



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 12 63 (ponedeljek, torek in četrtek med 16 in 20 uro), e-pošta: viktor.pilinger@zzv-mb.si

Štev.: 28/2010-VP
Datum: 14.06.2010

**ZOBOZDRAVSTVO – PRIMER REŠITVE DOMNEVNE KRŠITVE
PACIENTOVIH PRAVIC IZ PRAKSE ZASTOPNIKA PACIENTOVIH
PRAVIC V MARIBORU**

Dne 01.04.2010 se je v pisarni Zastopnika pacientovih pravic v Mariboru osebno oglašil pacient iz območja Starš, star 68 let, upokojenec in navedel, da mu je v prvih mesecih lanskega leta izbrana zobozdravnica iz ZD Adolfa Drolca Maribor, Ambulanta Tezno, izdelala kompletno zgornjo ustno protezo v okviru pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, zato zanjo ni bilo potrebnega plačila s strani pacienta. Že pri preizkusu proteze sredi lanskega leta je ugotovil, da se maje, da z njo ne more jesti in kljub kasnejšim popravkom in brušenju je ostala »previsoka« in zato neuporabna. V septembru 2009 je ponovno želel težave z uporabo proteze obrazložiti zobozdravnici in bi ga naj zavrnila, v decembru 2009 pa se je ponovno oglašil pri njej in ugovarjal, saj proteze ni mogel uporabljati. Zobozdravnica ga je naročila na pregled za 22.03.2010 in tega dne je protezo zaradi dodelave – dodatnega brušenja pustil v ambulanti in se vrnil po 3 dneh. Še naprej je proteza ostala previsoka in zato neuporabna, zato ga je zobozdravnica naročila na ponovni pregled za 12.04.2010, ko bi naj zadevo preverili skupaj z zobotehnikom. Pacient se ni strinjal s takšnim načinom poslovanja zobozdravnice, saj je »kalvarija z reklamacijo izdelave proteze« trajala že skoraj 1 leto, zato je želel dodelavo proteze tako, da jo bo lahko brez težav uporabljal, sicer pa zahteva izdelavo nove proteze.

Zaradi domnevne kršitve Pravice do primerne, kakovostne in varne zdravstvene oskrbe po določitih 11. člena Zakona o pacientovih pravicah – ZPacP (Ur. list RS, št. 15/2008) sva s pacientom ob osebni obisku dne 01.04.2010 podpisala Pooblastilo za zastopanje na podlagi 52. člena ZPacP. Dne 08.04.2010 sem po E-pošti pri navedeni zobozdravnici neformalno posredoval s prošnjo za posredovanje njenega pisnega pojasnila o navedenem domnevno »neustreznem ravnanju« v pričakovanju odgovora v 10 dneh. Pri tem sem se skliceval na določila 5. alineje 1. odstavka 49. člena ZPacP, po katerem zastopnik pacientovih pravic pacientu svetuje, pomaga in ga zastopa tudi tako, da pri izvajalcih zdravstvenih storitev neformalno posreduje z namenom hitrega odpravljanja kršitev – gre za možnost posredovanja z namenom mirne rešitve spora in z namenom hitrega odpravljanja zlasti manjših kršitev.

V določenem roku s strani zastopnika pacientovih pravic, torej dne 18.04.2010 je zobozdravnica zastopniku poslala po E-pošti obširno obrazložen »njen pogled na opisane zadeve«. V obrazložitvi je predvsem navedla celotno kronologijo nudenja zobozdravstvenih storitev od junija 2006 dalje, ko je že ob vpisu in prvem pregledu ugotovila, da pacient potrebuje celotno protetično rehabilitacijo zobovja, zato mu je bilo predstavljeno, da bi morali istočasno pristopiti k celostni sanaciji in ureditvi zgornjega in spodnjega zobnega loka. To je pacient takrat odklonil in privolil zgolj v izdelavo spodnje parcialne proteze iz standardnih materialov, da bo lažje jedel – dne 05.06.2006 je bil zato s strani zobozdravnice



