

KVALITA A BEZPEČNOST ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI PACIENT V EÚ

Dominik Tomek

EPF

2014

“ A STRONG PATIENTS' VOICE TO
DRIVE BETTER HEALTH IN EUROPE ”

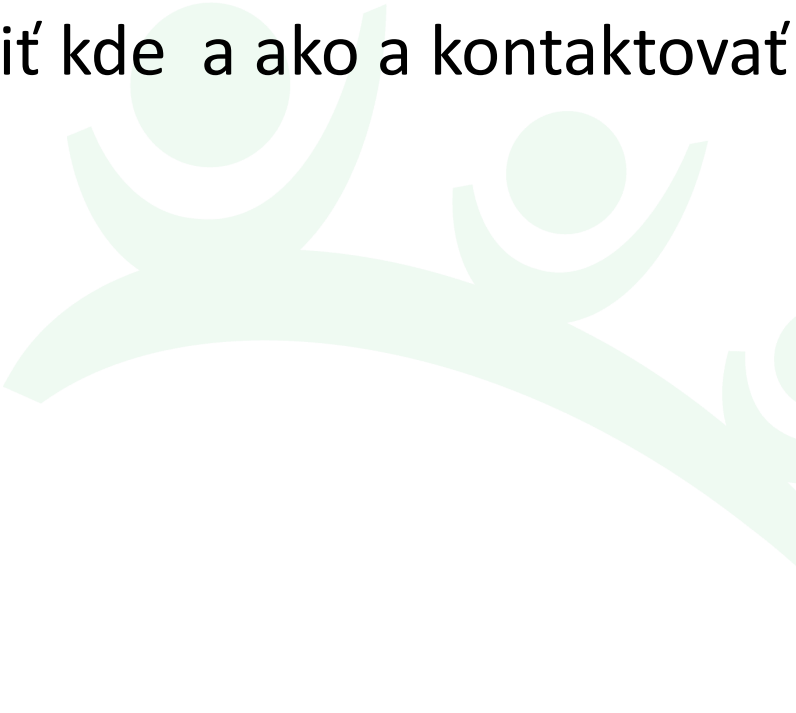
**Directive 2011/24/EU on the application
of patients' rights in cross-border
healthcare**

**Nariadenie 2011/24/EU o aplikácii práv
pacientov v cezhraničnej zdravotnej
starostlivosti**

- ✓ **EHIC** – European Health Insurance Card – Európska karta zdravotného poistenia
 - ✓ Kedy používame?
- ✓ **Social security legislation** – nariadenie o sociálnom zabezpečení – S2
 - ✓ Ako a kedy využívame?
- ✓ **CBHCD** – Crossborder Health Care Directive – Nariadenie o cezhraničnej zdravotnej starostlivosti
 - ✓ Potvrďuje a vysvetľuje právo pacienta – občana EÚ na poskytnutie ZS v inom členskom štáte
 - ✓ Zakotvuje výšku úhrady z poistenia (daní)
- ✓ **Komerčné cestovné poistenie (Union, Generali)**
 - ✓ Kedy a kde sa vyplatí?

Kde sa môžeme sťažovať

...na starostlivosť, úhradu, odmietnutie

- Každá krajina to má mať presne zadefinované
 - NKB na ÚDZS má poučiť kde a ako a kontaktovať NKB v druhom štáte
 - Poskytovateľ
 - Pacientska organizácia
 - Európska komisia
 - Národné súdy
 - Európsky súd
- 

Kde sa nachádzame ?


Stredná a východná Európa



Article 4

- ✓ **Členské štáty** majú aplikovať princípy univerzálnosti, dostupnosti kvalitnej ZS, rovnosti a solidárnosti a nediskriminácie .[Art. 4(1) and (3)]
- ✓ ČŠ majú aplikovať jasné štandardy kvality a bezpečnosti ZS ako aj štandardy EÚ. [Art. 4(1)b-c]
- ✓ Všetky informácie musia byť prístupné pacientom [Art. 4(2)a].
- ✓ **Poskytovatelia musia pacientom sprístupniť informácie,** ktoré potrebujú pre informované rozhodnutie. [Art 4(2)b]

Článok 10

- ✓ ČŠ si majú poskytovať podporu a vzájomne spolupracovať pri tvorbe štandardov kvality a bezpečnosti ZS a výmenu informácií medzi Národnými kontaktnými bodmi. [Art. 10(1-2)]
- ✓ ČŠ vedú databázu poskytovateľov a poskytujú informácie [Article 10(4)]
-  Pacienti si majú overiť kvalifikáciu poskytovateľa v NKB

- ✓ Ak je potrebná následná zdravotná starostlivosť po návrate domov , domovská krajina musí zabezpečiť takú starostlivosť ako keby bol liečený doma. [Art 5(c),(d)]
- ✓ Pacienti majú právo na kópiu zdravotnej dokumentácie. [Article 4(2)(f)]

Ale...

