

KOMUNIKACIJA Z VIDIKA ZAKONA O PACIENTOVH PRAVICAH (ZPacP)

Špela Svoltjšak, univ. dipl. prav.

Onkološki inštitut Ljubljana

IZVLEČEK

Spoštovanje pacientovih osebnostnih pravic, zlasti pravice do zasebnosti in dostojanstva, ter varstvo njegovih osebnih podatkov izvajalcem zdravstvenih storitev nalagajo posebno odgovornost pri posredovanju informacij o zdravstvenem stanju in zdravljenju pacienta ter pri posredovanju informacij o pacientu tretjim osebam. Primeren in dopusten način posredovanja občutljivih zdravstvenih informacij ureja Zakon o pacientovih pravicah.

KLJUČNE BESEDE: pacientove pravice, posredovanje informacij, Zakon o pacientovih pravicah.

UVOD

Zdravniki, zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci se pri svojem delu seznanjajo s številnimi osebnimi podatki pacienta in odločajo o občutljivih vprašanjih, ki zadevajo človekovo zdravje in življenje. Zaradi narave njihovega dela so jim v odnosu do pacienta naložene posebne dolžnosti in odgovornosti. Odnos izvajalcev zdravstvene dejavnosti do pacienta se odraža (tudi) skozi komunikacijo. Komunikacija je namreč sredstvo, ki omogoča izmenjavo in posredovanje informacij. Namen tega prispevka je predstaviti določbe Zakona o pacientovih pravicah (v nadaljevanju ZPacP), ki na nekaterih mestih posredno, drugje pa povsem neposredno urejajo odnos in komunikacijo med pacientom in izvajalci zdravstvene dejavnosti.

Ko govorimo o komunikaciji s pacientom, moramo nujno upoštevati tudi vidik pacientovih osebnostnih pravic in varstva njegovih osebnih podatkov. Osebnostne pravice so ustavno varovana katego-

rija. Ustava RS v 35. členu določa, da je zagotovljena nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti ter osebnostnih pravic. Tudi varstvo osebnih podatkov je na podlagi 38. člena Ustave RS človekova pravica in temeljna svoboščina, ki prepoveduje uporabo osebnih podatkov v nasprotju z namenom njihovega zbiranja. Prav zaradi spoštovanja pacientovih osebnostnih pravic in varstva pacientovih osebnih podatkov je potrebno posebno pozornost nameniti tudi komunikaciji zdravnikov, zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev s tretjimi osebami o pacientu, njegovem zdravstvenem stanju in drugih osebnih podatkih.

ZPacP že v uvodni določbi izpostavlja pomen medsebojnih odnosov med zdravniki, zdravstvenimi delavci in zdravstvenimi sodelavci. Namen zakona je omogočiti enakopravno, primerno, kakovostno in varno zdravstveno oskrbo, ki temelji na zaupanju in spoštovanju med pacientom in zdravnikom ali drugim zdravstvenim delavcem ter zdravstvenim sodelavcem (2. odstavek 1. člena ZPacP). Zdravstvene storitve morajo biti opravljene ob vsem spoštovanju človekovega dostojanstva. Pacientu mora biti zagotovljeno tudi varstvo zasebnosti, za kar morajo poskrbeti tako zdravnik kakor tudi drugi zdravstveni delavci. ZPacP je določil temelje za zgledno ureditev odnosa med pacientom in izvajalcem zdravstvenih storitev, ki mora temeljiti na medsebojnem zaupanju in spoštovanju med pacientom in zdravstvenimi delavci. Pacientovo zaupanje temelji na domnevi, da je zdravstvenemu (so)delavcu dobrobit pacienta prva skrb, da ga ne bo zapustil; celo če njemu samemu grozi nevarnost, mu bo priskočil na pomoč, ko jo bo potreboval (Ivanc, Balažič, 2009).

