

Uredba o poslovanju z uporabniki v javnem zdravstvu

ZBIRNI PODATKI

Uradni list RS, št. 98/2008, 55/2017

Čistopis, veljaven na dan: 15.10.2018

- veljavnost/uporaba: od 21.10.2017

[Povezava do dokumenta na portalu IUS-INFO](#)

1. člen

(področje urejanja)

(1) Ta uredba ureja minimalne standarde, ki zagotavljajo kakovostno poslovanje izvajalcev zdravstvenih storitev (v nadaljnjem besedilu: izvajalci) s pacienti oziroma drugimi osebami, ki uporabljajo storitve v javnem zdravstvu (v nadaljnjem besedilu: uporabniki).

(2) Ta uredba velja za zdravstveno dejavnost na primarni, sekundarni in terciarni ravni.

2. člen

(opredelitev izrazov)

Poleg izrazov, ki so opredeljeni v Zakonu o pacientovih pravicah (Uradni list RS, št. 15/08; v nadaljnjem besedilu: zakon), se v tej uredbi uporabljajo še naslednji izrazi, ki pomenijo:

- "enotni zdravstveni portal" je skupno spletno mesto za vse najpomembnejše informacije s področja zdravstva;

- "zdravstveni kontaktni center" je center za pomoč in podporo uporabnikom v javnem zdravstvu;

- "naročeni pacient" je pacient, ki se pri izvajalcu predhodno naroči na določen termin za izvedbo zdravstvene storitve;

- "ordinacijski čas" je čas, v katerem zdravstveni delavci oziroma zdravstveni sodelavci izvajajo zdravstvene storitve.

1. Naročanje

3. člen

(nujna medicinska pomoč)

Nujno medicinsko pomoč pacientu izvajalec opravi takoj in se zanj ne uporablja sistem naročanja iz te uredbe.

4. člen

(ordinacijski čas izvajalca)

(1) Izvajalec oziroma organizacijska enota izvajalca določi ordinacijski čas, v katerem je zagotovljena prisotnost zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev, ki so potrebni za izvedbo zdravstvene storitve, in sicer tako, da je pacientom omogočena čim boljša dostopnost.

(2) Ordinacijski čas izvajalec objavi na svojih spletnih straneh in na vidnem mestu v čakalnici oziroma običajnem oglasnem mestu.

5. člen

(naročanje na zdravstvene storitve)

(1) Izvajalec zagotovi obvezno sistematično naročanje na določeno uro znotraj ordinacijskega časa.

(2) Izvajalec oziroma zdravnik v ordinacijskem času določi in organizira svoje delo tako, da čakalni čas znaša največ 20 minut na primarni ravni zdravstvene dejavnosti, na sekundarni in terciarni ravni zdravstvene dejavnosti pa največ 60 minut. Omejitev ne velja, kadar izvajalec izvaja nujno medicinsko pomoč, o čemer obvesti paciente v čakalnici.

(3) Naročeni pacienti imajo prednost pred nenaročenimi pacienti.

(4) Za učinkovito delovanje sistema naročanja so odgovorni izvajalci in pacienti.

(5) Izvajalec poleg naročanja neposredno v ordinaciji oziroma naročanjem po pošti omogoči tudi telefonsko naročanje in vsaj eno obliko elektronskega naročanja (npr. preko elektronske pošte ali spletne strani izvajalca).

(6) Telefonsko naročanje se zagotovi v okviru ordinacijskega časa, in sicer najmanj 4 ure dnevno, v preostalem ordinacijskem času in izven ordinacijskega časa pa z obveščanjem o terminu za naročanje in o ostalih načinih naročanja preko avtomatskega telefonskega odzivnika. Izvajalec na svojih spletnih straneh in na vidnem mestu v čakalnici oziroma običajnem oglasnem mestu objavi ure, ko poteka telefonsko naročanje v okviru ordinacijskega časa, in sicer mesečno vnaprej.

