

**ЗДРАВНИЯТ ОМБУДСМАН –
ДОБРИ ПРАКТИКИ И ПЕРСПЕКТИВИ
ЗА БЪЛГАРИЯ**

В настоящото издание се разглеждат различни аспекти на специализираната институция здравен омбудсман и възможностите за въвеждането ѝ в България. То съдържа преглед на съществуващите добри практики и чуждестранния опит във Великобритания, Австралия, Швейцария и Израел. Изданието включва и подробно резюме на дискусия във връзка с два законопроекта, които предвиждат създаването на здравен омбудсман в България и коментари и препоръки на експертите на Центъра за изследване на демокрацията по темата.



Изданието се осъществява с подкрепата на Британското посолство в България

Публикации на Центъра за изследване на демокрацията по проблемите на омбудсмана:

- *Институцията омбудсман – концепция и законопроект за България, чуждо законодателство. София, 2000*
- *Граждански защитник и местни граждански посредници: концепция и законопроект. София, 2002*
- *Европейските стандарти и институцията омбудсман в югоизточна Европа. София, 2002 (съвместно с Фондация “Фридрих Еберт”)*
- *Институцията омбудсман в Европа и България. София, 2003*
- *Равнопоставеност на половете и институцията омбудсман. Велико Търново, 2003*
- *Местни обществени посредници в България. София, 2004*
- *Институцията омбудсман в Европа и България: правна същност и практика. София 2004*
- *Институцията омбудсман в България. София, 2005*

ISBN-10: 954-477-136-0

ISBN-13: 978-954-477-136-2

**© Център за изследване на демокрацията
Всички права запазени.**

Център за изследване на демокрацията
ул. „Александър Жендов“ № 5
София 1113
тел. (359 2) 971 3000
факс (359 2) 971 2233
e-mail: law@online.bg
www.csd.bg
www.anticorruption.bg/ombudsman

СЪДЪРЖАНИЕ

УВОД	5
ЧУЖДЕСТРАННИЯТ ОПИТ В УСТАНОВЯВАНЕТО И ДЕЙСТВИЕТО НА СПЕЦИАЛИЗИРАНИ ОМБУДСМАНИ В СФЕРАТА НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО	9
1. Великобритания	9
1.1. Пълномощници за здравеопазването на Англия, Уелс и Шотландия	9
1.2. Добри практики и разрешени случаи	11
2. Швейцария	16
3. Израел	17
4. Австралия	18
4.1. Омбудсман за частното здравно осигуряване на Австралия	18
4.2. Разрешени случаи и практика	21
4.3. Комисия за жалби относно здравните и обществените услуги за Северните територии	25
4.4. Комисар за здравните жалби на щата Тасмания	26
4.5. Комисар за здравните услуги на щата Виктория	27
4.6. Комисия за жалби, свързани със здравните услуги на щата Нов Южен Уелс	27
ЗДРАВНИЯТ ОМБУДСМАН – МЕХАНИЗЪМ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ПАЦИЕНТИТЕ	29
БЕЛЕЖКИ НА ЦЕНТЪРА ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА ДЕМОКРАЦИЯТА ПО ДВАТА ЗАКОНОПРОЕКТА ЗА ПРАВАТА И ЗАДЪЛЖЕНИЯТА НА ПАЦИЕНТА ОТНОСНО УСТАНОВЯВАНЕТО НА ИНСТИТУЦИЯТА ЗДРАВЕН ОМБУДСМАН	35
ПРИЛОЖЕНИЕ I: ЗАКОН ЗА ПЪЛНОМОЩНИЦИТЕ ПО ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО НА АНГЛИЯ, УЕЛС И ШОТЛАНДИЯ	43
ПРИЛОЖЕНИЕ II: СПЕЦИАЛЕН ДОКЛАД “ДА ПОДОБРИМ НЕЩАТА? ДОКЛАД ЗА РЕФОРМИРАНЕ НА ПРОЦЕДУРАТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА НАЦИОНАЛНАТА ЗДРАВНА СЛУЖБА В АНГЛИЯ”	61
ПРИЛОЖЕНИЕ III: ЗАКОН ЗА ОМБУДСМАНА	63
ПРИЛОЖЕНИЕ IV: ПРАВИЛНИК ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И ДЕЙНОСТТА НА ОМБУДСМАНА	71

УВОД

В съвременна Европа и в редица държави от други континенти институцията омбудсман е широко разпространена и се ползва с доверието на обществото. Възникнала за пръв път преди два века в Швеция и другите скандинавски страни, тя извървява дълъг път на развитие и утвърждаване като механизъм за контрол върху дейността на администрацията и защита на човешките права. Най-рано се утвърждава парламентарният омбудсман като изборна, **еднолична институция с обща компетентност**. Разширяването на обхвата и спецификата на контролната дейност поради все по-тясната специализация и разширяващата се власт на администрацията на съвременния етап нерядко води до увеличаване на броя на лицата, натоварени с тази функция. Това увеличаване се движи по различни линии: в някои страни се налага практиката на избиране на повече от едно лице и/или назначаването на заместници, в други – изборът на омбудсмани със специализирана компетентност. Наблюдава се и тенденция към увеличаване на персонала.

Широко разпространен модел е избирането на едно лице - омбудсман с обща компетентност за всеобхватен контрол върху спазването на човешките права. Подобен е и възприетият в България вариант за избор на един парламентарен омбудсман с обща компетентност и на негов заместник. На основание на Закона за омбудсмана (в сила от 1 януари 2004 г.) Народното събрание избра през април 2005 г. първия парламентарен омбудсман на България и неговия заместник.

Наред с това, в редица случаи определени обществени групи се нуждаят от допълнителна или специализирана защита поради спецификата на тяхното положение в обществото или значимостта на обществените отношения, в които участват. По тази причина в редица страни наред с националните, регионалните и местните омбудсмани, и най-често – извън тяхната система, действат и различни специализирани омбудсмани. В едни случаи те се създават със специален закон, в други – с актове на институцията, в рамките на която извършват своята дейност. Наименованията на тези институции ясно очертават кръга на тяхната сфера на дейност (специализация), например - омбудсман за въоръжените сили в Германия, Нидерландия, Чехия и др., омбудсмани за равните възможности и за защита на правата на потребителите, развити най-вече в скандинавските страни, омбудсмани за защита на правата на децата или малцинствата, омбудсмани за защита на личните данни в Унгария, Финландия и др., университетски, банкови, застрахователни, пенсионни омбудсмани и т.н.

Въпреки специфичните условия във всяка страна, заслужават внимание и имат перспектива поне няколко специализирани омбудсмани, независимо дали са в системата на общонационалната институция или се създават извън нея.

Омбудсман за равните възможности

Тази специализация е развита най-напред и най-вече в скандинавските страни. Чрез нея се създават допълнителни гаранции за равенството на двата пола във всички сфери на държавния и обществения живот.

Омбудсман за правата на децата

Специалният фокус върху правата на децата е мотивиран както от целенасочените документи на най-влиятелни международни организации, така и от масовите нарушения на правата на децата. Този проблем има особена острота в най-бедните страни. Той се оказва изключително болезнен и за редица страни в преход. Някои от тях, повлияни от опита на развити страни и от собствената си оценка за ситуацията, приеха специализирани закони за защита на правата на децата (между тях е и нашата страна). Но въпреки законодателната уредба и създадените въз основа на нея специализирани административни структури, остава открит въпросът за ефективните гаранции за защита на детските права. В този смисъл избирането на специализиран омбудсман по правата на децата е една доказала се възможност.

В Гърция, например, защитата на правата на децата е възложена на първия заместник на парламентарния омбудсман и единствено в случаите на нарушени права на деца се допуска проучване и на физически и юридически лица от частния сектор. В някои държави такава специализация е утвърдена и на равнище регионални омбудсмани – в испанската автономна област Каталуня от години в рамките на институцията народен защитник съществува отделен защитник на правата на децата.

Омбудсмани в структурите на въоръжените сили и на органите за сигурност

В специфични условия и по различно време в някои страни (Норвегия, Германия, Чехия, Нидерландия и др.) се въвежда омбудсман със специализирана компетентност за контрол върху спазването на правата на военнослужещите. Наред с конкретните предпоставки и условия във всяка от тези страни, биха могли да се изведат и общи проблеми, свързани със спецификата на военната служба и военните структури, със затворения характер на живота в армията и изключителното значение на отношението към хората (и на временна, и на постоянна военна служба). За страните в преход подобен специализиран омбудсман би имал място и във връзка с постепенното трансформиране на военната служба в професионална, и с оглед на все по-активното включване на части от армията в мироопазващи и мироподдържащи операции в конфликтни зони по линия на ООН, НАТО и други организации, към които страните в преход се присъединяват.

Омбудсмани за защита на правата на потребителя

Подобни институции съществуват в Дания, Норвегия, Финландия и др., като следят за спазването съответно на Закона за пазарните практики и Закона за защита на потребителите.

Университетски омбудсмани

Те действат в голяма част от университетите във Федерална република Германия, а извън Европа – в тези на САЩ и Канада. Разглеждат жалби срещу университетското ръководство и администрация, включително в случаите на дискриминация, и посредничат при разрешаването на конфликти. В България подобна институция по инициатива и с подкрепата на неправителствения сектор за първи път беше създадена и работи по пилотен проект (през периода 1 ноември 2004 г. – 31 януари 2005 г.) в Софийския университет “Св. Климент Охридски”. С оглед на постигнатите положителни резултати, в момента се обсъждат възможностите за създаване на постоянно действащи университетски (академични) омбудсмани както в СУ, така и в други висши учебни заведения в София и в страната.

Омбудсмани за защита на личните данни

Създадени са във Финландия, Унгария, Чехия. С оглед напредъка на информационните технологии, които все повече застрашават неприкосновеността на личността, те не само извършват проверки и разследвания, но и поддържат регистри на лицата, които оперират с лични данни.

Омбудсман за законността на действията на полицейските органи

Той проучва оплаквания срещу работата на полицията в Англия и Уелс, както и въпроси, повдигнати от самите полицейски служители (за които се смята, че са особено важни или са възникнали при някои изключителни обстоятелства).