Pri odnosu do pacienta in uresničevanju njegovih pravic je potrebno upoštevati zlasti naslednja načela (3. člen ZPacP):

- spoštovanje vsakogar kot človeka in spoštovanje njegovih moralnih, kulturnih, verskih, filozofskih in drugih osebnih prepričanj,
- spoštovanje telesne in duševne celovitosti ter varnosti,
- varstvo največje zdravstvene koristi za pacienta, zlasti otroka,
- spoštovanje zasebnosti,
- spoštovanje samostojnosti pri odločanju o zdravljenju,

- spoštovanje osebnosti in dostojanstva, tako da nihče ni socialno zaznamovan zaradi svojega zdravstvenega stanja in vzrokov, posledic ter okoliščin tega stanja ali zdravstvene oskrbe, ki jo je bil zaradi tega deležen.

Upoštevati je potrebno pacientovo duševnost in z njim ravnati obzirno. Prepovedana je vsakršna diskriminacija. Pacient ima pravico do enake obravnave pri zdravstveni oskrbi ne glede na spol, narodnost, raso ali etično poreklo, vero ali prepričanje, invalidnost, starost, spolno usmerjenost ali drugo osebno okoliščino (7. člen ZPacP).

Izvajalci zdravstvenih storitev morajo pri vsakokratni zdravstveni oskrbi spoštovati pacientovo zasebnost, zlasti njegova moralna, kulturna, verska, filozofska in druga osebna prepričanja, ob upoštevanju medicinske doktrine (1. odstavek 43. člena ZPacP).

KOMUNIKACIJA S PACIENTOM

Pacient ima pravico, da zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci z njim govorijo ali drugače komunicirajo v slovenskem jeziku ali v jeziku narodne skupnosti na območjih lokalnih skupnosti, kjer je poleg slovenskega jezika uradni jezik tudi italijanski oziroma madžarski jezik (19. člen ZPacP). Citirana določba je posledica dejstva, da je uradni jezik v Sloveniji slovenščina, zato ima pacient pravico, da izvajalci zdravstvenih storitev svoje storitve zagotavljajo v slovenskem jeziku. Vendar pa mora zdravnik tudi pri osebi, ki ne zna slovenskega jezika, izpolniti svojo pojasnilno dolžnost in pridobiti njeno privolitev v poseg. Pacient, ki ne zna slovenskega jezika, ne sme biti prikrajšan za medicinsko pomoč.

ZPacP predpisuje način sporazumevanja in obveščanja pacienta. Ustavno zagotovljena pravica je namreč, da se lahko vsak sam odloča o svojem zdravljenju. Da bi se pacient lahko samostojno odločal o svojem zdravljenju in sodeloval v procesu zdravljenja mora biti skladno s 1. odstavkom 20. člena ZPacP obveščen o:

- svojem zdravstvenem stanju in verjetnem razvoju ter posledicah bolezni in poškodbe,
- cilju, vrsti, načinu izvedbe, verjetnosti uspeha ter pričakova-

- nih koristih in izidu predlaganega medicinskega posega oziroma predlaganega zdravljenja,
- možnih tveganjih, stranskih učinkih, negativnih posledicah in drugih neprijetnostih predlaganega medicinskega posega oziroma predlaganega zdravljenja, vključno s posledicami njegove opustitve,
 - morebitnih drugih možnosti zdravljenja,
 - postopkih in načinov zdravljenja, ki v Republiki Sloveniji niso dosegljivi ali niso pravice iz obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Pojasnilo pacientu je dolžan dati zdravnik in ne drugi zdravstveni delavci ali zdravstveni sodelavci. Diagnozo, terapijo in način ter prognozo zdravljenja mora zdravnik, odgovoren za zdravljenje, pojasniti pacientu v neposrednem stiku, obzirno, na pacientu razumljiv način oziroma skladno z individualnimi sposobnostmi sprejemanja informacij, v celoti in pravočasno. Za operativni ali drug medicinski poseg, povezan z večjim tveganjem ali večjo obremenitvijo, pacientu da razumljiva ustna in pisna pojasnila zdravnik, ki bo opravil medicinski poseg, če to ni možno, pa drug zdravnik, ki je usposobljen za tak medicinski poseg (2. odstavek 20. člena ZPacP). Podajanje pojasnil pacientu mora biti usklajeno s pacientovimi individualnimi sposobnostmi razumevanja. To pa je mogoče le ob neposrednem stiku s pacientom, ko je mogoče podajanje informacij prilagoditi pacientu, njegovemu zdravstvenemu stanju, izobrazbi in drugim okoliščinam. Obseg pojasnil je odvisen od narave posega. Pacient mora imeti možnost zastaviti dodatna vprašanja in zahtevati dodatna pojasnila posameznih informacij. Po pridobitvi vseh pojasnil ima pacient pravico, da dejavno sodeluje pri izbiri načina zdravljenja (21. člen ZPacP). Svobodno odločanje o zdravljenju je namreč mogoče le, če je pacient ustrezno in popolno informiran. Če pacient ni pridobil vseh relevantnih informacij ali jih ni razumel, njegova odločitev za poseg ni svobodna in zato tudi ne veljavna. Zdravnik, ki ravna brez veljavne pacientove privolitve, nedopustno poseže v njegove osebne dobrine (zlasti v pacientovo telo in njegovo svobodno voljo) (Novak, Korošec, Balažič, 2009). Na

