

Ki a felelős egy olyan helyzetben, amikor egy altatórvosnak úgy kell helyettesítenie kollégáját egy operációnál, hogy nem volt ideje megvizsgálni a beteget? Mit tehetnek azok, akiket nem fogadnak egy másik háziiorvosi kerületben, annak ellenére, hogy saját rendelésük hivatalosan szünetel? Mit tehet egy orvos egy agresszív beteggel úgy, hogy a betegjogok ne sérüljenek? A betegek panaszai mellett ilyen és ehhez hasonló problémákkal keresik meg az egészségügyben dolgozókat a központi intézményt, amely bár nem előzmény nélküli, de azért mégiscsak újnak mondható, hiszen nincs még két éves. Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ (OBDK) főigazgatójával, dr. Novák Krisztinával beszélgettünk.

Sokszor egy bocsánatkérés is elég lenne

– Tavaly csaknem tízezer keresték meg önöt tájékoztatást kérve vagy valamilyen panasszal. Vannak esetleg újabb adatok?

– Igen, idén csak az első félévben már 6259-en fordultak hozzánk, és ebben nincsenek benne a 24 órában működő zöld számunkon érkező telefonos megkeresések, amelyekből 2013-ban például több, mint 1900 volt. A számok azt mutatják, hogy egyre többen ismernek bennünket, bíznak segítségnyújtási munkánkban. Ezt igazolja az a betegek körében végzett felmérés is, amely szerint míg 2009-ben 5–8 százalék találkozott a jogvédelmi képviselő elérhetőségével, addig tavaly év végén ez az arány már 9–17 százalék volt. Tehát a számok alapján biztató a fejlődés.

– 2009-ben még egy alapítvány látta el a betegek jogainak védelmét. Mi a különbség az akkori és mostani jogvédelmi munka között?

– Rengeteg. Korábban az alapítványi forma miatt esetleges volt a munka, a betegjogi képviselők státusza sem volt tisztázott, hiszen többen másodállásban vagy vállalkozóként dolgoztak. Nem volt egységes protokoll, ebből fakadóan országosan nagy eltérések voltak abban, hogy egy problémát hogyan kezeltek a jogvédők. A 2012-ben létrejött OBDK-nak először ezeket kellett átszerveznie, tisztázni. Mára eljutottunk oda, hogy a központ legtöbb munkatársa kormánytisztviselőként dolgozik, ami nemcsak a képviselők presztízsét növeli, hanem a jogvédő számára is biztonságot nyújt, továbbá egyértelműbbé teszi a felelősségi viszonyokat is. Szakmai protokollokat dolgoztunk ki a kollégáknak, tehát egy-egy problémát az ország két végén most már ugyanúgy kezelnek betegjogi képviselőink, akik egyébként havonta pontos adatokkal kibővített jelentést készítenek munkájukról. A betegek felé is változtattunk a korábbi gyakorlaton: új fórumokat, lehetőségeket biztosítottunk számukra, amelyeken még könnyebben kérhetnek tanácsot, mondhatják el panaszukat. Tehát az érintettek a fogadóórák mellett



Dr. Novák Krisztina

e-mailben, postai levélben, faxon is megkereshetnek bennünket, sőt, az OBDK honlapján létrehozott elektronikus panaszládába is eljuttathatják az üzeneteiket. Fontosnak tartjuk a betegbiztonság, az ellátás színvonalának javítását, ennek érdekében rendszerszintű javaslatokkal szeretnénk jobbitani az egészségügy működését. Az egyik javaslatunk szerint szeretnénk elérni, hogy az egészségügyi dokumentumok másolási díjai egységesek legyenek minden intézményben. Manapság ugyanis például egy-egy lelet, zárójelentés másolata között gyakran tízszeres a különbség az intézmények különböző díjszabása miatt.

– 25 betegjogi képviselő dolgozik az országban, elég ez?

