

АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД ЗА НАРУШЕНИ ПРАВА В ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

Този аналитичен доклад е изготвен на основата на всички постъпили в ЦЗПЗ оплаквания на граждани свързани със системата на здравеопазване през 2014 година.

Общият брой на отправените към нас запитвания и оплаквания през 2014 година е 266. Всяко от оплакванията е регистрирано в специален регистър на електронен и хартиен носител. За нуждите на анализа разделихме оплакванията по три основни категории:

1. По начина на подаване на оплакването
2. По институцията/лечебно/здравно заведение срещу което е направено оплакването.
3. По предмета на оплакването.

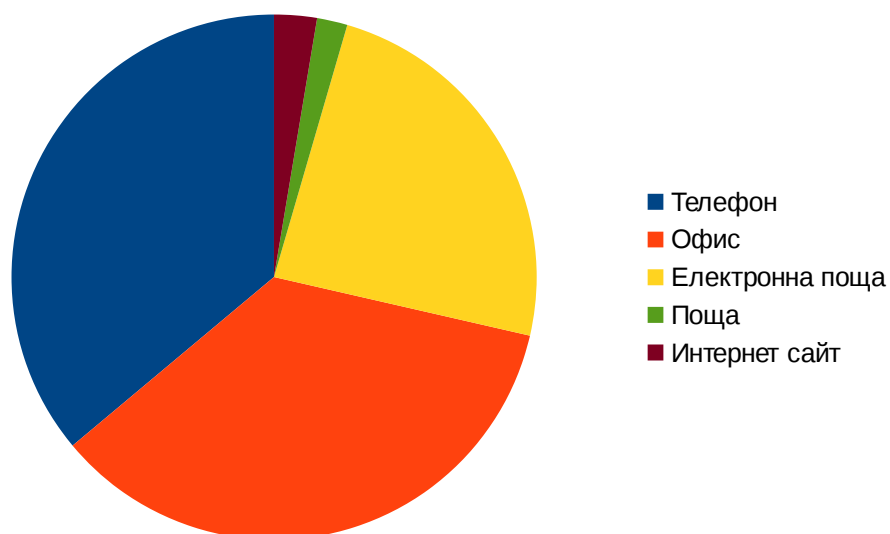
1. Начин на подаване на оплакването

Макар и да изглежда маловажен, начина на подаване на оплакването, съдържа в себе си важна информация, която може да послужи за даване на препоръки, особено към контролните органи.

Данните за това как са постъпили оплакванията могат да се видят в следващата таблица:

Начин	Брой	В проценти
Телефон	96	36.09
Офис	94	35.34
Електронна поща	64	24.06
Поща	5	1.88
Интернет сайт	7	2.63
Общо	266	100

Графичното изображение на резултатите е следното:



Основният извод, който може да бъде направен е, че в огромната си част (над 70%), гражданите предпочитат личния контакт с експерта, в сравнение с писменото оплакване, независимо дали по обикновената или електронната поща. Обикновената поща се оказва най-малко използваният начин за подаване на оплакване и това

може да се обясни с голямото забавяне, както на изпращането, така и на получаване на отговор в сравнение с другите начини.

Вероятно броят на оплакванията, постъпващи от хора директно в офиса би бил по-голям, ако ЦЗПЗ разполагаше с офиси в други градове, освен в София.

Предимството на този начин е освен личния контакт и възможността да се предоставят документи и да се получи незабавен отговор на оплакването.

Оплакването, подадено по телефона има предимството на незабавното действие, но и недостатъка, че в много от случаите се налага допълнително да бъдат предоставяни документи. Най-често тези вид оплаквания са свързани с непосредствено възникнал проблем – например отказ на болница да хоспитализира пациент, отказ да бъде издадено направление за консултация и изследване, липса на лекарства и др. Този тип оплаквания изискват незабавна реакция и за това естествено гражданите предпочитат най-бързия път за получаване на съдействие или препоръка.

В последните месеци о 2014 година въведохме и нова възможност за подаване на оплакване – директно през Интернет сайта на ЦЗПЗ. Постъпилите сигнали само за два месеца са 7 (повече отколкото за цялата година по обикновената поща). Това също е показателно, че гражданите предпочитат съвременните технологии не само в ежедневието си, но и при подаването на сигнали и оплаквания.

Какви препоръки могат да бъдат направени на базата на тези резултати?

По отношение на държавната администрация и най-вече към контролните органи, чиято основана задача по силата на закона е да извършват проверки по сигнали и жалби на граждани да налагат административни наказания.

