



Dnevne čakalne vrste oz. čas čakanja v čakalnici je praviloma posledica nepričakovanih dogodkov in jih je moč z ustrezno organizacijo naročanja bolnikov preprečiti. Slovenski zdravniki splošne oz. družinske medicine si prizadevajo, da bolniki na osebne zdravnika v povprečju ne bi čakali dlje kot 20 minut.

Do čakalnih dob na preglede in preiskave pa prihaja praviloma zaradi vse večjih potreb bolnikov in premajhne razpoložljivosti zdravstvenih zmogljivosti.

Kdaj ni čakalnih dob?

Kadar zdravstveni strokovnjaki, pri katerih iščete pomoč, presodijo, da vaše zdravstveno stanje terja takojšnje ukrepanje, vas morajo sprejeti takoj (tudi brez napotnice osebnega zdravnika). Za vse druge storitve pa vas lahko na podlagi strokovne presoje naročijo.

Kako se vodijo čakalne knjige?

V primerih, ko vas na pregled naročijo in vpišejo v čakalno knjigo, izvajalec zdravstvenih storitev (zdravnik, zdravstveni dom, bolnišnica...) določi datum in uro pregleda, preiskave ali posega. Izvajalci pri naročanju spoštujejo vrstni red čakajočih v čakalni knjigi ter strokovno upravičene prednosti. Zavarovani osebi, ki ji je bil ob vpisu v čakalno knjigo sporočen le predvideni mesec opravljanja storitve, točen datum in uro sporočijo najkasneje 15 dni pred opravljanjem storitve, v primeru bolnišnične obravnave pa najmanj 1 teden pred sprejemom v bolnišnico oziroma opravljanjem storitve oziroma takoj, ko je določen razpored dela nosilcev dejavnosti pri izvajalcu. Uporabnik zdravstvenih storitev se mora dogovorjenega datuma in ure držati, le v izjemnih primerih mora zadržanost pravočasno in vnaprej sporočiti, saj s tem omogoči uspešno vodenje čakalne knjige.

Pri izbiri zdravnika ali zdravstvenega zavoda primerjajte tudi njihove čakalne dobe.

Ker se lahko čakalne dobe na poseg, pregled ali preiskavo med posameznimi zdravniki ali zdravstvenimi zavodi v Sloveniji razlikujejo, vam svetujemo, da pred izbiro ustreznega zdravnika ali zdravstvenega zavoda preverite njihove čakalne dobe in jih primerjajte s čakalnimi dobami pri drugih izvajalcih, saj imate pravico do proste izbire zdravnika in zdravstvenega zavoda.

Podatki o čakalni dobi morajo biti objavljeni na vidnem mestu v čakalnici ali v prostorih pri zdravstvenemu osebju in praviloma tudi na spletnih straneh izvajalcev. Celovite informacije o čakalnih dobah v Sloveniji so dostopne na spletni strani <http://www.zzss.si>, na kateri vam ZZSS omogoča vpogled v pogodbeno dogovorjene čakalne dobe po posameznih najpogostejše iskanih zdravstvenih storitvah ter vpogled v pogodbeno dogovorjene čakalne dobe in ordinacijske čase posameznega izvajalca zdravstvenih storitev, ki opravlja storitve iz naslova obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Kdaj morate za storitve plačati ali doplačati?

Če ste za doplačila prostovoljno zavarovani in svoje pravice uveljavljate v skladu s Pravili obveznega zdravstvenega zavarovanja, vam za zdravstvene storitve, za katere veljajo čakalne dobe, ni potrebno doplačevati.

Vse storitve, razen nujnih, boste morali plačati, če ste soglašali, da se opravijo v samoplačniški ambulanti in ste v zvezi s tem podpisali izjavo, da od ZZSS ne boste zahtevali povračila stroškov.

Soglasje morate podpisati tudi v primeru, ko vam izvajalec v okviru ordinacijskega časa, ki ga je pogodbeno dogovoril z ZZSS, nudi nadstandardne materiale ali storitve, ki jih je potrebno doplačati.

Kam se lahko obrnete po pomoč, kam naslovite pritožbo?

V zvezi s strokovnimi vprašanji, ki so povezana z vašim zdravstvenim stanjem in spoštovanjem strokovno upravičenih prednosti pri uvrstitvi v čakalno knjigo se obrnite na zdravnika ali na vodstvo zdravstvenega zavoda. Strokovna vprašanja lahko naslovite tudi Ministrstvu za zdravje ali Zdravniški zbornici Slovenije.

Glede pravic iz obveznega zdravstvenega zavarovanja, postopkov, čakalnih dob, obveznosti plačil in podobnega pa so vam na voljo tudi delavke in delavci ZZSS v območni enoti ali najbližji izpostavi. V primeru doplačil ali plačil zahtevajte, da vas izvajalec seznani z veljavnim cenikom in da vam izda ustrezen račun, saj ga boste potrebovali pri reševanju vaše pritožbe, če se izkaže, da je bilo doplačilo oziroma plačilo neupravičeno.

Želimo Vam veliko zdravja in čim manj zapletov, kadar potrebujete zdravstveno pomoč!

Pravne podlage, ki opredeljujejo pravice in postopke pri uveljavljanju pravic zavarovanih oseb v zdravstveni dejavnosti z vidika čakalnih dob, so:

- Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (Ur. list RS, št. 72/06-ZZZ-UPB3),
- Pravila obveznega zdravstvenega zavarovanja (Ur. list RS, št. 30/03, 35/03, 78/03, 84/04, 44/05, 86/06, 90/06 in 64/07),
- Pravilnik o naročanju na specialistični pregled (Ur. list RS, št. 72/00),
- Splošni dogovor za pogodbeno leto 2008 (www.zzss.si/e-gradiva),
- Navodila izvajalcem za vodenje čakalne knjige v bolnišnični in izven bolnišnični dejavnosti (www.zzss.si/e-gradiva),
- pogodba med konkretnim izvajalcem zdravstvenih storitev (zdravstvenim zavodom ali zasebnim zdravnikom) in ZZSS.