(7) Elektronsko naročanje poteka neprekinjeno, s takojšnjo informacijo o sprejemu sporočila, povratna informacija pa se pacientu posreduje najpozneje naslednji delovni dan.

6. člen

(naročanje na zdravstveno storitev na sekundarni in terciarni ravni zdravstvene dejavnosti)

(1) Zdravstveni delavec, ki napoti pacienta na določeno zdravstveno storitev na sekundarni ali terciarni ravni, pacientu svetuje in mu pomaga pri izbiri izvajalca, ki si ga pacient prosto izbere, in ga obvesti o možnostih za iskanje dodatnih informacij o izvajalcih in čakalnih dobah na enotnem zdravstvenem portalu (v nadaljnjem besedilu: portal).

(2) Zdravstveni delavec iz prejšnjega odstavka v soglasju s pacientom vzpostavi stik z zdravstvenim delavcem izvajalca, kjer bo pacient obravnavan, in se dogovori za zdravstveno storitev. Ob

napotitvi mu posreduje strokovno obrazložitev, napotno diagnozo, izpolnjeno napotnico Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije in vso zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na pacientovo zdravstveno stanje, ki je razlog za napotitev, in je potrebna za izvedbo zdravstvene storitve. Obrazložitev je lahko podana v papirni obliki ali na drugem mediju (npr. CD, DVD, RTG-slika).

(3) Celoten seznam izvajalcev za območje Republike Slovenije se objavi na spletnih straneh Inštituta za varovanje zdravja Republike Slovenije (v nadaljnjem besedilu: IVZ). Zdravstveni delavec iz prvega odstavka tega člena brezplačno izroči pacientu pisni seznam izvajalcev za posamezno območje.

2. Informacije uporabnikom o izvajalcih in zdravstvenih storitvah

7. člen

(dostop do informacij o zdravstvenih delavcih)

(1) Izvajalec na primeren način v okviru organizacijske sheme objavi informacije o vseh zdravstvenih delavcih, ki nudijo zdravstvene storitve pri izvajalcu, ne glede na delovno ali drugo pogodbeno razmerje med izvajalcem in zdravstvenim delavcem.

(2) Informacije iz prejšnjega odstavka vsebujejo:

- osebno ime zdravstvenega delavca,

- morebitni strokovni ali znanstveni naslov zdravstvenega delavca, skladno s predpisi, ki urejajo strokovne in znanstvene naslove, ter podatek o specializaciji in področju specializacije,

- naziv zdravstvene storitve oziroma področje delovanja, na katerem zdravstveni delavec deluje.

(3) Informacije iz prvega odstavka tega člena lahko vsebujejo tudi druge podatke, ki ne posegajo v zasebnost zdravstvenega delavca in ki uporabnikom omogočajo pravico do proste izbire izvajalca ali zdravstvenega delavca.

(4) Pri posameznem zdravstvenem delavcu se lahko ustvari direktna povezava na Nacionalni čakalni seznam.

8. člen

(obveznosti izvajalca pred izvedbo zdravstvene storitve)

Izvajalec najmanj teden dni pred predvideno izvedbo zdravstvene storitve, na katero pacient čaka več kot 30 dni, vzpostavi stik z njim in ga obvesti o postopku izvedbe zdravstvene storitve.

9. člen

(obveznosti pacienta pred izvedbo zdravstvene storitve)

(1) Če se pacient v času, ko čaka na izvedbo zdravstvene storitve in je uvrščen na čakalni seznam, odloči, da ne želi izvedbe zdravstvene storitve (ker je zdravstveno storitev opravil drugje, ker zdravstvene storitve ne potrebuje več ipd.), o tem nemudoma obvesti izvajalca, pri katerem je uvrščen na čakalni seznam.

(2) Izvajalec takoj po obvestilu iz prejšnjega odstavka pacienta črta s čakalnega seznama in podatek o tem posreduje IVZ.