На първо място препоръката към държавните органи е създадат възможност за гражданите да дават сигнали и оплаквания по телефон. От информацията с която разполагаме единствено НЗОК предоставя открита телефонна линия за сигнали на граждани. Останалите институции, като МЗ, ИАМО, РЗИ, РЗОК, ИАП и др., са създали възможности за подаване на сигнали и оплаквания само чрез електронната и обикновената поща.

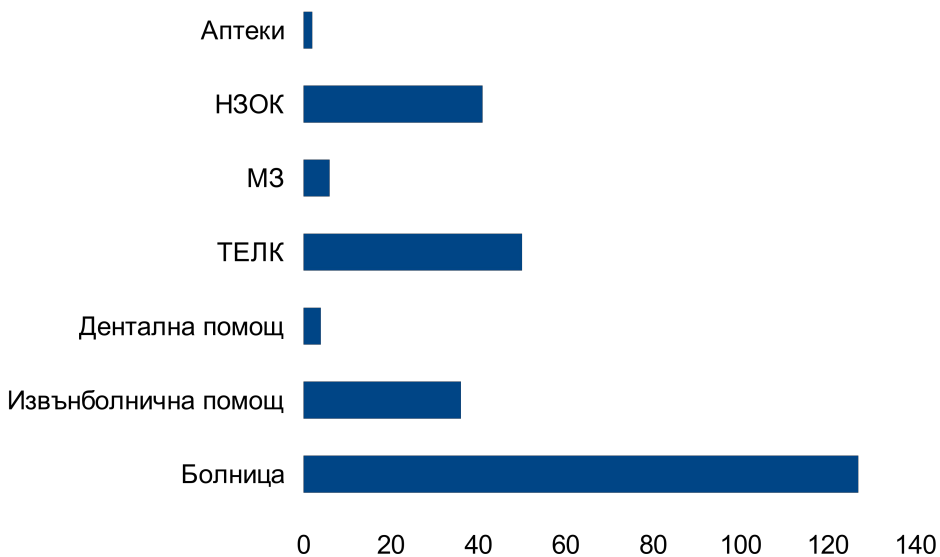
На второ място, данните от Интернет страниците на отделните институции показват, че макар да са създадени възможности за подаване на сигнал или оплакване по електронната поща, в повечето случаи липсват механизми за деловодна обработка на постъпилите от гражданите писма. Например, ако гражданин изпрати електронно писмо, той би следвало да получи също по електронната поща, кой е входящия номер на неговото писмо, от кой служител се обработва и т. н. В противен случай той трудно би могъл да е сигурен, че писмото му наистина е получено и че по него се работи.

2. По институцията/лечебното/здравното заведение срещу което е направено оплакването.

Данните за това срещу кои институции/лечебни/здравни заведения най-често се подават сигнали, могат да бъдат видени от следната таблица:

Институция	Брой	В проценти
Болница	127	47.74
Извънболнична помощ	36	13.53
Дентална помощ	4	1.50
ТЕЛК	50	18.80
МЗ	6	2.26
НЗОК	41	15.41
Аптеки	2	0.75
Общо	266	100

Графично данните се изобразяват така:



Както се вижда от таблицата и графичното изображение, почти половината от оплакванията и сигналите са подадени срещу обслужването в болниците (47.74% от всички). Големият дял на оплаквания срещу болниците е очакван с оглед на това, че възникналите проблеми в тях, в най-голяма степен засягат пряко живота и здравето на пациентите, което естествено прави по-активни гражданите при съобщаването им. В някаква степен големия брой оплаквания може да се разглежда и като отражение на цялостната организация на болничната медицинска помощ. Подобен извод, касаещ цялостната организация може да бъде направен и по отношение на големия брой оплаквания от работата на ТЕЛК комисиите (18.8%). Почти по равно тези оплаквания са в две насоки: забавени решения на ТЕЛК/НЕЛК или неудовлетвореност от определената степен на работоспособност. Вероятно тежката икономическа ситуация, в която са изпаднали повечето домакинства, ги кара да търсят освидетелстване, като възможност за осигуряване на доход и други социални придобивки. Когато оценката на ТЕЛК не отговаря на очакванията им, те стават активни в търсенето на начин за промяната ѝ. От друга страна липсата на специализирани ТЕЛК комисии по очни и белодробни болести водят до голямо забавяне в освидетелстването на много граждани, което в отделни случаи достига до абсурдните 5 години и повече. Премахването на специализираните състави на ТЕЛК в средата на 2014 година не доведе до подобряване на ситуацията. Напротив, сигналите дори се увеличиха, в резултат на неизбежната за настъпилата промяна реорганизация на дейността.

