravotnú dokumentáciu 15 podaní, 2 správnych konaní (**11 %**), povinnosti poskytovateľa súvisiace s materiálno - technickým a personálnym zabezpečením ambulancie 12 podaní 7 správnych konaní (**12 %**), neposkytnutie zdravotnej starostlivosti 19 podaní (12%) .

Najčastejšie sa poskytovatelia zdravotnej starostlivosti dopúšťali chýb vo veci **vyberania poplatkov** poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, a to až **22,7 %**. Uvedené je pravdepodobne spôsobené častou zmenou legislatívy, ako aj väčšou informovanosťou pacientov v predmetnej oblasti. Stúpol taktiež počet realizovaných správnych konaní vo veci poplatkov čo svedčí o tom, že pacienti oprávnené vyjadrujú nespokojnosť s platbami v zdravotníctve, ktoré poskytovatelia svojvoľne zaradzujú do svojich cenníkov a vyberajú. Poskytovatelia aj v roku 2017 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 najčastejšou oblasťou, v ktorej sa poskytovatelia dopúšťali chýb, je oblasť **personálneho a materiálno- technického vybavenia** ambulancii. Takmer každá kontrola zo strany

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

zamestnancov Úradu KSK objavila nedostatky v oblasti personálneho resp. materiálne – technického zabezpečenia ambulancii. Na druhé miesto je potrebné zaradiť taktiež problém s odmietnutím poskytnutia zdravotnej starostlivosti zo strany poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ktorý v takomto počte je relatívne novým fenoménom.

Treťou 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 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. Na druhej strane treba uviesť, že v porovnaní s rokom 2016 sme zaznamenali v tejto oblasti pokles počtu podaní a správnych konaní. Uvedené je spôsobené predovšetkým zameraním sa samosprávneho kraja na edukáciu lekárov a to jednak formou školení organizovaných lekárom samosprávneho kraja v spolupráci s lekárskou komorou, ako aj dôrazom na realizáciu kontrol poskytovateľov zdravotnej starostlivosti zo strany KSK.

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).

F. Záver

Zo štatistiky za rok 2017 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.

E. Navrhované opatrenia

1. Prostredníctvom **poradensko-informačného centra** zvyšovať informovanosť občanov a poskytovateľov v oblasti zdravotníctva,
2. Efektívne fungovanie online poradenstva,
3. Marketingová podpora poradensko- informačného centra,
4. Prostredníctvom **web stránky KSK, facebook KSK** zabezpečiť informovanosť občanov,
5. **Skvalitniť proces vybavovania podaní**, dodržiavať zákonné lehoty, aby nedochádzalo k preklúzií,
6. **Realizáciou správnych konaní** pôsobiť preventívne, ako aj represívne na poskytovateľov zdravotnej starostlivosti,
7. Zaradiť oblasti, v ktorých sa poskytovatelia dopúšťajú najviac chýb, **do programu pracovných stretnutí** s poskytovateľmi v okresoch KSK v roku 2018.
8. Realizáciou **metodických návštev u poskytovateľov LSPP** eliminovať podnety na úseku lekárskej služby prvej pomoci,
9. **Aktívne sa zapojiť do prípadnej zmeny legislatívy** na úseku povinnosti poskytovateľov zdravotnej ako aj lekárskej starostlivosti,
10. **Zverejniť správu o záveroch** vyhodnotenia vybavovania sťažností, podaní a správnych konaní za r. 2017 na web stránke Úradu KSK.

Košice 21.1.2018

Spracovala: JUDr. Jana Megela Moskaľová