Въпросът за или против необходимостта от създаване на специализирани омбудсмани с правомощия в определени сфери от обществения живот стои и пред повечето страни от централна и източна Европа. Като алтернатива на създаването на специализирани омбудсмани е изграждането на специализирани структури в рамките на администрацията на централния омбудсман (както е в Словения например), които да се занимават с тези въпроси. При цялото разнообразие от практики, това е въпрос, който всяка страна решава според своите потребности, опит и традиции.

Наред с активното си участие в популяризирането, законодателното регламентиране и практическото установяване на институцията

парламентарен омбудсман, Центърът за изследване на демокрацията от няколко години проучва и възможностите и нагласите за въвеждане на различни специализирани омбудсмани в България, като изследва чуждестранния опит и анализира съществуващите механизми за защита на човешките права в различни сфери на общественения живот в страната.

В последните години системата на здравеопазването в България е в процес на сериозни реформи, съпроводени с множество трудности, липса на прозрачност и нееднозначни резултати. Налице е значителен обществен натиск за въвеждането на нови ефективни контролни механизми в системата на здравното обслужване. С оглед на това, експертите на Центъра съсредоточиха усилията си върху проучване на институцията здравен омбудсман и възможностите за въвеждането ѝ в България – като самостоятелна институция или чрез вътрешна специализация в службата на парламентарния омбудсман. Това се наложи и от факта, че през 2005 г. в Народното събрание бяха внесени два законопроекта за правата и задълженията на пациентите, които предвиждат под различна форма създаването на подобна институция.

Това издание е деветата поред самостоятелна публикация на Центъра за изследване на демокрацията, посветена на институцията омбудсман от 2000 г. досега. То разглежда различни аспекти на специализирания здравен омбудсман на основата на съществуващия чуждестранен опит и възможните перспективи за въвеждането на сходна институция в България. Изданието съдържа преглед на съществуващите добри практики и чуждестранен опит във Великобритания, Австралия, Швейцария и Израел. В него е включено и подробно резюме на дискусията, организирана от Центъра по тази тема във връзка с внасянето на двата гореспоменати законопроекта, както и коментарите и препоръките на експертите на Центъра по тях. С настоящото издание се цели да се подпомогне обществената дискусия в страната по темата за необходимостта от по-ефикасна защита на човешките права в такава чувствителна сфера, каквато е здравеопазването.

ЧУЖДЕСТРАННИЯТ ОПИТ В УСТАНОВЯВАНЕТО И ДЕЙСТВИЕТО НА СПЕЦИАЛИЗИРАНИ ОМБУДСМАНИ В СФЕРАТА НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

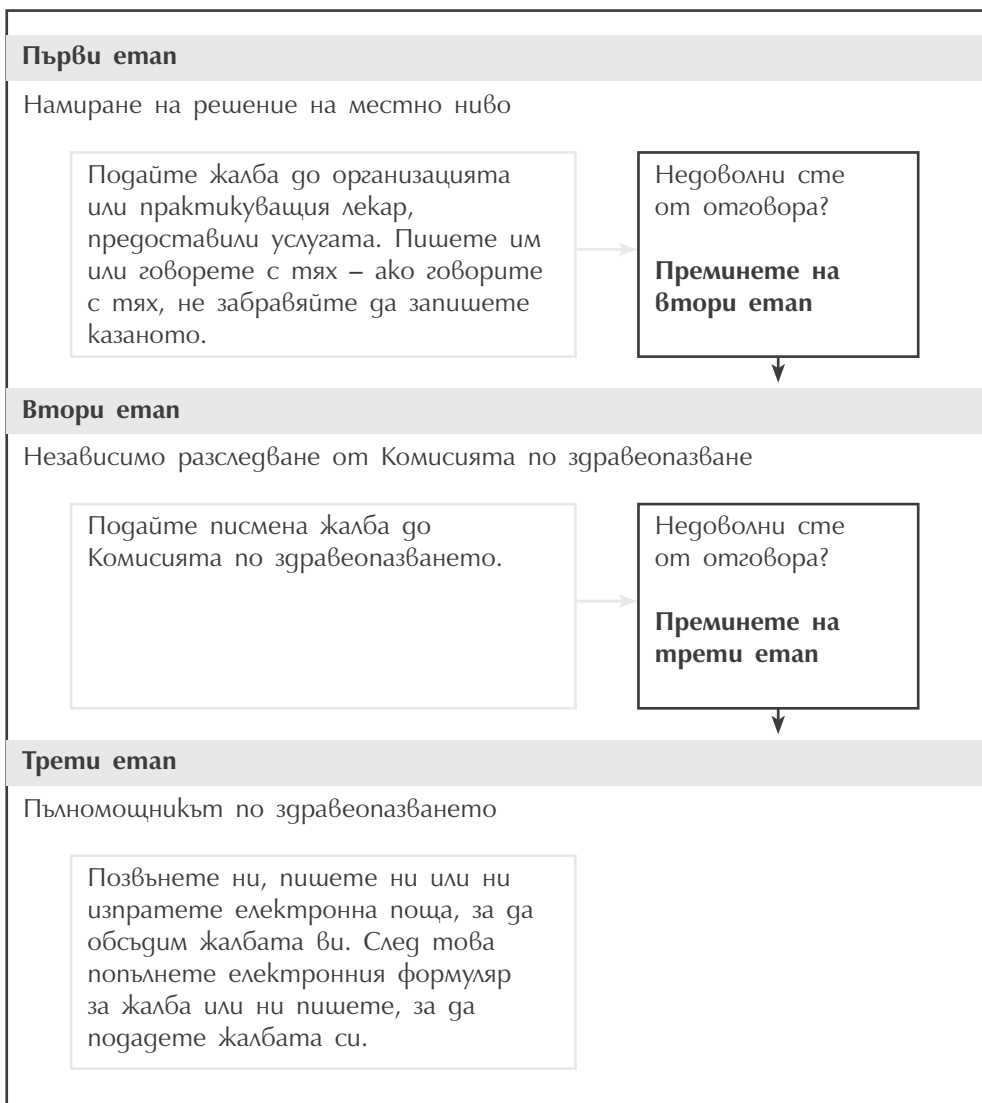
1. Великобритания

1.1. Пълномощници по здравеопазването на Англия, Уелс и Шотландия

Институцията омбудсман е въведена за пръв път в Англия през 1967 г. със Закона за парламентарния пълномощник. Понастоящем парламентарният пълномощник осъществява и правомощията на пълномощника по здравеопазването, уредени със Закона за пълномощниците по здравеопазването на Англия, Уелс и Шотландия.

Пълномощниците по здравеопазването в Англия, Уелс и Шотландия провеждат независими разследвания на жалби, отнасящи се до некачествено лечение или друго лошо здравно обслужване в рамките на Националната здравна служба. Предмет на жалбата могат да бъдат здравните услуги и лечението, предоставени от болници, общопрактикуващи лекари, стоматолози, фармацевти, очни лекари и други лица, предлагащи здравни услуги. Жалбите могат да се подават и срещу частнопрактикуващи лекари, ако разходите за лечението са били поети от Националната здравна служба.

Необходимо е първо засегнатото лице да подаде жалба до органа, който предоставя здравни услуги или до съответната организация в рамките на Националната здравна служба, които да се опитат да решат проблема. Едва след това, ако случаят не е от тяхната компетентност или лицето не е удовлетворено, то може да подаде жалба до пълномощника по здравеопазването.



Конкретни причини за жалба могат да бъдат:

- лошо лечение;
 - грешки в диагностицирането или лечението;
 - проблеми при комуникацията в или между заведенията;
 - неоправдано дълго чакане за получаване на лечението или услугите;
 - неадекватни или подвеждащи медицински препоръки;
 - грубо или неуважително отношение;
- и други.

Разследването на жалбите е безплатно, поверително и безпристрастно. Пълномощниците за здравеопазването са независими от Националната здравна служба и от правителството и имат широки правомощия за разследване.

Разследващите жалбите имат достъп до документацията на здравните заведения и могат да искат информация от техния персонал.

В случай на констатирано нарушение пълномощниците могат да:

- изискват от здравното заведение или практикуващия лекар обяснение на случая и извинение до пациента;
- изискват от здравното заведение или практикуващия лекар предприемане на действия с цел коригиране на последиците от нарушението;
- препоръчат на здравните заведения и практикуващите лекари промени за подобряване на работата им и предоставяне на здравни услуги с цел да се избегнат подобни нарушения в бъдеще;
- искат компенсирани на претърпени от жалбоподателя финансови загуби или неудобства.

Въпреки че изискванията и предписанията на пълномощниците нямат задължителна сила, практиката показва, че те почти винаги се изпълняват.

1.2. Добри практики и разрешени случаи

Некоректно лекарско поведение в хода на разследване на Националната здравна служба

Майката на госпожица Р., госпожа Р., страда от задух и болки в гърдите от известно време. Личният ѝ лекар назначава изследвания, включително рентгенови снимки на гърдния кош, изследвания на кръвта и ЕКГ. Казва ѝ, че резултатите от изследванията са нормални, но ѝ предписва лекарства срещу стомашни проблеми, астма и депресия и проверява състоянието ѝ след един месец.

Два месеца по-късно госпожа Р. получава сърдечен удар и умира. Аутопсията показва, че тя е страдала от заболяване на коронарната артерия и хроничен бронхит. Госпожица Р. подава жалба до личния лекар относно лечението, назначено от него, и поставя въпроса защо той не е насочил майка ѝ към кардиолог.

Личният лекар заявява, че е изписал лекарства за лечение на ангина и представя електронни данни в подкрепа на твърденията си. Госпожица Р. обаче не успява да открие подобно лекарство в къщата на майка си и обяснява, че майка ѝ винаги е говорила за провежданото ѝ лечение, но не е споменавала за никакви проблеми със сърцето си. Тя подава молба за независимо разследване на първоначалната ѝ жалба до местния здравен тръст за първична медицинска помощ - Primary Care Trust (PCT)¹, но молбата ѝ е отхвърлена.

¹ PCT са институциите в рамките на Националната здравна служба, които осъществяват първичната (догоболнична) помощ.

След това госпожица Р. подава жалба и до пълномощника по здравеопазването.

