

Vyhodnotenie činnosti poradensko-informačného centra k 31.12.2017

Hodnotené obdobie poskytovania poradenstva

1.1.2017 - 31.12.2017

Štatistika poradenstva

1. Celkový počet prípadov poskytnutia poradenstva je **200**, čo predstavuje pokles oproti roku 2016 (264 prípadov) o takmer 24 %.

Dôvodom poklesu môže byť predovšetkým väčší počet zverejnených informácií na web stránke Košického samosprávneho kraja (ďalej len „KSK“), napr. o prevzatej zdravotnej dokumentácii po skončení činnosti lekára, voľných zdravotných obvodoch a pod.

2. Forma poskytovania poradenstva

Forma	2016	2017
telefón	104 (39,4 %)	112 (56 %)
email	102 (38,6 %)	35 (17,5 %)
osobne	25 (9,5 %)	37 (18,5 %)
online chat	9 (3,4 %)	11 (5,5%)
offline chat	24 (9,1 %)	5 (2,5 %)

Ako vyplýva z tabuľky, v roku 2017 bol viditeľný nárast telefonickej komunikácie a tiež osobných dopytovaní. Oproti roku 2016, v roku 2017 poklesol počet dopytovaní prostredníctvom emailovej komunikácie.

3. Cieľová skupina poradenstva

Cieľová skupina	2016	2017
Občania/pacienti	168 (63,6 %)	132 (66 %)
Poskytovatelia zdravotnej starostlivosti	75 (28,4 %)	50 (25%)
Poskytovatelia lekárenskej starostlivosti	12 (4,5 %)	10 (5%)
iní žiadatelia o informácie	9 (3,4 %)	7 (3,5 %)

Občania/pacienti predstavujú naďalej najväčšie percento žiadateľov o poradenstvo, pričom ich percentuálny podiel v roku 2017 (66 %) v porovnaní s rokom 2016 (63,6 %) mierne vzrástol. Percentuálny podiel žiadateľov zo strany poskytovateľov lekárenskej starostlivosti a iných subjektov (napr. novinári, advokáti, stavovské komory) ostal približne nezmenený. Zároveň klesol počet žiadateľov zo strany poskytovateľov zdravotnej starostlivosti.

4. Obsah poradenstva

Občania/pacienti

Cieľovú skupinu občanov/pacientov predovšetkým zaujímali:

zdravotná dokumentácia	23	kde sa nachádza po zmene lekára/lekárky, nahliadanie, výpis
poplatky a platby	29	výška, prednostné objednávanie, oprávnenosť, kontrola
nedodržanie postupu, správanie lekárov alebo sestier, neposkytnutie zdravotnej starostlivosti	13	nedodržiavanie ordinačných hodín, systém objednávaní, neetické správanie, ako podať sťažnosť
zmena lekára/lekárky	6	aké tlačivo použiť, účinnosť odstúpenia

Zostávajúce otázky sa týkali napríklad lehôt v konaní, predpisovania liekov, do ktorého zdravotného obvodu pacient patrí, telefonických konzultácií a podobne. Postupne badať úbytok podnetov na vyberanie poplatkov (rok 2014 **60**, rok 2015 **53**, rok 2016 **42**), čo je dôsledkom jednak zmeny legislatívy a tiež vykonanými kontrolami. U otázok na zdravotnú dokumentáciu je rovnako pokles oproti roku 2016 (48) z dôvodu, ktorý je uvedený v prvom bode, a to zverejnenia relevantných informácií na web stránke KSK.

Poskytovatelia zdravotnej starostlivosti

Informácie a podania poskytovateľov zdravotnej starostlivosti sa týkali vydania, zmeny, zrušenia povolenia (**16**), hlásenia neprítomnosti v ambulancii (**7**), cenníka (**3**) a ordinačných hodín (**2**). Ostatné prípady sa týkali najmä odstúpenia od dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti, voľných zdravotných obvodov alebo opravy údajov.

Celkový pokles záujemcov o poradenstvo u poskytovateľov zdravotnej starostlivosti v roku 2017 (**50**) oproti roku 2016 (**75**) možno pripisovať zvýšenej informovanosti lekárov a lekárk.

Poskytovatelia lekárenskej starostlivosti

V prípade poskytovateľov lekárenskej starostlivosti sa **väčšina** žiadostí o informácie týkala podmienok povolenia, jeho zmien alebo zrušenia. Zvyšné žiadosti súviseli s nahlasovaním neprítomnosti a so zmenami v otváracích hodinách.

Iní žiadatelia o informácie

Túto skupinu zaujímali informácie predovšetkým ohľadom zdravotného obvodu, poplatkov a zdravotnej dokumentácie.

Mediálna podpora PIC

- Prezentácia PIC na Dni zdravia 2017
- Informácia o činnosti PIC na webovej stránke www.vucke.sk
- Distribúcia letákov

Hodnotenie poskytovania poradenstva

Ako vyplýva z vyššie uvedených štatistických údajov poskytovanie poradenstva v oblasti zdravotníctva má naďalej význam. Pokles žiadateľov v roku 2017 oproti roku 2016 treba vnímať ako pozitívny jav, spôsobený zmenou zverejňovania údajov.

Je zrejmé, že na PIC sa obracajú väčšinou žiadatelia, ktorí sú so situáciou v zdravotníctve nespokojní. Na druhej strane je tu však aj pozitívna odozva, keď sú ich problémy vyriešené. Prijímanie podnetov predovšetkým od občanov/pacientov, ale aj od poskytovateľov napomáha Košickému samosprávnemu kraju najmä zapájať sa efektívne do legislatívneho procesu zdravotníckeho zákonodarstva.

Záver

Primárnym cieľom PIC nie je zvyšovať počet žiadateľov o informácie. Cieľom je poskytovať kvalitné informácie, ktorých dôsledkom bude také poskytovanie zdravotnej a lekárenskej starostlivosti, že sa záujem o poradenstvo zníži na minimum. Je určite utopistické predpokladať úplnú spokojnosť všetkých so všetkým a preto existencia poradenstva má naďalej význam.

Výzvou do budúcnosti je však reagovať na potreby žiadateľov dostatočne flexibilne a ak sa dá tak aj v predstihu, napríklad zverejňovať široko dostupným spôsobom požadované informácie, či už cez web stránku, facebook alebo iné novšie komunikačné kanály.

Samotné PIC je len jedným kúskom mozaiky a počiatočným štádiom všestranného poradenstva, ktoré je víziou a ktoré by malo zahŕňať aj ďalšie oblasti ako sú napríklad sociálne veci, školstvo, kultúra, doprava alebo regionálny rozvoj. PIC sa takto stáva zdrojom poznatkov z praxe pre ich implementáciu aj v ďalších menovaných oblastiach.