- Štandardy v krajinách sa líšia
- Kto preloží dokumentáciu
- Dostupnosť následnej ZS...



Čo keď niečo nefunguje, nedopadne dobre?

- ✓ ČŠ: **metodiky odvolania, námietok** a spôsoby nápravy pri poškodení
- ✓ Informácie o právnych a administratívnych možnostiach nápravy pri sporoch [Article 4 (2)(c) and Article 5 (3)]
- ✓ Národná legislatíva

Článok 23: ČŠ aplikujú pravidlá pre úhradu ako doma aj pre cezhraničnú ZS



Pacienti majú vopred konzultovať NKB

Kvalita a bezpečnosť ZS

- ✓ Bezpečnosť pacienta je odbor zdravotníctva, ktorý sa zaoberá oznamovaním, analyzovaním a prevenciou medicínskych omylov, ktoré často vedú k nežiaducim účinkom. Omyly pri poskytovaní ZS sa stávajú v 1 z 10 pacientov, preto SZO hovorí o endemickom probléme.
- ✓ Dva typy ohrozenia bezpečnosti pacienta:
 - ✓ *Sentinelové ohrozenie* by nikdy nemalo nastať, ide o zanedbanie spôsobené personálom, ako napríklad neodstránenie cudzích telies z tela pacienta (tampóny, nástroje) po skončení operácie, a
 - ✓ *nežiaduce účinky*, ako napríklad pooperačná sepsa, ktorá sa nikdy nedá vylúčiť, lebo každá operácia je vysoko riziková.

What is the issue?

★ Types of adverse events

Healthcare-associated infections (HAI):

are directly responsible for **37000** deaths / year
contribute to a further **110000** deaths / year
cost hospitals over **€5.4 billion** / year

Medication-related errors

Surgical errors

Medical device failures

Errors in diagnosis

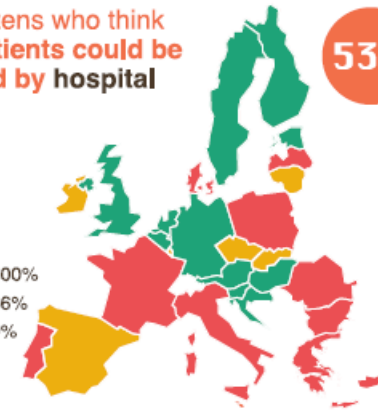
Failure to act on the results of tests

★ Patients think they can be harmed

EU citizens who think that patients could be harmed by hospital care

53%

57%-100%
50%-56%
0%-49%



★ **91%** of STAKEHOLDERS think patient safety is an issue

Kto meria

12

Quality of Care

Improving performance through benchmarking

Measuring quality of care

- ▶ Providing patients with high-quality care – that is effective, safe and responsive to patient needs – is a guiding principle of health systems in all OECD countries. Measuring quality of care within and across countries is the cornerstone of efforts to benchmark country progress towards this goal.
- ▶ Since 2002, the OECD has been collecting comparative statistics on the quality of care for:
 - chronic conditions and related acute exacerbation
 - patient safety
 - mental disorders
 - cancer care
 - communicable diseases
 - primary care
- ▶ Disease-based measures may not be adequate to deal with changing patterns of need. A key future direction for our work will be the development of new approaches for measuring quality of care for people with multiple morbidities.

- ▶ The OECD is supporting countries as they strengthen the information infrastructure to better track quality of care. How should countries link data across administrative databases and registries? How should they use information extracted from Electronic Health Records? How can data privacy be reconciled with the research needs?

DID YOU KNOW ...that 30-day mortality for patients admitted with a heart attack (acute myocardial infarction) has decreased by 40% over the past ten years in all countries thanks to improvements in acute hospital care?

Understanding the differences at disease level

- ▶ While progress has been made in collecting comparable indicators of health care quality, still too little is known about the reasons behind significant cross-country differences in performance.