След поисканата от пълномощника проверка на въведените в компютъра на личния лекар данни относно прегледите на госпожа Р. и сравняването им с ръкописните медицински картони, става ясно, че няма изписани лекарства за лечение на сърдечни проблеми. Данните са били въведени по-късно със загната, за да изглежда, че такива лекарства са били предписани. Личният лекар признава, че е бил обхванат от паника и е подправил медицинските данни на госпожа Р. в електронния ѝ здравен картон. Пълномощникът установява, че личният лекар не е предоставил на госпожа Р. медицински услуги и лечение с необходимото качество и че госпожица Р. е претърпяла морални щети поради забавянето и пречките, които е срещнала в разглеждането на жалбата ѝ.

В резултат на този и други подобни случаи, пълномощникът е потърсил съдействие от Министерството на здравеопазването за установяване на единни минимални стандарти за разглеждането на жалби, които да се спазват от всички институции, които предоставят здравни услуги в рамките на Националната здравна служба на територията на Англия и е предложил министерството да гарантира приемането на подобни стандарти за разглеждането на жалби до всички институции в сферата на здравеопазването и социалните грижи. Пълномощникът препоръчва и Комисията по здравеопазване (създадена наскоро към Националната здравна служба) в качеството си на контролиращ орган да оценява съответствието на дейността на здравните тръстове с единните минимални стандарти и да подпомага обмяната на опит и добри практики при разглеждането на жалби.

Предоставяне на качествени съвместни услуги

Господин К. има трудности в обучението, епилепсия и поведенчески отклонения. През юни 2000 г. е изписан от отделение със средно ниво на сигурност на психиатрична клиника, където е бил лекуван на основание на Закона за психическото здраве, и е настанен в дома на майка си. Отговорността за следклиничното му лечение е поета от здравните власти (в лицето на Националната здравна служба) и местните власти. По това време няма наличен психиатър, който да отговаря за господин К. и да му оказва помощ в получаването на адекватно лечение.

В началото на 2001 г. срещу господин К. са повдигнати обвинения за извършване на наказуеми деяния, свързани с поведението му, и той е задържан в затвора. Майка му, госпожа К., смята, че задържането му се дължи на липсата на подходящото следклинично лечение. През октомври 2001 г. съдят разпорежда задължително задържане на господин К., според Закона за психическото здраве, в отделение със средно ниво на сигурност в клиника, която се намира на известно разстояние от дома на госпожа К. Според

нея настанияването в тази клиника е неподходящо за нуждите на сина ѝ, а пътуването до там - трудно и скъпо. Господин К. остава там до месец май 2004 г., когато РСТ го настаниява в друг град.

Госпожа К. смята, че РСТ и централните здравни власти не са предоставили на сина ѝ нужните следклинични грижи и лечение след месец юни 2000 г.: настанияването му в отделение със средно ниво на сигурност през 2001 г. не е било подходящо; не са осигурили жилище в района за лекар, който да отговаря за лечението му и не са отговорили адекватно на исканията за лечение от специалист.

Пълномощникът намира жалбата за основателна и установява, че извършеното от Националната здравна служба за следклиничното лечение на господин К. преди 2001 г. не задоволява дори минималните изисквания. РСТ се извинява на госпожа К. и се съгласява да ускори назначаването на психиатър, специалист по проблеми с обучението, съвместно с местната Дирекция за психично здраве на Националната здравна служба. РСТ се съгласява да обмисли и възможността за алтернативни клинични грижи за пациентите, които биват изписвани от охранявани отделения в психиатрични клиники.

В случая на господин К., отговорност за лечението му носят съвместно Националната здравна служба и съответният общински съвет. На въпросите защо той не е бил настанен при подходящи условия след престоя му в затвора, защо е нямало лекар, който да отговаря за лечението му и защо впоследствие се е наложило да бъде настанен в клиника, толкова отдалечена от дома му, може да се отговори изчерпателно само чрез съвместно разследване на двете посочени институции. Алтернативата би била двете напълно отделни разследвания – от страна на местния омбудсман (пълномощника за местната администрация) по отношение на действията на общинския съвет, и от страна на пълномощника по здравеопазването по отношение на органите на Националната здравна служба - с риск крайният резултат да съдържа пропуски и въпроси, останали без отговор.

Обясняване на риска и постигане на информирано съгласие

На госпожа В. е поставена диагноза рак на хранопровода и лекарите ѝ препоръчват операция. Хирургът обаче извършва различна процедура от предварително съгласуваната с госпожа В., която умира в резултат на последвали усложнения. Преди операцията госпожа В. и съпругът ѝ са се срещнали с лекуващия хирург и са обсъдили предимствата и недостатъците на обичайната процедура (отстраняване на хранопровода) при този вид заболяване. Вечерта непосредствено преди операцията, лекуващият хирург информира господин и госпожа В., че е решил да извърши операцията по метод, различен от първоначално планирания. Не е бил направен запис на разговора. Хирургът не е информирал господин и госпожа В., че никога преди не е извършвал подобна операция по новия метод, който им е предложил. В

геня на операцията госпожа В. е подписала формуляр за съгласие, предоставен ѝ от съответното длъжностно лице в болницата, без обаче подробности около операцията да бъдат обсъдени със семейството.

Жалбата на господин В. е приета и разгледана. Пълномощникът по здравеопазването констатира, че методът, по който е извършена операцията е бил споменат само веднъж по време на кратък разговор в нощта преди операцията и това е съвсем неприемливо. Фактът, че методът е необичаен, още повече задължава лекуващият хирург да се увери, че госпожа В. напълно точно разбира за какво дава съгласието си. Проблем е и непълната документация – нито в картоната на госпожа В., нито във формуляра за съгласие има каквато и да било информация за разговора, проведен в нощта преди операцията. Пълномощникът смята за неприемлив и факта, че на старшия хирург на отделението, специалистът, е възложена отговорността да получи писменото съгласие на пациентката сутринта преди самата операция.

В отговор на тези и други подобни случаи, пълномощникът в сътрудничество с пациенти, както и с Дружеството на гръдно-сърдечните хирурзи на Великобритания и Ирландия, Генералния медицински съвет, Министерството на здравеопазването, Комисията по здравеопазването и други институции в сферата на здравеопазването, изготвя наръчник на добрите практики за екипите по кардиохирургия.

Лошо уредено преместване на болния и некачествени медицински грижи

Резюме

През 2001 г., госпожа Н., 59-годишна, страда от рак в краен стадий. Лекува се в местното заведение за терминално болни (хоспис). Екипът на хосписа и госпожа Н. постигат съгласие, че тя трябва да бъде преместена в частно медицинско заведение на издръжка на здравните власти. Управителят на частното медицинско заведение извършва предварителна оценка на състоянието ѝ преди преместването на госпожа Н.

В деня на трансфера, госпожа Н. пристига в частното медицинско заведение едва към 19 часа. След пристигането ѝ се оказва, че част от документите, свързани с преместването ѝ, липсват, което налага госпожа Н. и синът ѝ да бъдат разпитани относно необходимите ѝ лекарства и дозировката им от медицинска сестра. Разговорът причинява притеснения на пациентката и сина ѝ. Освен това, поради липсата на нужните документи, стаята на госпожа Н. не е приготвена подходящо, в т.ч. леглото е без предпазен паранет и кочето за повикване на персонала не работи. През следващите дни госпожа Н. се сблъсква с множество проблеми, които ѝ причиняват стрес и неудобство, например отношението на сестрата, което госпожа Н. намира за грубо и пагането ѝ от леглото (това се оспорва от медицинското заведение, което твърди, че тя се е свлякла от стола). Синът

на госпожа Н., господин Н., не е доволен от преместването на майка му в частното медицинско заведение и качеството на грижите, които се полагат за нея. Той се оплаква на ръководството на заведението и на здравните власти, но остава недоволен от начина, по който е разгледана жалбата му.

Констатации на пълномощника

Пълномощникът установява, че действията на частното медицинско заведение по преместването на госпожа Н. са незадоволителни. Персоналът не е разполагал с пълна информация за нуждите на госпожа Н., а късното ѝ пристигане в частното заведение ѝ е причинило неудобство и притеснения. Медицинското заведение не е регистрирано за приемане на пациенти в крайна фаза на рак, не разполага с подходящо подготвен и опитен персонал, за да се грижи за госпожа Н. и не е спазило собствените си стандарти за медицински грижи. Пълномощникът намира жалбата за основателна в това отношение и установява, че разглеждането на първата жалба на господин Н. от медицинското заведение и здравните власти е незадоволително.

Резултати от обжалването пред пълномощника

В резултат на намесата и препоръките на пълномощника, компетентните здравни власти се извиняват. Британската обединена взаимоспомагателна асоциация (BUPA) също поднася извинение и се съгласява да гарантира, че съответните заведения, които членуват в нея, разполагат с копия на формулярите за преместване и плановете за лечение преди пристигането на пациентите в медицинското заведение и че ще преразгледат часовете за приемане на пациенти.

Медицинското заведение се задължава да изработи стандарти за съхранение на документацията и да се увери, че персоналът ще бъде обучен в тези стандарти; медицинското заведение ще проверява досиетата на сестрите и ще разработи политика за регистриране на злополуки и умишлени инциденти, които ще бъдат редовно разглеждани от управителя на заведението и др.

2. Швейцария

В Швейцария в отделни кантони действат парламентарни омбудсмани, но на федерално равнище има само специализирани омбудсмани, сред които е омбудсманът за здравното осигуряване. Омбудсманът за здравното осигуряване се занимава с всички въпроси и проблеми, произтичащи от взаимоотношенията между осигурените лица и здравноосигурителните каси. Компетентността му се простира както върху задължителното здравно осигуряване, така и върху допълнителното здравно осигуряване, предлагано от здравноосигурителните каси. Към омбудсмана могат да се обръщат осигурените, техни представители или социалните служби.

Омбудсманът разследва подадените жалби, като изяснява посочените в жалбата факти, проучва действията и решенията, взети от здравноосигурителните каси, съветва осигурените, преговаря със здравноосигурителните каси с цел постигане на решение, удовлетворяващо страните и в съответствие с нормативните актове за здравното осигуряване.

С цел да се гарантира независимостта на омбудсмана е създадена специална фондация “Служба на омбудсмана за здравното и социалното осигуряване”, в която участват редица институции и организации, работещи в сферата на здравното осигуряване. Фондацията се управлява от Съвет на учредителите, който се състои от седем до девет члена.