tem mestu je potrebno opozoriti, da privolitve, ki jo pacient poda zgolj s podpisom vnaprej natisnjene formularja, brez vsakršnih neposrednih ustnih pojasnil zdravnika, ni veljavna.

Informacije o zdravljenju je potrebno v neposrednem stiku, na razumljiv način in glede na pacientovo preostalo sposobnost za razumevanje predstaviti tudi osebam, ki same sicer ne morejo dati veljavne privolitve (npr. otrokom, osebam z motnjami v duševnem zdravju ...). Tudi te osebe so namreč subjekt zdravljenja. S tem, ko bi jim odrekli vsakršno pojasnilo o zdravljenju bi jih spremenili v objekt zdravljenja in tako prizadeli njihovo dostojanstvo.

Pacient, ki je sposoben odločanja o sebi, ima tudi pravico zavrniti predlagani medicinski poseg oziroma zdravstveno oskrbo, razen kadar bi to ogrozilo življenje ali huje ogrozilo zdravje drugih (1. odstavek 30. člena ZPacP). Prepoved prisilnega zdravljenja zahteva, da zdravnik to odločitev spoštuje in se zadovolji s tem, da pacienta seznanj s posledicami njegove odločitve. Kadar pa zdravnik oceni, da je pacientova odločitev v nasprotju z njegovo najboljšo zdravstveno koristjo in bi zavrnitev lahko ogrozila njegovo življenje ali povzročila nepopravljivo in hudo poslabšanje njegovega zdravstvenega stanja, sme v postopek pridobivanja pacientove privolitve vključiti njegove ožje družinske člane in jih prositi, da se pogovorijo s pacientom in ga poskušajo prepričati v poseg. Pacientu lahko predlaga tudi pridobitev drugega mnenja. Zavrnitev medicinskega posega oziroma zdravstvene oskrbe pa nikoli ne sme imeti posledic v odnosu zdravstvenih delavcev oziroma zdravstvenih sodelavcev do pacienta (3. odstavek 30. člena ZPacP). Izvesti je potrebno tiste zdravstvene ukrepe, ki jih pacient še dopušča.

Dolžnost posredovanja informacij o zdravstvenem stanju in zdravljenju obstaja ves čas zdravljenja. Pacient ima pravico do sprotnega in podrobnega obveščanja o poteku zdravljenja ter po koncu medicinskega posega oziroma zdravljenja pravico do obveščeniosti o rezultatu zdravljenja oziroma morebitnih zapletih (3. odstavek 20. člena ZPacP).

Izjemo od dolžnosti in pravice do obveščeniosti pacienta pomeni pravilo 22. člena ZPacP – t.i. terapevtski privilegij, ki določa, da se sme pacientu le izjemoma zamolčati podatke o njegovem zdravstvenem stanju, če zdravnik glede na okoliščine oceni, da bi mu takšno obvestilo povzročilo resno zdravstveno škodo, razen kadar pacient, ki je spo-

soben odločanja v svojo najboljšo zdravstveno korist, izrecno zahteva, da je o svojem zdravstvenem stanju popolnoma obveščen. Prav tako mora zdravnik spoštovati pacientovo zahtevo, da se mu podatki o njegovem zdravstvenem stanju ne sporočijo, razen če bi drugim grozila resna zdravstvena škoda.