10. člen

(obveznosti izvajalca po izvedbi zdravstvene storitve)

Izvajalec o izvedenih zdravstvenih storitvah IVZ dnevno sporoča podatke iz prvega odstavka 16. člena zakona.

3. Zdravstveni kontaktni center

11. člen

(Zdravstveni kontaktni center)

(1) Ministrstvo, pristojno za zdravje (v nadaljnjem besedilu: ministrstvo), v sodelovanju z vladno službo, pristojno za informiranje, zagotovi delovanje Zdravstvenega kontaktnega centra (v nadaljnjem besedilu: ZKC), ki deluje v okviru ministrstva.

(2) ZKC uporabnikom posreduje splošne informacije o izvajalcih, njihovih dejavnostih in poslovanju, splošne informacije o zdravstvenih storitvah in informacije o vprašanih splošnega pomena (informativne, preventivne in izobraževalne vsebine).

(3) Izvajalec je dolžan ministrstvu zagotavljati vse potrebne informacije za delovanje ZKC. Zagotavlja tudi razpoložljivost svojih zaposlenih za nudenje splošnih informacij iz prejšnjega odstavka za prevzem klicev in drugih zahtev uporabnikov od ZKC, in sicer v času, ki ga izvajalec in ZKC vnaprej dogovorita in ni krajši od štirih ur dnevno.

12. člen

(način in obseg delovanja ZKC)

(1) ZKC posreduje informacije telefonsko, preko elektronske pošte in drugih sodobnih komunikacijskih poti.

(2) ZKC posreduje informacije iz drugega odstavka prejšnjega člena v svojem poslovnem času.

(3) Stroške za delovanje ZKC krije ministrstvo.

4. Zagotavljanje odzivnosti

13. člen

(mnenja, pohvale in pritožbe)

(1) Uporabnik da svoje pripombe v zvezi s poslovanjem izvajalca pisno, ustno, po elektronski poti ali z zapisom v ustrezni dokument (knjigo pripomb in pohval, anketni list, vprašalnik ...), ki je na voljo v čakalnem prostoru izvajalca.

(2) Izvajalec v čakalnih prostorih na viden način označi pravico uporabnika do zapisa v ustrezni dokument iz prejšnjega odstavka in uradni naslov spletnega mesta, namenjenega pripombam uporabnikom.

(3) Pripombe uporabnikov iz prvega odstavka tega člena se hranijo pri izvajalcu, ki poskrbi tudi za ustrezno evidentiranje in dokumentiranje. Dokumentarno gradivo se hrani v anonimizirani obliki.

(4) Izvajalec pripravi letno statistično poročilo o prejetih pripombah in ga vključi v poročilo iz četrtega odstavka 14. člena te uredbe.

(5) Pripombe uporabnikov, ki se po vsebini nanašajo na varstvo pacientovih pravic, se ne glede na določbe tega člena obravnavajo v skladu z zakonom.

14. člen **(ugotavljanje kakovosti poslovanja)**

(1) Izvajalci vsake tri mesece izvajajo postopke ugotavljanja kakovosti storitev glede načina poslovanja z uporabniki.

(2) Postopki ugotavljanja kakovosti poslovanja se izvajajo na podlagi metodologije, ki jo določi minister, pristojen za zdravje.

(3) Izvajalci redno ugotavljajo zadovoljstvo uporabnikov tudi z vprašalnikom, ki ga določi minister, pristojen za zdravje. Vprašalnik je na primernem mestu pri izvajalcu in na spletnih straneh ministrstva dostopen vsem uporabnikom. Pri izpolnjevanju vprašalnika se uporabnikom zagotovi popolna anonimnost. Izvajalci so dolžni obdelati vprašalnike za vsak koledarski mesec posebej, najpozneje do desetega dne v naslednjem mesecu, in rezultate objaviti v spletni aplikaciji, ki jo zagotovi ministrstvo.