Съветът:

- назначава омбудсмана за здравното осигуряване и неговия заместник и определя задачите им;
- приема и обнародва необходимите нормативни актове;
- одобрява бюджета, годишните финансови отчети и докладите за дейността на омбудсмана;
- определя контролния орган; и
- информира ежегодно обществеността за дейността на службата.

През 2004 г. до омбудсмана са били подадени 5431 жалби (6071 за 2003 г.), като от тях 5289 са решени. 3032 случая се отнасят до вноските за здравно осигуряване (3571 за 2003 г.), 1193 случая - до прекратяването или промяна на здравната осигуровка (1371 за 2003 г.) и 582 случая са свързани с допълнителното здравно осигуряване (788 за 2003 г.). Останалите 454 случая не са били свързани с въпроси на здравното осигуряване.

3. Израел

Омбудсманът за здравното осигуряване на Израел е създаден със Закона за здравното осигуряване от 1994 г. Според чл. 45 от закона, всеки гражданин на Израел или постоянно пребиваващ в страната, може да подаде жалба, свързана с прилагането на този закон. Според чл. 43, омбудсманът за здравното осигуряване се назначава от министъра на здравеопазването със съгласието на правителството и Здравния съвет. Омбудсманът се назначава за 5 години с възможност за още един мандат, като законът не уточнява при какви обстоятелства той може да бъде освободен от длъжността. Първият омбудсман за здравното осигуряване е назначен в края на 1996 г.

За седем години (в периода 1996 - 2003 г.) омбудсманът е получил общо 21 609 жалби, като най-малък е техният брой през 1997 г. – 1 328, а най-голям – през 2001 г. – 3 667 жалби. Жалбите се отнасят основно до заплащането на здравните услуги и отношенията между гражданите и здравните заведения.

Законът за здравното осигуряване не регламентира подробно правомощията на омбудсмана и начина му на взаимодействие с другите институции. Докладите за дейността на омбудсмана за здравното осигуряване разкриват доброто сътрудничество на институцията с Министерството на здравеопазването, в това число с негови високопоставени служители. Това сътрудничество е от голямо значение за успешната работа на омбудсмана с другите институции и органи в системата на здравното осигуряване. Основна функция на омбудсмана за здравното осигуряване е точното изясняване на фактите по даден случай и отправянето на препоръки до съответните органи с цел преодоляване на проблемната ситуация и поправка на допуснатите грешки.

С изменения в закона за здравното осигуряване на омбудсмана бяха предоставени допълнителни правомощия по отношение на дейността на здравноосигурителните каси. Според измененията, ако омбудсманът реши, че жалбата, подадена срещу дейността на здравноосигурителната каса е основателна, и касата не е изпълнила препоръките му в 21-дневен срок, жалбоподателят може да иска решението на омбудсмана да бъде принудително изпълнено, въпреки волята на здравноосигурителната каса.

Дейността, жалбите, статистическата информация и адресираните препоръки се публикуват в годишните и двугодишните доклади на омбудсмана за здравното осигуряване.

Системата на здравеопазването в Израел се наблюдава и от националния омбудсман. За разлика от институцията на омбудсмана за здравното осигуряване, която е част от вътрешната структура на Министерството на здравеопазването, националният омбудсман на Израел е независима структура.

4. Австралия

В Австралия няма централизирана институция омбудсман, а омбудсмани в отделните щати и територии. На общонационално ниво са създадени специализирани омбудсмани, например омбудсманът за частното здравно осигуряване. В някои щати и територии съществуват омбудсмани, специализирани в областта на здравеопазването и здравното осигуряване.

4.1. Омбудсман за частното здравно осигуряване на Австралия

Омбудсманът за частното здравно осигуряване защитава интересите на потребителите и отговаря на запитвания, свързани със здравното осигуряване. Той е уреден в Закона за здравето от 1953 г., според който институцията на омбудсмана има статут на юридическо лице/дружество, оглавявано от директор по смисъла на Закона за институциите и дружествата в Британската общност от 1997 г. (*Commonwealth Authorities and Companies Act 1997*). Правомощията на омбудсмана включват:

- разглеждане на жалби, свързани с частното здравно осигуряване;
- провеждане на разследвания по тях;
- публикуване на годишен доклад за дейността му;
- публикуване на информация за подадените жалби;
- изготвяне на доклад до министъра с конкретни препоръки;
- популяризиране на дейността и функциите му сред обществеността.

Омбудсманът се назначава от министъра на здравеопазването. Жалби до него могат да подават лица, разполагащи с частна здравна застраховка, болнични заведения, практикуващи лекари, здравни фондове, частни здравни заведения, практикуващи лекари или представители на тези физически или юридически лица. Жалбите могат да се отнасят до всеки въпрос, свързан с частното здравно осигуряване.

През 2005 г. най-много жалби са подадени срещу регистрирани здравноосигурителни каси (2433), следвани от болници (191) и практикуващи лекари и стоматолози (123). Омбудсманът е разгледал и 42 жалби от хора с чуждестранни здравни осигуровки (тези жалби не се включват в броя регистрирани жалби срещу здравноосигурителните каси). Някои жалби засягат една или повече здравноосигурителни каси, или здравноосигурителна каса и болница, лекар или стоматолог. В резултат на това, общият брой на организации или хора, срещу които е подадено оплакване (2792) е по-голям от броя на индивидуалните жалбоподатели, обърнали се към омбудсмана (2571).

Жалби срещу болници

Жалбите до омбудсмана срещу болници обикновено са във връзка с проблеми с *информираното финансово съгласие (ИФС)*, подписано от пациента

преди приемането му в болницата. Това се случва или поради неосъществена проверка за членството на пациента в здравноосигурителна каса, или поради грешка в договарянето на платените разходи в брой лично от пациента, която би могла да се установи при проверката за членство. Повечето от жалбите за ИФС са свързани с болници, които притежават *Болнично снабдително споразумение (БСС)*. Болниците и здравноосигурителните каси имат договорни отношения, чиито основни положения са определени в съответното БСС. Всички такива споразумения трябва да включват изискване към болницата да предостави, когато е възможно, адекватна предварителна информация на члена на здравноосигурителната каса за вероятното възникване на разходи, които надвишават признатите от касата. При разглеждането на много от жалбите обаче се налага болниците или здравноосигурителните каси да бъдат принуждавани да изпълняват договорните си задължения.

Жалби срещу практикуващи лекари

Повечето жалби срещу лекари и други практикуващи лекари се отнасят до пропуски в лечението и/или липса на *информирано финансово съгласие*. През 2004/05 г. службата е получила 137 жалби за пропуски в лечението (60 по-малко от предишната година) и 123 жалби срещу практикуващи лекари, което е с 54 по-малко от предишната година.

Разрешаване на случаите

46% от случаите са разрешени от омбудсмана, който разглежда жалбите независимо и безпристрастно. 34% от жалбите са препратени обратно на здравноосигурителната каса, като за разглеждането на голяма част от тях са съдействали и служителите на омбудсмана. В останалите случаи омбудсманът успява да предложи на жалбоподателя алтернативен начин да постави и да получи разрешение на въпроса от здравноосигурителната каса.

9% от случаите са разрешени чрез допълнителни плащания от страна на здравноосигурителната каса или отписване на дълговете от страна на болниците. Тези плащания от страна на здравноосигурителните каси обикновено са резултат от разследване на омбудсмана, след което съответната каса приема, че пациентът има право на осигурително или друг вид плащане.

В някои случаи плащането от страна на здравноосигурителната каса се извършва *ex gratia* (т.е., касата доброволно заплаща претендираната от пациента сума, за да избегне евентуално разследване на омбудсмана или съдебно преследване), например, когато здравната каса приема, че неин член е действал на основание на неправилна информация, предоставена от касата.

Отписаните от болниците дългове обикновено са резултат от поемане на отговорност от болницата за непредоставянето на адекватна информация за разходите на пациента.

7% от случаите са разрешени чрез предприемането на други мерки, като възстановяване на членството или позволяването на изплащането на закъснели вноски при анулирано членство. 1% от жалбите, които отговарят на необходимите изисквания съгласно Закона за здравето от 1953 г., са препратени на друга институция, като болничните служби за връзки с пациентите или други държавни органи за разглеждане на жалби в сферата на здравеопазването, Комисаря за защита на личните данни, държавния департамент за правилата за търговия и Австралийската комисия за защита на конкуренцията и потребителите. 2% от жалбите са оттеглени или не изискват последващи действия.

Кой се оплаква

Законът за здравето от 1953 г. позволява на членове на здравноосигурителни каси, болници, лекари, някои стоматолози, здравноосигурителни каси или лица, които действат от свое име, да подават жалби. През 2005 г. най-многобройни са жалбите от членовете на здравноосигурителните каси (2536), следвани от практикуващите медици (23), болници/клиники за приходящи болни (11) и една здравноосигурителна каса.

Как са подадени жалбите

85% от жалбите са подадени по телефона. 7% са получени с писмо, почти 7% са подадени чрез електронна поща. Останалите са подадени по факс, чрез лично посещение, или чрез парламентарно представителство.

Разследване на практиките и процедурите на здравноосигурителните каси

През 2004/05 г. омбудсманът е започнал едно разследване на практиките и процедурите на здравноосигурителна каса, свързано с администрацията на осигуровките, които покриват идването и услугите на линейка от здравноосигурителните каси, членуващи в Британската обединена взаимоспомагателна асоциация.

Членство в здравноосигурителните каси

Броят на жалбите, свързани с въпроси относно членството, в т.ч. отказ, преустановяване и възобновяване на членството и прехвърляне между касите, нараства през 2004/2005 г. Въвеждането на пожизнени здравни осигуровки и доплащането за застраховката Медикеър² прави въпросите относно членството още по-важни отпреди, поради факта, че всяко прекъсване може да повлияе на здравноосигурителния статус на члена на съответната здравноосигурителна каса и да наложи плащането на допълнителни здравни осигуровки. Според законодателството, здравноосигурителната каса може

² Вид широко разпространена здравна застраховка.

да анулира членството единствено при двумесечно закъснение за плащане на вноските. След този период на здравноосигурителната каса е позволено да анулира членството, но по своя преценка тя може да продължи осигуряването, ако приеме, че са налице специални обстоятелства.