Nujni predpogoj za vzpostavitev medsebojnega zaupanja med pacientom in neposrednim izvajalcem zdravstvenih storitev ter za možnost aktivnega sodelovanja pacienta pri zdravljenju je pravica pacienta vedeti, kdo ga zdravi in kdo sodeluje pri njegovem zdravljenju (1. odstavek 23. člena ZPacP). V ordinaciji, ambulanti ali na drugem mestu, kjer se opravlja zdravstvena oskrba, je potrebno javno objaviti osebno ime in strokovni (in znanstveni) naziv zdravstvenega delavca oziroma zdravstvenega sodelavca. ZPacP določa, da mora imeti zdravstveni delavec oziroma zdravstveni sodelavec, ki ima neposreden stik s pacientom, na vidnem mestu oznako z navedbo osebnega imena in strokovnega (in znanstvenega) naziva ter da se je dolžan pacientu osebno predstaviti. Zagotovo je prav osebna predstavitev pacientu element, ki bistveno vpliva na dober odnos med pacientom in zdravstvenim delavcem in pripomore k medsebojnemu zaupanju.

Pacient ima pravico do seznanitve z lastnimi osebnimi podatki, torej tudi z lastno medicinsko dokumentacijo, kar pomeni, da ima ob prisotnosti zdravnika ali drugega zdravstvenega delavca oziroma zdravstvenega sodelavca pravico do neoviranega vpogleda in prepisa zdravstvene dokumentacije, ki se nanaša nanj. Izvajalec zdravstvenih storitev mora pacientu zagotoviti fotokopiranje ali drugo reprodukcijo zdravstvene dokumentacije. Verodostojno reprodukcijo slikovne dokumentacije, ki se ne hrani v elektronski obliki, je izvajalec zdravstvenih storitev dolžan zagotoviti, če razpolaga s tehničnimi sredstvi, ki to omogočajo (1. odstavek 41. člena ZPacP). Pri uresničevanju te pravice je potrebno upoštevati tudi izjeme od pravice do obveščenosti (t.i. terapijski privilegij). Izvajalec zdravstvenih storitev mora omogočiti vpogled v zdravstveno dokumentacijo takoj po prejemu pacientove zahteve oziroma najkasneje v petih delovnih dneh po prejemu zahteve. Pacientu oziroma njegovemu pooblaščenцу ali drugi osebi, ki ima pravico do seznanitve, se omogoči seznanitev pod pogojem, da je zagotovljena njihova identifikacija in izkazana pravna podlaga (2. odsta-

vek 41. člena ZPacP). Do vpogleda v lastno medicinsko dokumentacijo je torej primarno upravičen pacient, zato je potrebno pri vpogledu ali posredovanju zdravstvene dokumentacije na primeren način ugotoviti njegovo identiteto (o pravici drugih oseb do seznanitve s pacientovo zdravstveno dokumentacijo bo pojasnjeno v naslednjem poglavju). Nedopustno je, da se z zdravstveno dokumentacijo seznanijo neupravičene osebe. Primeren način ugotavljanja identitete je vpogled v osebni dokument. Iz tega razloga posredovanje zdravstvenih osebnih podatkov po telefonu ni primerno.

Poleg pravice do vpogleda in prepisa zdravstvene dokumentacije ima pacient pravico zahtevati tudi (5. odstavek 41. člena ZPacP) :

- da se dodajo njegove pripombe k zapisom v zdravstveni dokumentaciji,
- osnovna ustna pojasnila o vsebini zdravstvene dokumentacije, razen kadar pacient prejme izčrpna pojasnila na podlagi 20. člena ZPacP,
- izčrpna ustna pojasnila o vsebini zdravstvene dokumentacije, če glede posameznih delov dokumentacije ni prejel pojasnil na podlagi 20. člena ZPacP.