– Jelenleg azt mondhatjuk, hogy minden megyében van egy-egy képviselőnk, illetve, mivel Budapesten és Pest megyében működik a legtöbb egészségügyi intézmény, itt nyolc betegjogi képviselő tevékenykedik. Nagyon

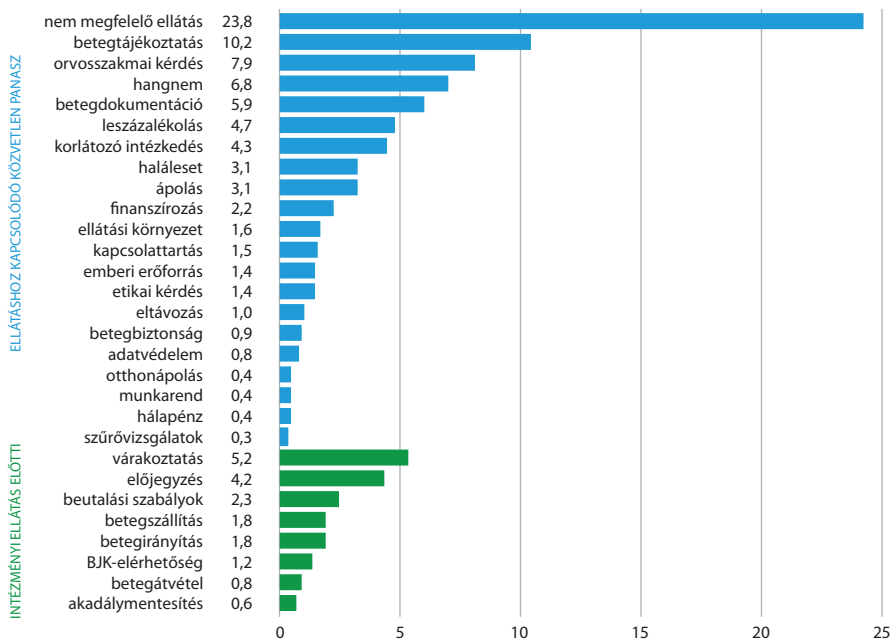
sok a munkájuk, és mint a korábbi adatokból is látszik, egyre több, ezért is örülnénk, ha a jövőben növelni tudnánk a létszámunkat. Ehhez kapcsolódva kiemelném, hogy az utánpótlás érdekében a TÁMOP 5.5.7-08/1-2008-0001 „Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselői hálózat és civil jogvédő munka fejlesztése” című kiemelt projektünk keretében az elmúlt időszakban kialakítottuk a jogvédelmi képzések kereteit. Tavasszal például 95-en végeztek 120 órás tanfolyamunkon, és hamarosan indítjuk újabb képzési ciklusunkat is, mely hatósági képzés révén a résztvevők mélyebb ismereteket szerezhetnek a betegek jogairól.

– A képzésekhez kapcsolódva, úgy tudom, hogy 2013-ban egy pilot programot is elindítottak, amelynek az volt a célja, hogy a felsőoktatásban is legyen jogvédelmi képzés?

– Így van, a Miskolci Egyetemmel történt sikeres együttműködést követően ettől a tanítási évtől már a Semmelweis Egyetemen, a Szegedi Tudományegyetemen is elindultak féléves szabadon választható kurzusok. Terveink szerint az együttműködések a jövőben tovább folytatjuk más felsőoktatási intézménnyel is.

– Ha jól tudom, más újdonság is lesz, napokon belül jelentenek be egy érdekes telefonos applikációt.

– „Jó kórház” néven egy olyan mobilalkalmazást indítunk, amelynek kettős funkciót számunk. Az okostelefonokra letölthető rendszer egyrészt alkalmas lesz arra, hogy a felhasználók a betegjogi képviselők elérhetőségei mellett megosszák velünk az egészségügyi intézményekkel kapcsolatos tapasztalataikat. Ez azt jelenti, hogy az érintettek telefonnal készített fotókkal illusztrálva észrevételeit, tájékoztatást küldhetnek nekünk például egy-egy intézmény tisztaságáról, az épületek állapotáról, vagy az ellátással kapcsolatos tapasztalataikról. A program emellett segítséget is nyújt



Betegpanaszok megoszlása, 2013. (forrás: OBDK)

majd a használóknak, hiszen interaktív térkép segítségével segít abban, hogy a betegek könnyebben megtalálhassák például a keresett kórházat vagy a tartózkodási helyükhöz legközelebb eső betegjogi képviselő nevét, elérhetőségét.

– Egy pályázatot is kiírtak, amelyben orvosok és egészségügyi szakdolgozók jogvédelemmel kapcsolatos történeteiket várják. Mi a céljuk ezzel?