Членовете са задължени да изплащат вноските си редовно. Ако член използва възможността за директно внасяне на вноските от наличната сума по разплащателната си сметка или дебитната/кредитната си карта, той е длъжен да се увери, че плащанията се осъществяват всеки месец. Когато някое плащане не се реализира, някои членове смятат, че здравноосигурителната каса трябва да продължи или възобнови осигурителното правоотношение, без да изисква изплащането на закъснелите суми. В повечето случаи обаче не е необосновано касата да изисква изплащането на закъснелите задължения в замяна на непрекъснатост на осигуряването. Омбудсманът за частното здравно осигуряване препоръчва разсрочването на забавените задължения, само ако има доказателство, че здравноосигурителната каса има вина в конкретния случай.

4.2. Разрешени случаи и практика

Проблеми с трансфери между касите

Омбудсманът е получил 163 жалби относно проблеми с прехвърлянето или преместването на членове между касите. Възможността за прехвърляне от една към друга здравноосигурителна каса е основно право на потребителя. В повечето случаи прехвърлянията протичат без големи проблеми. Когато се появят пречки, това може да доведе до проблеми с продължителността на осигуряването на даден член, както и до неприятности, породени от опитите да се разреши проблемът с двете каси.

Случаят на госпожа Корела

Госпожа Корела има основна здравна осигуровка в продължение на шест години. Тя решава да се премести към друга каса на по-високо ниво на болнично и допълнително здравно осигуряване. Преди преместването тя изпраща писмо по електронната поща до новата здравноосигурителна каса с въпрос дали ще ѝ бъде наложен изчаквателен период след преместването. Здравноосигурителната каса ѝ отговаря, информирайки я (правилно), че непрекъснатостта ще бъде осигурена за всички изтърпени изчаквателни периоди и осигурителни права. Касата също я информира, че се нуждае от удостоверение за прекратяване на членството ѝ в предишната здравноосигурителна каса, за да потвърди правата ѝ и изчаквателните периоди за новата ѝ осигуровка.

Госпожа Корела прекъсва членството си в предишната здравноосигурителна каса и се присъединява към новата каса. Тя попълва формуляр, с който

упълномощава новата здравноосигурителна каса да изиска директно от предишната каса удостоверение за прекратяване. Новата каса изпраща този формуляр на предишната здравноосигурителна каса на датата, на която започва членството на 2-жа Корела в новата.

Предишната здравноосигурителна каса обаче не получава навреме искането за удостоверение за прекратяване. То се получава едва месеца след като госпожа Корела вече е станала член на новата каса, която едва в този момент е в състояние да я информира, че е необходим дванадесетмесечен изчаквателен период за по-значителни стоматологични интервенции, защото такива не са били покривани от предишната ѝ осигуровка.

Госпожа Корела е недоволна от дългото време, необходимо за потвърждението на осигурителните ѝ права по новата осигуровка, както и от факта, че трябва да изтърпи изчаквателен период за по-висока стоматологична осигуровка. Тя решава да прекъсне осигурителното си правоотношение с новата каса и подава искане до предишната си каса да възстанови членството си в нея със задна дата от момента, в който е прекъснато. Предишната здравноосигурителна каса се съгласява, но новата каса отказва да възстанови изплатените осигуровки, както изисква госпожа Корела.

При разследването на случая, омбудсманът не успява да събере доказателства, че която и да е от здравноосигурителните каси е допуснала грешка във връзка със закъснялото удостоверение за прекратяване; регистрите доказват, че новата каса го е изисквала от първата, но изглежда, че първоначалното искане не е било получено. Омбудсманът потвърждава, че касата е приложила основателно изчаквателния период. Той все пак смята, че членът не следва да заплаща за своя сметка разходи заради желанието си да смени здравноосигурителната си каса и изисква от въпросните каси да решат въпроса помежду си по начин, който не оцетява госпожа Корела. Здравноосигурителните каси се съгласяват да предприемат действия в тази насока.

Случаят на госпожа Електус

Госпожа Електус се прехвърля към нова здравноосигурителна каса с телефонно обаждане през 2002 г. Служителите на новата каса ѝ обясняват, че трябва да попълни формуляра за кандидат-членство и да го прати, за да възникне официално правоотношението ѝ с новата каса. Те я информират също, че ще прекратят членството ѝ в предишната здравноосигурителна каса, ако тя попълни частта на формуляра, даваща им това право. За съжаление, госпожа Електус пропуска да я попълни. Това означава, че новата каса не може да провери правата ѝ или нейния пожизнен здравноосигурителен статус. Върху новата ѝ осигуровка се начислява 54%-ово наказателно увеличение, въпреки че здравноосигурителният ѝ статус не подлежи на никакви изменения, в т.ч. и на наказателно увеличение.

Новата здравноосигурителна каса на госпожа Електус ѝ праща редовно извлечения за здравноосигурителния ѝ статус, които доказват факта, че тя плаща увеличението. Това обаче не привлича вниманието ѝ към проблема. Госпожа Електус не е и наясно, че не е упълномощила новата каса да прекъсне членството ѝ в предишната, и че все още плаща осигуровки и в предишната си каса. Тя осъзнава това положение в момента, в който банката ѝ я информира, че директното изплащане на осигуровките към предишната ѝ каса не може да бъде извършено поради недостатъчна наличност в банковата ѝ сметка. Госпожа Електус се свързва с омбудсмана, след като не успява да се справи с проблема с никоя от двете здравноосигурителни каси.

Разследването на омбудсмана показва, че предишната каса на госпожа Електус също ѝ е изпращала кореспонденция и извлечения за нейния пожизнен здравноосигурителен статус, но поради факта, че е смятала, че вече не е член на тази каса, госпожа Електус е изхвърляла кореспонденцията. Писмата не са били връщани на предишната ѝ здравноосигурителна каса, чиито служители съответно не са разбрали, че има проблем с членството ѝ. Омбудсманът заключава, че госпожа Електус е допринесла за проблема, като не е четяла пощата си и не е проверявала банковите си извлечения.

Все пак, омбудсманът не смята за разумно госпожа Електус да бъде отговорна за две членства в здравни каси и успява да реши проблема чрез преговори между двете здравноосигурителни каси без допълнителни разноски за госпожа Електус.

Проблеми с осигуровката на новородени бебета

Ако майката разполага с еднократна болнична осигуровка, когато се роди детето ѝ, то не е осигурено, ако му се наложи да бъде официално прието в болницата. В повечето случаи на новородените бебета това не им се налага. Ако на бебето се налага приемане и не е осигурено, семейството може да понесе сериозни разходи за своя сметка. Всички здравни каси имат различни правила относно това кога майката трябва да направи семейна осигуровка, за да бъде сигурна, че бебето ѝ е осигурено. Затова е важно да се провери това обстоятелство в съответната здравноосигурителна каса много преди раждането.

Случаят на госпожа Регент

Госпожа Регент е бременна и очаква да роди около два месеца след датата, когато посещава здравната си каса, за да се увери, че бебето ще е осигурено при раждането си. Служителите на здравната каса я информират, че трябва да промени членството си от индивидуално на семейно, за да гарантира осигуровка за бебето си в случай, че се наложи приемането му в болница. Съветват я да попълни формуляр за семейна осигуровка и да постави

очакваната дата на раждане на детето за начална, като ѝ обясняват, че ако бебето се роди по-рано, всичко, което трябва да направи, е да позвъни, за да се коригира началната дата на новата осигуровка.

Няколко седмици по-късно госпожа Регент е приета в болница и се налага спешно цезарово сечение, в резултат на което бебето се ражда месец по-рано, т.е. преди датата на началото на семейната осигуровка. Бебето е незабавно прието в интензивното отделение на болницата. По-късно този ден госпожа Регент се обажда в здравната каса и изисква семейното ѝ осигуряване да започне от същия ден, за да може да покрие разходите на бебето.

Служителите я информират, че нов формуляр ще ѝ бъде изпратен за подпис и тя трябва да го върне в 14-дневен срок. Формулярът обаче пристига в здравноосигурителната каса няколко дни след изтичане на 14-дневния срок и касата отказва да изплати разходите за приемането на бебето в болница. След разследването на случая, омбудсманът стига до заключението, че служителите на касата е трябвало да посъветват госпожа Регент да промени осигуровката от индивидуална на семейна в деня на посещението ѝ в клона. Ако това се е било случило, разходите по приемането на бебето в болницата биха били покрити. Омбудсманът успява да постигне споразумение между касата и болницата, като спестява лични разходи за госпожа Регент.

Объркани имена

На господин Лорикит се налага да му бъдат извадени мъдреците. Преди да уреди лечението си, той запитва хирург-стоматолога колко ще му струва операцията и къде ще се проведе. Хирургът го информира, че оперира в няколко болнични заведения, затова господин Лорикит избира най-удобното за себе си. Тъй като за него това е първа операция, той отива в местния клон на здравноосигурителната си каса, за да се информира каква част от разходите му ще бъдат покрити, като изисква и да бъде платена таксата за консултация на хирург-стоматолога. Здравната каса потвърждава, че разходите за операцията, на която иска да се подложи господин Лорикит, ще бъдат покрити, тъй като операцията ще бъде проведена в одобрено болнично заведение, за което такива разходи се признават. Членуването в здравноосигурителните каси обикновено дава право на членовете разходите им да бъдат напълно покрити (в рамките на максимално признатите разходи) за болници, с които касата има договор. И двете болнични заведения, предложени от хирург-стоматолога на господин Лорикит, имат такива договори, затова той избира по-удобното за него.

В деня на приемането на господин Лорикит в болницата, оттам изискват той да заплати предварително 1300 долара с кредитната си карта. Това му се струва необичайно, но поради притесненията си от предстоящата

операция, той не се свързва със здравноосигурителната си каса веднага и се съгласява да плати сумата. Господин Лорикит е сигурен, че впоследствие касата ще му възстанови 900 долара, като знае, че трябва да плати 400 долара, надхвърлящи максимално признатите разходи. Когато иска да му бъдат изплатени тези 900 долара, здравноосигурителната каса му изплаща само 55, а когато запитва защо сумата е толкова малка, той е информиран, че това е нормалната сума, която се изплаща за посещение в неodobрено болнично заведение. Ако болничното заведение, избрано от пациента не е одобreno заведение, за което се признават разходите, здравноосигурителната каса изплаща само стандартната сума, еквивалентна на таксата за приемане в държавна болница. Здравноосигурителната каса отрича да е дала информация, че болничното заведение е одобreno като болница, която има договор с касата.