Pacient in druge upravičene osebe imajo zaradi kršitve pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo pravico vložiti pritožbo pri informacijskem pooblaščenca.

KOMUNIKACIJA S TRETJIMI OSEBAMI

Kot je bilo poudarjeno že na začetku tega prispevka, 38. člen Ustave RS določa, da je varstvo osebnih podatkov človekova pravica in temeljna svoboščina. Posebno pozornost smo tej človekovi pravici dolžni nameniti izvajalci zdravstvene dejavnosti. Pacient ima pravico do zaupnosti osebnih podatkov, vključno s podatki o obisku pri zdravniku in drugih podrobnostih o svojem zdravljenju. S pacientovimi zdravstvenimi in drugimi osebnimi podatki morajo zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci ravnati v skladu z načelom zaupnosti.

Zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci ter osebe, ki so jim zaradi narave njihovega dela podatki dosegljivi, so dolžni kot poklic-

no skrivnost varovati vse, kar pri opravljanju svojega poklica ali dela zvedo o pacientu, zlasti informacije o njegovem zdravstvenem stanju, njegovih osebnih, družinskih in socialnih razmerah ter informacije v zvezi z ugotavljanjem, zdravljenjem in spremljanjem bolezni ali poškodb (informacije o zdravstvenem stanju; 1. odstavek 45. člena ZPacP). Teh podatkov zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci ne smejo posredovati neupravičenim osebam. Neupravičeno posredovanje pacientovih osebnih podatkov in informacij o zdravstvenem stanju s strani zdravstvenih delavcev in zdravstvenih sodelavcev lahko pomeni prekršek in/ali delovnopravno kršitev. Izjema pri tem pravilu je, da lahko zdravnik sporoči informacije o zdravstvenem stanju pacienta, če je to nujno potrebno za varovanje življenja ali preprečitev hudega poslabšanja zdravja drugih oseb. Prav tako mora zdravnik naznaniti sum storitve kaznivega dejanja zoper življenje in telo, kaznivega dejanja zoper spolno nedotakljivost ter kaznivega dejanja zoper zakonsko zvezo, družino in mladino, pri katerih je bil kot oškodovanec udeležen otrok (3. odstavek 45. člena ZPacP).

Pacient lahko zdravstvene delavce in zdravstvene sodelavce razreši dolžnosti varovanja poklicne skrivnosti. Prav tako lahko le pacient pravico do varstva njegove zasebnosti in osebnih podatkov ter do seznanitve z njegovo zdravstveno dokumentacijo prenese na druge. Pacient lahko določi komu, kdaj in katere informacije o njegovem zdravstvenem stanju sme, mora ali ne sme zdravnik ali druga oseba, ki jo zdravnik pooblasti, sporočiti (4. odstavek 45. člena ZPacP). Če pacient te pravice ne izkoristi (ali tega zaradi svojega zdravstvenega stanja ne more storiti), se informacije o njegovem zdravstvenem stanju lahko sporočijo:

- njegovim ožjim družinskim članom (zakonec, zunajzakonski partner, partner iz istospolne skupnosti, starši, posvojitelji, stari starši, otroci oziroma posvojenci, vnuki ter bratje in sestre),
- bližnjim osebam (to so osebe zunaj kroga ožjih družinskih članov, ki so s pacientom v zaupnem razmerju in to lastnost vsaj verjetno izkažejo),
- osebam, ki so bile v zvezi s konkretnim medicinskim posegom oziroma zdravstveno oskrbo upravičene dati privolitev, če pacient ni bil sposoben odločanja o sebi.

Ne glede na pacientovo prepoved sporočanja informacij o zdravstvenem stanju izvajalec zdravstvenih storitev ob smrti pacienta na primeren način obvesti ožje družinske člane o njegovi smrti in njenem vzroku. Če izvajalec zdravstvenih storitev za te osebe ne ve, o smrti osebe obvesti pristojni organ (policijo).

Pacient ima pravico določiti osebe, ki se lahko seznanijo z njegovo zdravstveno dokumentacijo, in osebe, katerim seznanitev z njegovo zdravstveno dokumentacijo prepoveduje (8. odstavek 44. člena ZPacP).