© OECD 2013

Ako hľadať informácie?

EK má kontakty na všetky NKB a poskytovateľov

The screenshot shows the website for the National Contact Point on the application of Patients' Rights on Cross Border Healthcare in Cyprus. The page is in Greek (EL - Ελληνικά). The main header includes the title and the logo of the Ministry of Health (ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ). The navigation menu includes: Home Page, Useful Information, Latest News, Application Forms, and Contact us. A sidebar on the left lists various categories such as Cross Border Healthcare, Legislation, National Legislation, National Contact Point, Healthcare Providers, Provided Services, EU Treatment Guide, Procedures, Patients Rights, eHealth, and Health Technology. A search bar is located in the top right corner. A prominent red graphic of three question marks is overlaid on the page. A banner on the right side of the page reads: "DO YOU KNOW YOU CAN CHOOSE TO GET YOUR HEALTHCARE IN ANOTHER EU COUNTRY?". The Republic of Cyprus logo is also visible in the top right corner.

Ako nájsť správnu informáciu?

Pre pacienta je ťažké nájsť informácie o kvalite a bezpečnosti aj vo vlastnej krajine

Je ešte ťažšie nájsť také informácie v inej krajine (aj keď ovládate jazyk)

Je skoro nemožné porovnať štandardy medzi sebou

'The criteria are embedded within an indication of needs matrix, encompassing the continuum of care needs. The criteria for fully funded NHS care (levels 5-6) are designed to take account of the needs of those only at the most complex end of the continuum. The vast majority of those in receipt of care from health and social care services are provided from a range of mainstream services, which are available to all according to their need, or packages of support provided jointly by health and social care working in partnership (levels 1-4).'

(From a letter to a patient from an NHS Trust)

<http://www.plainenglish.co.uk/campaigning/examples/health-and-medical-jargon.html>

Ako nájsť informácie?

General information's



European Commission PUBLIC HEALTH

About this site | Legal notice | Contact | Search | English (en)

European Commission > DG Health & Consumers > Public health > Patient safety > Events

PATIENT SAFETY

All topics Policy Healthcare associated infections Other adverse events Projects Portal

Go back to Patient safety > Events

Meeting of the Patient Safety & Quality of Care Working Group

Brussels, 13 March 2014

- Agenda (87 KB)
- List of attendees (30 KB)

Presentations

Work of the Education and Training in Patient Safety Subgroup of the European Commission Patient Safety and Quality of Care Working Group (3 MB)
Basia Kutryba

Update on OECD's Health Care Quality Indicator Project (3 MB)
Niek Klazinga

e-newsletter 24 June 2014

...ines becomes a reality in the EU

Latest updates

Eurobarometer on patient safety and quality of care
Released 19 June 2014

Infograph "Patient safety in the EU: 2014"
Released 19 June 2014

Commission's second implementation report on patient safety, including the prevention and control of healthcare associated infections
Released 19 June 2014

Ako nájsť informácie?

Všeobecné informácie



Special Eurobarometer 411

PATIENT SAFETY AND QUALITY OF CARE

Ako nájsť informácie?

Nemocnice



European Association of Hospital Managers

[Home](#) | [login](#) | [Contact us](#) | [Impressum](#) | 



Managers

- About us
- European overview
- Themes
- Activities
- Documents
- Resource center
- Members area

[home](#) ▶ [Top](#) ▶ [General](#) ▶ [Europe](#) ▶ [European Union](#)

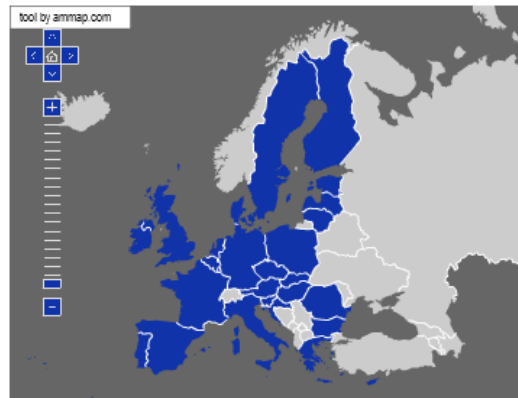
address : [Top](#) [General](#) [Europe](#)



European Union

In this section we give you an overview of hospital management around the Europe Union.

To get more information about hospital management in a country, please click a country on the map.