Господин Лорикит се свързва с омбудсмана, който запитва здравноосигурителната каса за информацията, дадена в деня на посещението на господин Лорикит в клоната. Първоначално служителите на касата отговарят, че няма запис от посещение на господин Лорикит в деня, в който той твърди, че му е била предоставена информацията. Все пак, омбудсманът е склонен да приеме версията на господин Лорикит за случилото се, тъй като е ясно установено, че този ден е посетил клоната, понеже е поискал плащане в същия ден. Логично е да се предположи, че той е проверил какви разходи покрива касата в тази болница към съответния момент поради факта, че лекарят му го е посъветвал писмено да го направи.

В допълнение се оказва, че името на болницата, която господин Лорикит е посетил, е същото като на друго хирургично болнично заведение. Разликата между двете е, че едното има договор със здравноосигурителната каса, а другото – не. Служителят на здравноосигурителната каса лесно би могъл да съберка двете заведения, ако не провери допълнително адреса. След разглеждането на случая, омбудсманът стига до заключението, че е повече от вероятно господин Лорикит да е бил лошо информиран относно покриването на разходите по време на посещението си в клоната на здравноосигурителната каса. Касата се съгласява с изводите на омбудсмана и плаща допълнителните 900 долара.

4.3. Комисия за жалби относно здравните и обществените услуги за Северните територии

Създаването на Комисията за жалби относно здравните и обществени услуги е предвидена от Закона за жалби относно здравето и обществените услуги (*The Health and Community Services Complaints Act*). Комисията предоставя безплатно, независимо, поверително, честно и безпристрастно разглеждане на жалби, свързани със здравните услуги. Комисията се оглавява от комисар, назначен от администратора на Северните територии.

Жалбите могат да се отнасят до:

- всеки аспект на лечението, индивидуалните права, отношението към пациента, или работата на администрацията;
- дейността на всяка болница, обществено здравно заведение, клиника, частна клиника или друго място, предлагащо здравни или обществени услуги;
- здравните услуги, получени от всички видове практикуващи лекари, медицински сестри, стоматолози, психолози, включително занимаващи се с алтернативни и природни терапии, масажи и други.

Жалби могат да подават:

- лицата, получили здравни услуги;
- техни представители;
- техни роднини или адвокати;
- доставчикът на здравните услуги.

Действията на Комисията са насочени към насърчаване на директния диалог между подателя на жалбата и засегнатия доставчик на здравни или обществени услуги с цел разрешаване на спора. С тази цел Комисията събира информация, изслушва и дава обяснения, предлага възможни решения и други действия, спомагащи за решаването на спора. Комисията може също така да предприеме разследване, ако страните не са готови да разрешат спора след предприетите от нея действия. Комисията може да прави предложения и препоръки за подобряване и развиване на здравните и обществените услуги.

4.4. Комисар за здравните жалби на щата Тасмания

С приемането през 1995 г. на Закона за здравните жалби (*The Health Complaints Act 1995*) се създава институцията комисар за здравните жалби на Тасмания като орган, който разследва жалби относно здравните услуги, предоставяни в публичния и частния сектор. В действията си комисарят е независим и услугите му са безплатни. Гражданите разполагат с независим механизъм за решаване на спорове, възникнали по повод предоставени им държавни или частни здравни услуги. Комисарят и неговият екип информират обществеността за ролята си и предлаганите услуги. Те защитават здравните права и имат за цел подобряване на предоставяните здравни услуги.

След получаване на жалба, комисарят може да предприеме помиряване на страните и/или разследване на жалбата. В хода на разследването могат да бъдат давани препоръки за подобряване на сигурността и качеството на здравните услуги.

4.5. Комисар за здравните услуги на щата Виктория

Комисарят за здравните услуги на Виктория предлага безплатни и поверителни услуги в защита на пациентите. Комисарят сближава и улеснява диалога между тях и заведенията, предлагащи здравни услуги, защитава правото им на достъп до медицинска и здравна информация, помирява формално и неформално пациентите и здравното заведение в случай на спор, подпомага решаването на спора и използва получената информация, за да отпрати препоръки за подобряване на здравните услуги.

Жалба може да бъде подадена от лицето, получило здравните услуги или негов представител. Жалбите могат да се отнасят до:

- некачествени здравни услуги;
- отказ за предоставяне или недостатъчен достъп до информация;
- липса на предоставен избор относно лечението;
- незачитане на достойнството и личния живот на пациента и неуважително отношение;
- непрофесионализъм или небрежност.

Жалбите могат да бъдат насочени срещу:

- стоматолози;
- общопрактикуващи лекари;
- медицински специалисти;
- частни или държавни болници;
- физиотерапевти;
- медицински сестри;
- органите на спешна медицинска помощ;
- всеки, който предоставя здравни услуги.

4.6. Комисия за жалби, свързани със здравните услуги на щата Нов Южен Уелс

Комисията за жалби, свързани със здравните услуги на Нов Южен Уелс, е независим орган, създаден през 1993 г. със Закона за здравните жалби (*Health Care Complaints Act 1993*). Комисията:

- получава и разглежда жалби относно грижите и лечението, предоставяни от практикуващи медицински работници или лечебни заведения;
- разрешава споровете между страните;
- поддържа обвинения пред съответните дисциплинарни органи;
- информира министъра и други заинтересовани лица за тенденциите в жалбите;
- съветва потребителите и други заинтересовани страни.

Жалба до комисията може да бъде подадена по повод професионалното поведение на практикуващ медик или здравно заведение, което засяга клиничното управление или грижите за конкретно лице. Жалби могат да се подават от лица, получили здравната услуга, техни представители или близки, здравно заведение, практикуващ медик, асоциация на лекари или здравни заведения, професионални организации и други.

Комисията може да предприема следните действия:

- помиряване на страните при тяхно съгласие;
- препращане на жалбата на друга организация или лице, компетентно да я разгледа;
- провеждане на разследване по жалбата.

Комисията има право на достъп до документи и други доказателства, необходими за целите на разследването.

ЗДРАВНИЯТ ОМБУДСМАН – МЕХАНИЗЪМ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ПАЦИЕНТИТЕ

Резюме от публичната дискусия „Здравният омбудсман – механизъм за защита на правата на пациентите“, проведена на 11 октомври 2005 в Центъра за изследване на демокрацията

Обсъждането беше посветено на законопроектите за правата и задълженията на пациентите, внесени в 40-ото Народно събрание, и предвиденото в тях въвеждане на здравния омбудсман като механизъм за защита на правата на пациентите.

Д-р Мария Йорданова, директор на Правната програма на Центъра за изследване на демокрацията, представи дългогодишната работа на Центъра по проучване на институциите от типа на омбудсмана, както с универсални компетенции, така и специализирани, и активната му работа за установяването в България на институцията парламентарен омбудсман и на местните обществени посредници (местни омбудсмани). Тя обясни, че предвиденото създаване на специализиран здравен омбудсман в двата законопроекта е мотивирало събирането на експертна общност с цел да се подпомогне на по-ранна фаза законодателния процес. Досегашният опит показва, че наличието на повече законопроекти по сродна материя понякога не води до добри резултати, тъй като механично се обединяват текстове от наличните законопроекти, гласуват се без широк обществен дебат и накрая резултатите невинаги са задоволителни. Необходимо е също още в началото добре да се преосмисли идеята за създаване на специализирани омбудсмани, включително и в сферата на здравеопазването, и дали подобно раздробяване на институцията ще спомогне за ефективното ѝ функциониране.

Драгомира Паунова от Правната програма на Центъра представи коментара и критичните бележки, подготвени от екипа на програмата, отнасящи се до разпоредбите, уреждащи институцията здравен омбудсман.³

Рага Кулекова от Конфедерация “Защита на здравето” отправя критики и към двата законопроекта. На първо място, тя отчете като положителен факта, че все пак са положени усилия за изготвяне на подобни проекти и че в тях са взети предвид в известна степен основните европейски актове и постановки по въпроса за правата на пациентите. Като основен недостатък и на двата законопроекта, включително и в разпоредбите относно здравния омбудсман, тя посочи неяснотата и непълнотата, многото повторения и излишни подробности, и в същото време – липса на яснота по основни понятия.

³ Коментарът и бележките са публикувани отделно в изданието (стр. 35).

Тя посочи конкретни примери с понятия като пациент и потребител, чиито дефиниции не са адекватни и не отразяват основните характеристики на явленията. Като илюстрация беше приведена дефиницията на понятието пациент според белгийското законодателство, където като основен принцип е изведена нуждата от професионална лекарска грижа и здравно обслужване, а не както в българските законопроекти - формалният досег със здравната система.

Рада Кулекова отбеляза, че при изготвянето на законопроектите не е използван пълноценно чуждият опит, нито са съобразени основни изисквания за подготовката на нормативни актове като систематичност, ясно дефиниране на предмета, урежданата материя и принципите на закона. Те страдат и от излишна декларативност – многократно повтаряното заявление, че държавата гарантира спазването на правата, остава без реални гаранции, тъй като няма конкретни и ясни норми, които да гарантират упражняването и защитата на правата на пациентите.

На този фон особено важен остава въпросът за предвидените средства за защита на правата на пациентите. Г-жа Кулекова сподели мнението на Центъра за изследване на демокрацията за крайно несполучливата уредба в законопроектите на ролята на неправителствените организации за защита на правата на пациентите, като изтъкна още един парадокс: на тях са им възложени задължения и правомощия, характерни за омбудсмана, но в качеството им на доброволна дейност, а в същото време са задължени да приемат жалби, да ги разглеждат, да отговарят в определен срок, да се мотивират подробно, кога и защо отказват, има ли нарушения и т.н., тоест да спазват задължително изискванията на закона в тази доброволна дейност.

Тя подчерта, че позицията на конфедерацията е да се помисли за силна и изградена на национално ниво институция здравен омбудсман, или в офиса на националния омбудсман, или като негов специализиран заместник, предвид огромната тежест и обем на проблемите в българското здравеопазване.