Pacient, ki je sposoben odločanja o sebi in je dopolnil 18 let starosti, lahko določi svojega zdravstvenega pooblaščenca. Pacientov zdravstveni pooblaščenec ima pravico odločati o zdravstveni oskrbi pacienta, v primeru, če ta ni sposoben odločanja o sebi, in pravico do seznanitve s pacientovo zdravstveno dokumentacijo in njegovim zdravstvenim stanjem ter pojasniti, ki so pomembna za odločanje o zdravstveni oskrbi. V pooblastilu, s katerim pacient določi zdravstvenega pooblaščenca, lahko poda tudi navodila in usmeritve glede njegove zdravstvene oskrbe ter morebitne omejitve pravice do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo in njegovim zdravstvenim stanjem.

Varstvo pacientovih osebnih podatkov ne preneha z njegovo smrtjo. Po pacientovi smrti se lahko z njegovo zdravstveno dokumentacijo seznanijo osebe, ki imajo za to podlago v zakonu (ZPacP ali drugem zakonu), in osebe, za katere je pacient za časa življenja dal privolitev, ki mora biti izrecna in pisna (1. odstavek 42. člena ZPacP). Če pacient za časa življenja določi osebo, ki je upravičena do vpogleda v njegovo zdravstveno dokumentacijo, ta oseba navedeno pravico obdrži tudi po smrti pacienta. Pacient ima tudi možnost določiti osebe, ki ne smejo videti njegove zdravstvene dokumentacije. Izvajalec zdravstvene dejavnosti mora v tem primeru zavrniti zahtevo osebe za seznanitev z zdravstveno dokumentacijo in spoštovati pacientovo voljo tudi po njegovi smrti.

Pravico do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo umrlega pacienta imajo na podlagi zakona pacientov zakonec, zunajzakonski partner, partner iz istospolne skupnosti, otroci in posvojenci, kadar teh oseb ni pa pacientovi starši. Tem osebam se omogoči le dostop do tistih podatkov, ki so potrebni za doseg zakonitega namena se-

znatitve. Z zdravstveno dokumentacijo umrlega pacienta se lahko seznanijo tudi druge osebe, ki za to izkažejo pravni interes z ustrezno listino, pri čemer se jim omogoči le dostop do tistih podatkov, ki so potrebni za uveljavljanje njihovega pravnega interesa (2. odstavek 42. člena ZPacP).

Izjemoma, ne glede na izrecno prepoved umrlega pacienta, imajo pravico do seznanitve z zdravstveno dokumentacijo, ki se nanaša na razloge, ki utegnejo bistveno vplivati na njihovo zdravje, pacientovi starši, pacientovi potomci do kateregakoli kolena, pacientov zakonec, zunajzakonski partner ali partner iz istospolne skupnosti, bratje in sestre ali druge osebe, ki so bile z umrlim pacientom v posebnem razmerju in to z gotovostjo izkažejo. V tem primeru se seznanitev izvede posredno, preko (izbranega osebnega) zdravnika (4. odstavek 42. člena ZPacP).

ZAKLJUČEK

Pacient ima pravico, da zdravniki, zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci spoštujejo njegovo dostojanstvo in zasebnost. To zavedanje izvajalcev zdravstvene dejavnosti se mora odražati skozi njihovo komunikacijo s pacientom. Pacientu je potrebno posredovati celovite informacije o zdravstvenem stanju in zdravljenju v neposrednem stiku, obzirno, na pacientu razumljiv način. Le izjemoma je dopustno določene informacije pacientu zamolčati (terapevtski privilegij). Posredovanje informacij o pacientu in njegovem zdravstvenem stanju tretjim osebam je dopustno le, kadar pacient s tem soglašata ali kadar to dopušča zakon.

LITERATURA

Zakon o pacientovih pravicah, Uradni list RS št. 15/08.

Ustava Republike Slovenije, Uradni list RS št. 33/1991.

Balažič J, Brulc U, Ivanc B, Korošec D, Kralj K, Novak B. Zakon o pacientovih pravicah s komentarjem. Ljubljana: GV Založba; 2009.