Следващите по численост оплаквания са свързани с дейността на НЗОК. Трябва да се отбележи, че в тази група са поставени и сигнали и оплаквания, които са свързани със заплащането на здравно-осигурителни вноски, който въпрос не касае пряко дейността на НЗОК. Седем от общо 36 оплаквания са свързани с откази за лечение в чужбина. В тази група са и почти всички оплаквания получени от лекари, свързани с дейността на лечебните заведения, осъществен контрол от НЗОК и наложени санкции за нарушения на правилата за отчет. По-голямата част от оплакванията на пациентите са свързани с липсата на едно или друго лекарство, в повечето случаи за лечение на онкологични заболявания.

Оплакванията на граждани от оказаната им извънболнична медицинска помощ представляват 13.53% от всички оплаквания. В огромната си част те са свързани с

отказ да бъде издадено направление за консултация и/или изследване, поради наложените от НЗОК лимити на тези дейности. Постъпиха оплаквания от липса на общопрактикуващ лекар в отделни населени места или отказ на лекаря да посети пациента у дома му, което се отнася в еднаква степен, както за общопрактикуващите лекари, така и за специалистите от извънболничната помощ.

През цялата 2014 година са постъпили 4 оплаквания (1.5% от всички) на граждани, свързани с оказана дентална помощ. Всички 4 оплаквания са за некачествена дентална помощ.

Едва две са оплакванията на граждани от аптеки. И двете оплаквания са свързани с цени на лекарствата. Проверката и в двата случая показва, че цените на лекарствата са в рамките на нормативно определените, тоест не е на лице нарушение на нормативно определените цени. Парадоксалното в единия случай бе, че цената на крайната цена на лекарството на свободна продажба бе по-ниска от цената, на която същото се реимбурсира от НЗОК.

Пет от шестте (2.26% от всички) оплаквания от МЗ са свързани със забавени процедури по молба за издаване на разрешение за лечение в чужбина. Един от сигналите бе за неправомерен отказ на министерството да издаде разрешение за дейност на новоизградено лечебно заведение в гр. Видин. Въпреки, че мълчаливият отказ е бил отменен от ВАС, разрешението за дейност така и не бе издадено през 2014 година.

Първият извод, които може да бъде направен от така описаните факти и обстоятелства е, че те в голяма степен кореспондират с общото впечатление за лоша организация на болничната медицинска помощ, медицинската експертиза на работоспособността и в по-малка степен с извънболничната медицинска помощ. В системи, в които обществените отношения са сравнително добре уредени, като денталната помощ и аптеките, оплакванията са пренебрежимо малко.

Вторият извод е, че макар да се отбелязва известен напредък и двете институции – МЗ и НЗОК, които могат да издават разрешение за лечение в чужбина, допускат сериозни недостатъци при административното обслужване на гражданите.

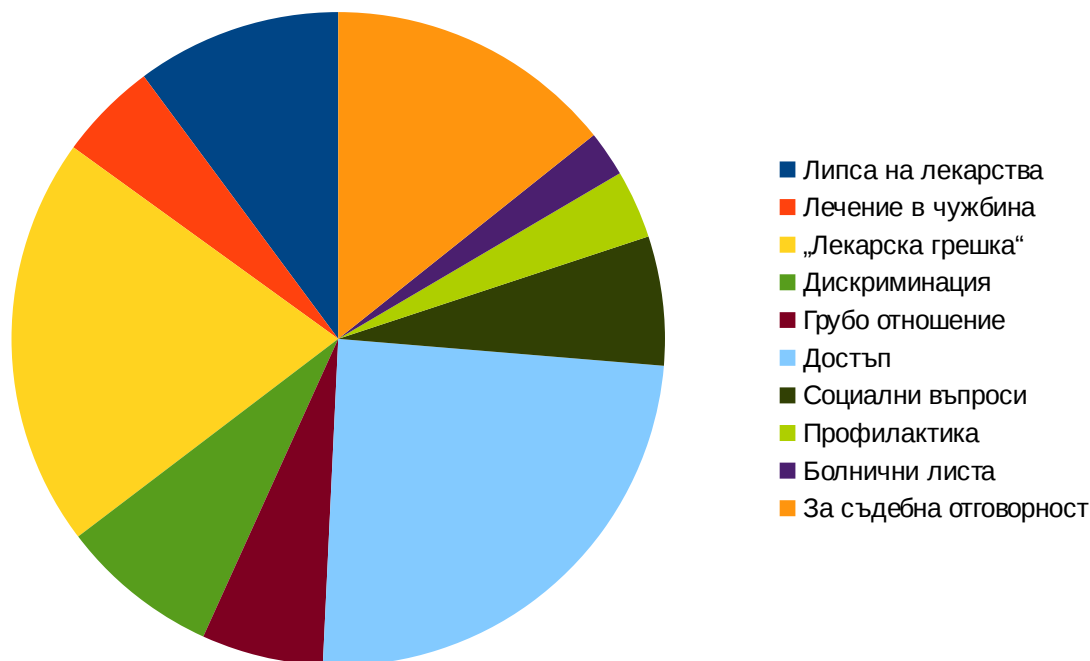
В тази връзка, следва да се насочат и препоръките, а именно за позитивни промени в болничната и извънболничната медицинска помощ, в медицинската експертиза на работоспособността и в организацията на административния процес при издаване на разрешения за лечение в чужбина.