Създаването на т. нар. болнични омбудсмани, т.е. действащи във всяко лечебно заведение, както предвижда единият законопроект, е лишено от смисъл, защото те нямат реални правомощия и могат само да съветват гражданите как да пишат жалбите си, което изпразва институцията от съдържание. По-добре би било в правните отдели на лечебните заведения да има лице, натоварено с такива функции – да съветва гражданите, да провежда контрол, да ги запознава с правата им на място, защото здравната култура не е на необходимото ниво, но това не би било омбудсман.

Росица Томкова, експерт по социалните въпроси при парламентарния омбудсман, изрази становището, че темата за защитата на правата на пациентите и здравния омбудсман има много по-широко измерение, тъй като

създаването и работата на институции от типа на омбудсмана трябва да бъде или се очаква да бъде отражение на развитието на гражданското общество в България.

Функционирането на омбудсмана, общ или специализиран, всъщност показва до каква степен гражданите участват в процеса на вземането на решения, като осъществяват граждански контрол и доколко са подготвени държавните институции за това да бъде упражняван точно такъв контрол. В България, за съжаление, такъв опит още не е натрупан, предвид скорошното създаване на институцията, но тя със сигурност ще подпомага гражданите да се включват в този процес на контрол и да изискват от държавните институции да приемат тази критика и да се коригират. Необходимите предпоставки за това са много време, както и две много важни неща – доверие и воля. Доверие, което да бъде спечелено от гражданите, и воля за налагане на такива решения или отправяне на различни предложения към институциите.

Сред основните проблеми в здравеопазването, г-жа Томкова посочи:

- липсата на критерии като ефективност и качество на здравните услуги, които се предоставят в лечебните заведения;
- липсата на контрол от страна на държавата и създаденият хаос в здравеопазването, които са източник на корупция,
- липсата на изградени системи за контрол относно изразходването на финансовите средства, и др.

Въпросите за контрола на финансовите потоци, от една страна, и качеството на здравните услуги, от друга, едва ли могат да бъдат решени само от една фигура, чието назначаване в лечебното заведение при това не е задължително. Нужни са много по-радикални действия и комплексни мерки за защита на правата на пациентите. Това се налага, както с цел по-ефективна защита, така и за предотвратяване на неоправданите надежди и последващи разочарования от институцията омбудсман, ако върху нея легне цялата тежест на проблемите на пациентите.

Валентина Танева, заместник на обществения посредник на Столична община, сподели, че в България все още не е въведен институтът на *добра лекарска практика* (това е система от норми и закони за обслужване на лицата, постъпили в лечебно заведение, независимо дали имат нужда от спешна помощ или от по-продължително лечение на хронично заболяване, което се е обострило). В момента, в който тя се въведе, не е ясно дали ще бъде в синхрон или в противовес с разпоредбите на двата законопроекта.

Тя посочи като други проблеми, за чието решаване законопроектите не предвиждат адекватни разпоредби, липсата на информираност у пациентите и необоснованите им претенции, включително към начина, по който се

провежда лечението, натовареността на лекарите и недостатъчните възможности за повишаване на квалификацията им и др.

Според нея създаването на здравни омбудсмани в отделните лечебни заведения е безсмислено, защото ще се създаде една хаотична структура, в която те няма да могат да взаимодействат ефективно, предвид различните видове лечебни заведения (университетски клиники, общински болници и т.н.)

При столичния обществен посредник за малко повече от година са постъпили пет жалби в сферата на здравеопазването, но без да засягат реални проблеми и да дават възможност за активната му и резултатна намеса.

Това отново е пример за наличието на неподготвеност сред гражданите за това какви въпроси решава омбудсманът, по какви въпроси може да бъде сезиран и подчертава необходимостта от продължаване на разяснителната работа – в това е и главната роля на неправителствените организации, а не в практическото изземване на функциите на омбудсмана, както е предвидено в законопроектите.

Председателят на Фондацията за множествена склероза “MS общество България” **Татяна Иванчева** изтъкна, че подобна институция е крайно необходима като израз на прозрачност и гражданско участие в здравната политика, тъй като всеки човек влиза в досег със системата на здравеопазване и е пряко заинтересован от нейната работа.

Тя отново подчерта значението на информираността на пациентите и сътрудничеството между тях, неправителствените организации и законодателя с цел да се подготвят и внасят в Народното събрание по-качествени нормативни актове.

Д-р Георги Узунов от Дирекция “Опазване и контрол на общественото здраве” в Министерството на здравеопазването сподели, че и двата законопроекта страдат от сериозни слабости и за съжаление не са консултирани по адекватен начин със специалисти от министерството.

Д-р Пламен Радославов от Федерацията на синдикатите в здравеопазването към КНСБ изрази позицията, че най-добре е двата законопроекта да бъдат оттеглени и да се работи върху ефективното прилагане на действащото законодателство като Закона за здравето и Закона за здравното осигуряване.

Според него действащата нормативна уредба е достатъчна да предостави реална защита на правата на пациентите и няма смисъл да се приема специален закон, който да има само парадна стойност

и да създава институция, изпразнена от съдържание и практически възможности за въздействие, каквато е институцията на омбудсмана според проектите.

Като основни проблеми бяха посочени:

- **липсата на единна концепция** относно необходимостта и съдържанието на специални законопроекти за защита на правата на пациентите;
- нуждата от **широка информационна кампания** относно действащите механизми за защита на правата на пациентите и усилената работа на неправителствените организации в тази насока;
- **необходимостта от сътрудничество** между различните заинтересовани органи, институции и организации, които работят в сферата на здравеопазването, с оглед постигането на възможно най-добри резултати, в т.ч. и експертно участие при изготвянето или преработването на дадените законопроекти и други нормативни актове в тази област;
- необходимостта от задълбочено проучване и адекватно прилагане на **чуждестранния опит и международните стандарти**, вкл. и по отношение на институцията здравен омбудсман;
- намиране на най-подходящия за България вариант за работа на **институцията здравен омбудсман**: или чрез създаването му на национално ниво, но само при наличие на подробни и ясни разпоредби относно дейността му, или чрез специализация по въпросите на здравеопазването в службата на парламентарния омбудсман.

Участниците в публичното обсъждане се обединиха около становището, че двата законопроекта страдат от сериозни несъвършенства, както по отношение на разпоредбите за здравния омбудсман, така и по отношение на цялостната им концепция и съдържание. Наложително е те да бъдат основно преработени с участието на експерти преди разглеждането им от съответните комисии в Народното събрание или дори евентуално оттеглени, като същевременно се разширят частите от съществуващото законодателство, които третират правата на пациентите и механизмите за тяхната защита.

Г-жа Тоткова предложи парламентарният омбудсман съвместно със заинтересованите неправителствени организации да търси най-добрите законодателни решения за защита на правата на пациентите, а Центърът за изследване на демокрацията съвместно с омбудсмана - да координира по-нататъшната работа на гражданския сектор във връзка с разглеждането и приемането на Закон за правата и задълженията на пациентите и установяването на институцията здравен омбудсман.

БЕЛЕЖКИ НА ЦЕНТЪРА ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА ДЕМОКРАЦИЯТА ПО ДВАТА ЗАКОНОПРОЕКТА ЗА ПРАВАТА И ЗАДЪЛЖЕНИЯТА НА ПАЦИЕНТА ОТНОСНО УСТАНОВЯВАНЕТО НА ИНСТИТУЦИЯТА ЗДРАВЕН ОМБУДСМАН

1. Общи бележки

Двата законопроекта за правата и задълженията на пациента (№ 554-01-19 и № 554-01-37), внесени в 40-ото Народно събрание, предвиждат въвеждането на институцията здравен омбудсман като един от механизмите за защита на правата на пациентите.

Към съответната уредба на здравния омбудсман и в двата законопроекта могат да се отправят редица общи бележки и коментари.

Като общи слабости по отношение на уредбата на институцията здравен омбудсман могат да бъдат посочени следните:

- Липсват уредени процедури за избор и/или назначаване на здравния омбудсман, за финансирането на неговата дейност, съответно за освобождаването му от длъжност и т.н. Така създаването на здравни омбудсмани се превръща в една неясна възможност от гледна точка както на установяването им, така и на съществуването им.
- Не е предвидена никаква възможност за взаимодействие и сътрудничество с националния омбудсман, нито каквото и да е разграничение на правомощията на здравните омбудсмани от тези на националния. Това би създавало възможности за възникване на разнопосочни действия и противоречиви практики, би довело и до разпиляване на твърде много ресурси.
- Паралелно с разпоредбите за въвеждане на здравен омбудсман се предвижда специализирани неправителствени организации да защитават правата на пациентите, без да е регламентирано съотношението между техните компетенции. Така например на неправителствените организации се предоставят типични за институцията на омбудсмана правомощия, като получаването на молби и извършване на действия по собствена инициатива. Подобна дейност на неправителствените организации не би следвало да бъде институционализирана законодателно. Те са юридически лица на частното право и могат да работят в тази сфера единствено на доброволни начала и по начин, който те смятат за подходящ. С оглед на това, те не могат да заместят една институция като омбудсмана, която спазва определени правила и процедури и чието основно предназначение е да защитава правата и свободите на гражданите като цяло или на определена група.

2. Бележки по Законопроект за правата и задълженията на пациента № 554-01-19, внесен от Радослав Гајдарски и група народни представители.

Глава девета “Органи за защита на пациента”

...

Раздел II

Здравен омбудсман

Чл.161 (1) Системата на омбудсмана дава възможност на пациента да получи помощ при формулирането на своята жалба.

(2) Омбудсмана функционира, като посредник, ако това е възможно, но в повечето случаи действа като адвокат или юрист.

(3) Омбудсманът изисква информация от засегнатите лекари, кани медицински експерти за оценка качеството на здравното обслужване, уведомява централните здравни органи, като ги приканва да разследват жалбите срещу медицински кадри и съветва пациента да си наеме адвокат.

...