Subcategories

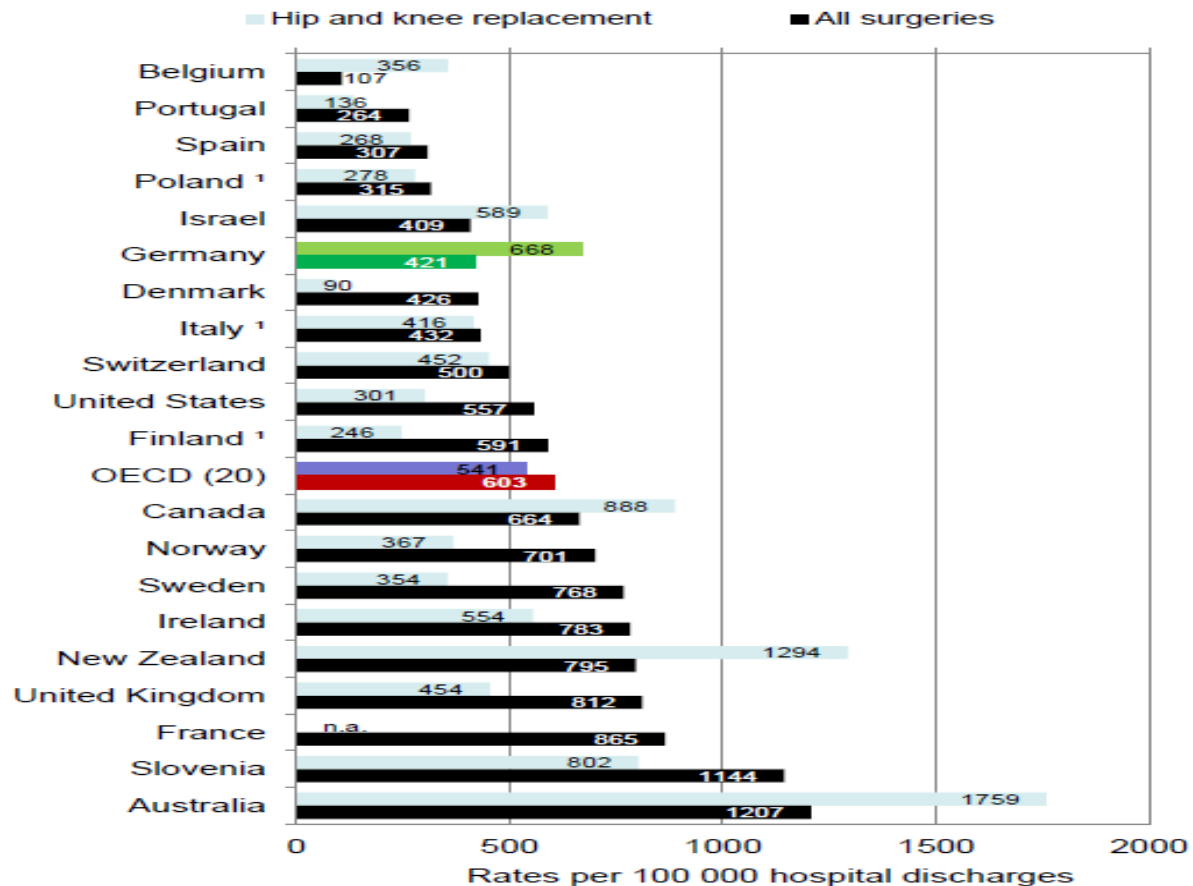
- [\(AT\)](#) Austria
- [\(BE\)](#) Belgium
- [\(BG\)](#) Bulgaria
- [\(HR\)](#) Croatia
- [\(CY\)](#) Cyprus
- [\(CZ\)](#) Czech Republic
- [\(DE\)](#) Germany
- [\(DK\)](#) Denmark
- [\(EE\)](#) Estonia
- [\(ES\)](#) Spain
- [\(FI\)](#) Finland
- [\(FR\)](#) France
- [\(GB\)](#) United Kingdom
- [\(GR\)](#) Greece
- [\(HU\)](#) Hungary
- [\(IE\)](#) Ireland
- [\(IT\)](#) Italy
- [Latvia](#)
- [\(LT\)](#) Lithuania
- [\(LU\)](#) Luxemburg
- [\(MT\)](#) Malta
- [\(NL\)](#) Netherlands
- [\(PL\)](#) Poland
- [\(PT\)](#) Portugal
- [\(RO\)](#) Romania
- [\(SK\)](#) Slovakia
- [\(SI\)](#) Slovenia
- [\(SE\)](#) Sweden