(4) Izvajalci vsako leto do 1. marca pripravijo ukrepe za izboljšanje stanja na podlagi analize ugotovitev iz prvega in tretjega odstavka tega člena ter o tem pripravijo poročilo, ki ga objavijo na svojih spletnih straneh in elektronsko posredujejo ministrstvu. Zbrana poročila se objavijo na portalu.

15. člen **(odgovarjanje na prejete dopise, mnenja, pohvale in pritožbe uporabnikov)**

(1) Izvajalec odgovori na vse dopise, ki jih prejme v fizični ali elektronski obliki, razen če so šikanoznega značaja oziroma anonimna. Izvajalec na dopis odgovori najpozneje v 15 dneh po njegovem prejemu, če je iz dopisa razvidno osebno ime in naslov pošiljatelja. Za zahtevnejše zadeve izvajalec v navedenem roku izda najmanj obvestilo o nadaljnjem ukrepanju. V odgovoru se posebej navede, na koga naj se uporabnik obrne, če ni zadovoljen z danim odgovorom.

(2) Izvajalec odgovarja tudi na dopise v elektronski obliki, ki so prejeti preko portala.

(3) Če se dopis ne nanaša na delovno področje izvajalca, pa ni nobenega dvoma o tem, kdo ga je dolžan sprejeti, ga izvajalec nemudoma posreduje pristojnemu organu oziroma drugi pristojni pravni ali fizični osebi in to sporoči pošiljatelju. Če izvajalec ne more ugotoviti, kateri organ oziroma druga oseba je pristojna za reševanje navedenega dopisa oziroma pisanja, zadevo zaključni in o tem obvesti pošiljatelja.

5. Nadzor

16. člen **(nadzor nad izvajanjem te uredbe)**

Nadzor nad izvajanjem te uredbe opravlja ministrstvo.

6. Prehodne in končna določba

17. člen **(izvedbeni roki)**

(1) Ministrstvo:

1. v enem letu od uveljavitve te uredbe:

- zagotovi delovanje ZKC (prvi odstavek 11. člena),

- določi metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja (drugi odstavek 14. člena),

- določi vprašalnik za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov (tretji odstavek 14. člena);

2. do 31. decembra 2009 vzpostavi portal.

(2) Izvajalci v dveh mesecih od uveljavitve te uredbe svoje delovanje uskladijo s 5. in 6. členom te uredbe, pri čemer vsaj eno obliko elektronskega naročanja uvedejo v enem letu od uveljavitve te uredbe.

(3) IVZ v šestih mesecih od uveljavitve te uredbe objavi celoten seznam izvajalcev za posamezne zdravstvene storitve.

(4) Ugotavljanje kakovosti storitev iz 14. člena te uredbe se od uveljavitve te uredbe opravi vsak mesec, od 1. septembra 2009 pa vsake tri mesece.

18. člen **(začetek veljavnosti)**

Ta uredba začne veljati petnajsti dan po objavi v Uradnem listu Republike Slovenije.

(Objavljeno 14.10.2008)

(1) Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o pacientovih pravicah (ZPacP-A) (Uradni list RS, št. 55-2526/2017), objavljen 6.10.2017, ki velja od 21.10.2017 in se uporablja od 21.1.2018, določa tudi:

"26. člen

(prenehanje veljavnosti)

(1) Z dnem uveljavitve tega zakona prenehata veljati Uredba o poslovanju z uporabniki v javnem zdravstvu (Uradni list RS, št. 98/08) in Pravilnik o najdaljših dopustnih čakalnih dobah za posamezne zdravstvene storitve in o načinu vodenja čakalnih seznamov (Uradni list RS, št. 63/10), ki pa se uporabljata do uveljavitve predpisa iz drugega odstavka 15.č člena zakona.

(2) Ne glede na prejšnji odstavek se 13., 14. in 15. člen Uredbe o poslovanju z uporabniki v javnem zdravstvu (Uradni list RS, št. 98/08) uporabljajo do uveljavitve predpisov o kakovosti in varnosti v zdravstvu."