REPUBLIKA SLOVENIJA
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC

Ljubljanska 4, 2000 Maribor

Telefon: (02) 333 12 63 (ponedeljek, torek in četrtek med 16 in 20 uro), e-pošta: viktor.pilinger@zzv-mb.si

poslan le predlog za sanacijo spodnje čeljusti. V letu 2008 so se začeli problemi z zobmi v zgornji čeljusti in septembra 2008 je zaradi neznosnih bolečin želel takojšnje puljenje vseh zob v zgornji čeljusti. Izpuljeni so mu bili vsi, razen dveh zob v zgornji čeljusti in po končanih ekstrakcijah je bil dne 01.10.2008 posredovan predlog zobnoprostetične rehabilitacije za zgornjo totalno protezo s konusno konstrukcijo. Dne 19.12.2009 je ta izdelek tudi dobil in s tem je bila pacientova protetična obravnava zaključena. Pacient je v letu 2009 res trdil, da njegova zgornja čeljust ni kompatibilna z zgornjo protezo, zato mu je bila zgornja proteza takrat tudi podložena, vendar je še naprej trdil, da njegovo nebo ni tako visoko, kot je proteza, kar pa je dejansko popolnoma nemogoče.

V nadaljevanju zobozdravnica navaja, da se je pacient dne 02.04.2010 ponovno oglasil v njeni ambulanti in navajal, da proteza na nebu drži, niso pa v redu zobje na protezi, ker so zobje na desni 3 mm bolj bukalno, kot na levi strani. Odlitek njegovega grebena naj ne bi bil takšen, kot je v resnici in na mavčnem modelu. To je po mnenju zobozdravnice nemogoče, saj je vsaka proteza narejena identično anatomskim pogojem v ustni votlini in individualno za vsakega pacienta. Dodaja, da je edino pravilno in najbolje za pacienta, da se istočasno izvede kompletna rehabilitacija zgoraj in spodaj. Ob pregledu dne 02.04.2010 je zobozdravnica ugotovila še močno kariozno prizadeto zobovje (4 zobje spodaj), ki je potrebno konzervativne in protetične obravnave. In končne navedbe zobozdravnice: »Pacientu bom naredila novo zgornjo in hkrati tudi spodnjo protezo glede na njegovo nezadovoljstvo in nezmožnost pojmovanja svojih problemov z zobmi ter upoštevajoč dejstvo, da je pacient kronični onkološki bolnik, ki je v zadnjem času znatno shujšal. Obe protezi bom delala sočasno, saj je le tak celostni pristop edina pot k dolgotrajnemu obojestranskemu zadovoljstvu. Za izdelavo nove spodnje proteze bo pacient po dogovoru tudi sam doplačal nadstandardni material«.

Takoj po prejemu obširnega pojasnila zobozdravnice sem z vsebino seznanil pacienta, ki je potrdil, da se je zobozdravnica z njim korektno in prijazno pogovorila ter da se že izvajajo potrebni postopki glede izdelave obeh zobnih protez, ki bodo predvidoma zaključeni v dveh mesecih. Tudi pri kontaktu s pacientom dne 25.05.2010 mi je le-ta ponovno potrdil, da so dela v zaključni fazi, da je zadovoljen in se hvaležno zahvaljuje za dopolnitev in popravo zdravstvene storitve.

Iz vsega navedenega izhaja, da je bilo »domnevno neustrezno ravnanje« zobozdravnice urejeno zgolj z neformalnim posredovanjem zastopnika pacientovih pravic in zato izvedba prve ustne obravnave po določilih ZPacP sploh ni bila potrebna. Nesporazum je bil torej rešen in odpravljen z dodatnimi pojasnili in ukrepi v nekaj dneh. Zobozdravnici se je tudi zastopnik pacientovih pravic pisno zahvalil za korektnost in profesionalnost pri razrešitvi nesporazuma ter jo obvestil, da je s tem postopek posredovanja zastopnika pacientovih pravic zaključen.

Viktor PILINGER univ.dipl.prav.
ZASTOPNIK PACIENTOVIH PRAVIC
MARIBOR