– Nemcsak betegek fordulnak hozzánk, hanem sokszor az egészségügyben dolgozók is megkeresnek bennünket jogértelmezési kérdéseikkel: hogy kezeljenek egy konfliktust, mit tehetnek meg a beteg jog sérelme nélkül és mit nem. Sőt, olyan is előfordul, hogy saját ügyükben kérnek tőlünk tanácsot. Például egy szakdolgozó azzal hívta fel a betegjogi képviselőnk, hogy mit tehetne: táppénzen van korai veszélyeztetett terhessége miatt,

nem szeretné a családján kívül senki tudomására hozni állapotát, de kórházi felettese házi orvosától felvilágosítást kért. A képviselő a szakdolgozó anonimitási kérelmét tiszteletben tartva a házi orvosok soros értekezletén általánosságban hívta fel a figyelmet az orvosi titoktartási kötelezettségre, a tájékoztatáshoz és az egészségügyi dokumentáció megismeréséhez való betegjogokra. Az ilyen és ehhez hasonló esetekből mi is sokat tanulunk, tehát a pályázat egyik célja a szakmai tapasztalatcsere. Reményeink szerint olyan csokrot tudunk összeállítani a beérkező esettanulmányokból, amelyekből egy kiadványt is létrehozhatunk. Emellett természetesen a honlapunkra is felkerülnek a legtanulságosabb történetek.

– Több mint egymilliárdos értékben folynak egészségügyi perek az országban. Nehéz egy alig két éves intézménynél mérleget vonni, de ön szerint sikerült ezt a konfliktusokkal terhelt területet kicsit békésebbé tenni?

– Meggyőződésem, hogy igen. A panaszok, sérelmek zöme pontos tájékoztatással, némi mediációval rendbehozható. Persze vannak nagyon súlyos esetek is, amikor elkerülhetetlen az ügyvéd segítségének kérése. Az eddigi tapasztalataink szerint azonban legtöbbször egy bocsánatkérés elég lenne az érintettek között.

Bernáth Bea

FELHÍVÁS ESETTANULMÁNY KÉSZÍTÉSÉRE (egészségügyi, szociális és gyermekvédelmi szektorban dolgozók részére)

Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ (OBDK) főigazgatója pályázati felhívást tesz közérdeklődéssel kapcsolatos esettanulmány megírására.

A tanulmányban olyan megtörtént, hiteles, valódi esetet kell bemutatni, amely példaként szolgál a jogvédelmi tevékenység során, bővíti a szakmai ismereteket, továbbá segítséget nyújt a hasonló esetek legmegfelelőbb és ügyfélbarát kezelésében.

Részvételi feltételek:

Pályázatot nyújthat be az egészségügyi, szociális illetve gyermekvédelmi területen tevékenykedő szakember, szakdolgozó.

A tanulmány terjedelme:

6-8 oldal (Times New Roman betűtípus, 12-es betűméret, 2-es sortávolsággal).

A tanulmány kötelező tagolása:

1. Előlap (a tanulmány készítőjének neve, a tanulmány címe)
2. Az eset leírása.
3. A probléma definiálása.
4. Milyen alapjogok és speciális jogok sérültek? (jogszabály alapján indokollással)
5. Milyen intézkedések, eljárási lépések történtek

6. Az eset lezárása eredménye.

7. Egyéb, fontosnak tartott szempont, vélemény az esettel kapcsolatban.

A tanulmány benyújtásának módja:

A pályamunkát elektronikusan az esettanulmány@obdk.hu e-mail címre kérjük megküldeni.

Az előlapon a szerző nevét és telefon elérhetőségét fel kell tüntetni. Minden érdeklődő csak egy esettanulmánnyal pályázhat.

Beérkezési határidő: 2014. október 31.

Értékelés:

A felhívásra beérkezett esettanulmányokat szakmai bizottság értékeli. A pályamunkák rangsorolásáról a szakmai bizottság javaslatának figyelembe vételével az OBDK Főigazgatója dönt.

Díjazás:

Az díjazott esettanulmányok szerzői oklevélben és külön díjazásban részesülnek.

A pályamunkák értékelésének határideje: 2014. november 30.

Dr. Novák Krisztina főigazgató