3. По предмета на оплакването.

Данните за разпределението на сигналите, жалните и оплакванията, по отношение на техния предмет се разпределят по следния начин:

Предмет на оплакването	Брой	В проценти
Липса на лекарства	27	10.15
Лечение в чужбина	13	4.89
„Лекарска грешка“	54	20.30
Дискриминация	21	7.89
Грубо отношение	16	6.02
Достъп	65	24.44
Социални въпроси	17	6.39
Профилактика	9	3.38
Болнични листа	6	2.26
За съдебна отговорност	38	14.29
Общо	266	100

Графически разпределението е следното:



Данните сочат, че няма определен критерий, който да се разграничава рязко от останалите.

Най-много като брой – 65(24.44% от всички) са постъпилите оплаквания за ограничен достъп до медицинска помощ. В рамките на този показател могат да бъдат разграничени две основни причини за ограничаване а достъпа на пациенти до медицинска помощ – едната, вече спомената е лимитираният брой направления в извънболничната медицинска помощ. Втората е искане за допълнително заплащане от пациентите за болнично лечение. И в двата случая ограниченият достъп засяга преди всичко най-бедните слоеве от населението, които в много от случаите са силно затруднени да осигурят исканите им средства.

В 54 от случаите (20.30%) гражданите са се оплакали от така наречените „лекарски грешки“. Това са случаи, в които пациентът е получил една или друга увреда по време на лечението и той или неговите близки считат, че това е резултат на незнание или небрежност от лекарския екип. В четири от тези случаи, гражданите са сигнализирали за „лекарски грешки“ по отношение на денталната медицинска помощ. Трябва да се отбележи, че в почти половината от случаите, проверката не установи нарушение от страна на медицинския екип.

Разновидност на тази категория е тази озаглавена условно „за съдебна отговорност“ (14.29% от всички). Това са оплаквания от неуспешно лечение, което обикновено е завършило фатално за болния или е довело до трайна инвалидизация. В тези случаи пациентите или техните наследници се обръщат не толкова с желание да подадат оплакване или сигнал за нередност, колкото за да се информират за това, какви а възможностите за търсене на съдебната отговорност от виновните според тях лекари и/или лечебни заведения. Почти всички такива случаи са свързани с лошо качество на лечение.

10.15% от всички оплаквания са за липса на лекарства. В част от случаите, оплакванията са свързани с липса на лекарства за лечение на онкологични заболявания, при това не нови оригинални продукти, а такива, които отдавна са на пазара, но по една или друга причина, производителите им са се отказали да ги разпространяват на Българския пазар. Друга част от оплакванията са свързани с

лекарства, които се заплащат частично от НЗОК и поради високата им цена са практически недостъпни за голяма част от пациентите.

Макар да са разделени в различни категории, може да се обобщи, че над 40% от всички оплаквания са свързани с лошо качество на оказаната медицинска помощ. Това си остава най-сериозният проблем пред Българското здравеопазване и ние не отчитаме никаква положителна промяна след въвеждането на медицинските стандарти.

Нарастващият брой сигнали (почти 5% от всички) показва, че все по-често гражданите търсят медицинска помощ в чужбина, както и правата си при получаване на отказ от страна на административните органи.

Сигналите за дискриминация при получаването на медицинска помощ са близо 8% от всички сигнали и оплаквания. В почти половината от случаите, сигналите са за дискриминация по етнически признак, а другата половина по признаците възраст и увреждане. Всички сигнали за дискриминация по етнически признак са подадени при проведени срещи в страната и нито един по електронната поща или по телефона. Това обстоятелство свидетелства според нас не само за ограниченията пре ромското малцинство по отношение на работата с Интернет, но също така и за усещане, че жалбата няма да предизвика никаква реакция.

Препоръките, които ще направим на здравните власти са в няколко насоки:

Предприемане на мерки за повишаване на качеството на медицинската помощ;

Подобряване на административното обслужване, свързано с издаване на разрешения за лечение в чужбина;

Противодействие на дискриминацията при лечение;

Подобряване на информираността на гражданите за правата им като пациенти;

25.01.2015

Д-р Николай Болтаджиев