Pooperačná pľúcna embólia alebo hlboká žilová trombóza

- ✓ [Deep vein thrombosis](#) (DVT) - hlboká žilová trombóza je situácia, kedy sa tvoria zrazeniny krvi hlbokom žilovom systéme. Najčastejšie na nohách, panve
- ✓ [Thrombophlebitis](#) – tromboflebitída je situácia, kedy v cieve je súčasne zápal aj zrazenina. Môže byť v povrchových aj hlbokých žilách. Pri povrchovej pozorujeme začervenanie, opuch, svrbenie až bolesť.
- ✓ Trombóza v hlbokkej žile je až život ohrozujúca, pokiaľ sa zrazenina odtrhne putuje späť do srdca alebo ju srdce pumpuje do pľúcnych žíl. Výsledkom môže byť pľúcna embólia.

Ako nájdeme informácie?

Pooperačná pľúcna embólia alebo HŽT u dospelých, 2011



Hospitals specialized on CBHC

Our department works in high standard and with independently evaluated top results. This is achieved by excellent education and extensive experience, combination of knowledge and capabilities of the physicians of the departments, specialists of different orientation. The close cooperation with rehabilitation and physiotherapy proved to be very beneficial. In 2013, the department underwent a complete reconstruction.

Interventions offered to foreign patients

- Artificial joints
- Arthroscopic operations
- Children orthopaedics
- Reconstruction after injuries

Artificial large joints (hips, knees, shoulders)

We have a wide range of surgical methods as well as used material from the foremost world companies, we managed in standard even the most complicated situations in the solution of endoprothetic interventions. We have above-standard results, particularly, complications of infections are below the European standard, evaluated by health insurance companies. Technical complications, such as luxation of hips at the planned operations, virtually does not occur

Ako nájsť SPRÁVNE informácie?

Prirodzené informácie o kvalite a bezpečnosti ZS:

- Moje osobné skúsenosti
- Môj lekár/špecialista ktorý má poslal na vyšetrenie/liečbu
- Moja poisťovňa v rámci schvaľovania
- Osobná skúsenosť kolegov/pacientov
 - Vráťane osvedčených seriózných web stránok

Verejné zdroje informácií:

- Národné kontaktné body
- Médiá (sústredujú sa na tragédie a omyly)
- Internet (neznáme stránky)



Ako nájsť SPRÁVNE informácie?

Kvalita a bezpečnosť – omyly a pochybenia vznikajúce z nedostatočnej komunikácie?

Jazykové bariéry – ako ich prekonať?

Štandardný spôsob: váš lekár/špecialista ktorý vás odporúča by vám mal dať anglický „abstrakt“ nálezů a požiadaviek. Otázka: NKB môže pomôcť s prekladom? Poistovňa by to mala platiť?

Neštandardná ale pochopiteľná cesta: Prekladač Dr. Google

TIP: najmite si v danej krajine profesionálneho sprievodcu

Ale: väčšinou lekár v druhom štáte aj tak vyšetrenia opakuje!

Problém je teda väčšinou v priamej komunikácii v cudzom jazyku, kritický je prvý deň a hospitalizácia



Zdroje informácií

- <http://www.webmd.com/dvt/deep-vein-thrombosis-pulmonary-embolism>
- http://www.ema.europa.eu/ema/index.jsp?curl=pages/news_and_events/news/2014/06/news_detail_002127.jsp&mid=WC0b01ac058004d5c1
- <http://www.oecd.org/els/health-systems/hcqi-patient-safety.htm>
- http://ec.europa.eu/health/patient_safety/policy/index_en.htm
- http://ec.europa.eu/health/patient_safety/events/ev_20140313_en.htm
- http://ec.europa.eu/health/patient_safety/docs/ebs_411_sum_en.pdf
- *Wikipedia*

THANK YOU FOR YOUR ATTENTION!

Follow us on Social Media!



/europeanpatientsforum



/eupatient



/eupatientsforum



eu-patient.eu/blog

More information

www.eu-patient.eu

info@eu-patient.eu

“ A STRONG PATIENTS' VOICE TO
DRIVE BETTER HEALTH IN EUROPE ”