Омбудсманът е институция, до която се отправят жалби, тъй като основното му предназначение е да гарантира по-ефективно правата и свободите на гражданите в отношенията им с администрацията, като предлага вземането на мерки за преустановяване на накърняването на права, за възстановяването на причинени щети и за създаването на условия за безпрепятствено и ефикасно осъществяване на правата и свободите. Той в никакъв случай не е система, която помага да се формулират жалби, както е определен в чл. 161 ал. 1. Би следвало по-скоро да се определи в каква институционална система той ще се назначава и функционира – в изпълнителната власт, като парламентарна институция или на доброволни начала.

Ако като главна функция на здравния омбудсман се предвижда посредничеството, както е отбелязано в ал. 2 на чл. 161, трябва подробно да се регламентира в какви спорове той може да посредничи, при спазването на какви процедури следва да става това и т.н.

В разрез със същността и основното предназначение на институцията омбудсман е предвидената възможност той да действа като адвокат или юрист. В сравнителноправен аспект, няма институция от типа на омбудсмана, независимо обща или специализирана, която да има правомощие да представлява лицата, чиито права защитава, пред съд. Още повече, че “юрист” не е професия, а образователна квалификация; за упражняването на адвокатска професия е необходимо юридическо образование и наличието на редица допълнителни условия. Преобладаващата практика по света не включва такива изисквания за омбудсмана.

Не са уредени въпросите относно начина на конституиране на институцията и статуса ѝ. Употребата на единствено число в текста на чл. 161 предполага, че става въпрос за еднолична и централизирана институция, но не е ясно кой е органът, който следва да я избере/назначи, за какъв срок, как ще отчетва дейността си и как ще бъде финансирана.

Неуреден остава и въпросът за мястото на здравния омбудсман в системата на здравеопазването и отношенията му с другите органи и институции в тази система - Министерството на здравеопазването, Националната здравноосигурителна каса и териториалните ѝ подразделения, съсловните организации на лекари и стоматолози и др. Не са уредени и взаимоотношенията му с Националния съвет по етика и права на пациента, чието създаване се предвижда в раздел III на същата глава като още един механизъм за защита на правата на пациентите.

Не са предвидени никакви критерии за лицето, което би заемало длъжността – изисквания за подходящо образование (медицинско, юридическо, публична администрация и др.), съответен опит, познания в областта на здравния мениджмънт, никакви ограничения и условия като например несъвместимост със заемането на други длъжности в сферата на здравеопазването, за да се избегне евентуален конфликт на интереси и др.

Няма яснота по каква процедура омбудсманът ще осъществява своите правомощия. Краткото изброяване в ал. 3 не изчерпва възможните действия на омбудсмана, нито дава представа за начина, по който те ще се осъществяват. Наред с липсата на уредба на процедура по разследването на жалби и сигнали, липсва и нормативна възможност омбудсманът да отправя предложения и препоръки до съответните органи с оглед отстраняване на предпоставките за нарушаване на права и свободи и подобряване работата на администрацията в сферата на здравеопазването.

Нито в глава девета, нито в Преходните и заключителни разпоредби на законопроекта е предвидено задължение за приемане на правила за организацията и дейността на здравния омбудсман, които да доразвият оскъдната уредба на институцията и да създадат възможности за ефективната ѝ работа.

3. Бележки по Законопроект за правата и задълженията на пациента № 554-01-37, внесен от Атанас Щерев и група народни представители.

Глава трета

...

Раздел II

Защита на правата на пациента в лечебното заведение (Здравен омбудсман)

Чл. 51 (1) Всеки пациент има право на защита на своите права като такъв в лечебното заведение, в което получава медицинска помощ.

(2) Защитата на правата и интересите на пациентите в лечебните заведения се осъществява от защитник на правата на пациента в съответното лечебно заведение - здравен омбудсман.

(3) Защитникът по ал. 2 се осъществява от лице с медицинско, психологическо, педагогическо или образование в областта на социалните науки.

(4) Защитникът по ал. 2 изпълнява дейности по:

1. предоставяне на информация на пациентите по отношение на техните права като такива;

2. оценка на достатъчността и качеството на предоставяните им медицински услуги;

3. зачитане на личното достойнство на пациента;

4. проследяване на спазването на реда и условията на закона за достъпа и предоставянето на медицинска информация на пациента и на други лица;

5. консултира пациента относно наличието и степента на нарушаване на неговите права и възможностите за тяхната защита;

(5) При установяване на нарушаване на правата на пациента, според тежестта на това нарушение, здравният омбудсман сезира ръководството на лечебното заведение, съответно РЦЗ или РЗОК за проверка по сигнала и при установяване на нарушения - следи за предприетите действия за отстраняването и им и санкционирането на отговорните лица.

...

Както и в законопроект № 554-01-19, тук също са предвидени два паралелни механизма за защита на правата на пациентите – чрез специализирани организации и чрез институцията здравен омбудсман. За разлика от предходния обаче, този законопроект предвижда създаването на здравен омбудсман в отделните (всички) лечебни заведения.

Може би по този начин за конкретния омбудсман би било по-лесно да обработва получените жалби и сигнали и да провежда разследванията си, тъй като ще действа в рамките на даденото лечебно заведение.

Въвеждането на подобна институция във всички лечебни заведения, особено ако се предвиди то да е задължително, ще представлява за тях значителна финансова тежест в момент, когато те и без друго изпитват финансови затруднения.

Не е регламентиран редът, по който се назначава и освобождава омбудсманът (дали това ще става от директора на съответното лечебно заведение или по друг начин) и правния статус на институцията.

Необосновани са ограниченията омбудсман да бъде лице с юридическо образование. Не са предвидени други критерии като съответен опит, несъвместимост със заемането на други длъжности в сферата на здравеопазването, за да се избегне евентуален конфликт на интереси и др.

Правомощията на омбудсмана са уредени неясно и недостатъчно изчерпателно. Не е уредена изрично възможността той сам да извършва проверки и разследвания, а е предвидено да сезира съответната РЦЗ или РЗОК. Така на практика се губят функциите на институциите и омбудсманът в този си вид става излишен.

Няма единство в терминологията, като институцията се нарича ту здравен омбудсман, ту защитник.

4. Препоръки

Чуждият опит показва, че преимуществено специализирани институции от типа на омбудсмана в сферата на здравеопазването действат на национално ниво в държави, където няма национален (парламентарен) омбудсман. Пример за това са Швейцария, Австралия, Великобритания, Израел. По-често при наличието на парламентарен омбудсман се наблюдава специализация в неговата служба чрез обособяването на специален отдел или въвеждането на заместник-омбудсман по въпросите на здравеопазването.

В България от няколко години в отделни общини действат местни обществени посредници, а през април 2005 г. е избран първият национален омбудсман, чиито правомощия включват разглеждането на всякакви жалби за нарушаване на човешки права, включително и в сферата на здравеопазването. Тъй като институцията и на местно, и на национално ниво, е нова и все още няма достатъчно натрупан опит, на този етап е трудно да се прецени доколко тя ще може да обхване и специфичните жалби в сферата на здравеопазването.

Във връзка с това евентуалното въвеждане на специализиран здравен омбудсман се нуждае от по-задълбочени проучвания и дискусии.

Възможен междинен вариант би бил във всяко лечебно заведение да се създадат и развият вътрешни механизми за приемане и разглеждане на жалби и сигнали от пациентите. В същото време на национално ниво може да се помисли за въвеждането на институцията здравен омбудсман, или да се въведе специализация по въпросите на здравеопазването в службата на националния омбудсман.

Законът за омбудсмана (Приложение III) предвижда, че омбудсманът разглежда жалби и сигнали и срещу лицата, предоставящи обществени услуги, като понятието обществени услуги включва и здравните. Според Правилника за организацията и дейността на омбудсмана (Приложение IV), администрацията на омбудсмана се разделя на дирекции и отделни. В рамките на тази организационна структура е създаден специален отдел „Условия на живот и развитие“, сред чиито основни приоритети е наблюдението и контрола върху системата на здравеопазването. Така чрез законодателните разпоредби и вътрешната специализация са създадени основни нормативни и организационни предпоставки за ефективна работа на омбудсмана и в тази сфера на обществения живот, без да се налага задължително обособяването на специализирана институция.

Във всички случаи обаче парламентарният омбудсман или един бъдещ национален здравен омбудсман (ако такъв бъде създаден), би следвало да наблюдава дейността не само на лечебните заведения, но и на другите институции, които работят в тази област - районните центрове по

здравеопазване, районните здравноосигурителни каси, Националната здравноосигурителна каса, Министерството на здравеопазването и т.н. и да може да разглежда жалби, когато те с действията или бездействията си нарушават права на гражданите.

ПРИЛОЖЕНИЕ I

**ЗАКОН ЗА ПЪЛНОМОЩНИЦИТЕ ПО ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
НА АНГЛИЯ, УЕЛС И ШОТЛАНДИЯ**

(с незначителни съкращения)

Този консолидиран закон обединява актовете, които уреждат, дейността на Пълномощниците по здравеопазването на Англия, Уелс и Шотландия, изменен и допълнен съобразно препоръките на Правната комисия и на Шотландската правна комисия (5 ноември 1993 г.)

Пълномощници по здравеопазването*Пълномощниците*

1. (1) За целите на водене на разследвания в съответствие с този закон има:
 - (a) Пълномощник по здравеопазването на Англия,
 - (b) Пълномощник по здравеопазването на Уелс, и
 - (c) Пълномощник по здравеопазването на Шотландия.
- (2) Ако не е предвидено друго в този закон, понятията пълномощник или пълномощник по здравеопазването се отнасят за всеки един от Пълномощниците по здравеопазването.
- (3) Въпросите относно назначаването и възнаграждението на Пълномощниците, както и други административни въпроси, се уреждат в Приложение 1.

Институции, спрямо които пълномощниците могат да осъществяват контрол

2. (1) Органите, които могат да бъдат разследвани от Пълномощника по здравеопазването на Англия, са:
 - (a) Регионалните здравни институции,
 - (b) Окръжните здравни институции, чийто окръг се намира в Англия,
 - (c) Специалните здравни институции, за които се прилага този член, функциониращи само или основно в Англия,
 - (d) Националните тръстове за здравно обслужване, които управляват болница или друго лечебно заведение в Англия,
 - (e) Институциите за семейно здравно обслужване със седалище в Англия,
 - (f) Съветът на стоматологичната практика, и
 - (g) Съветът на лабораториите за обществено здравно обслужване.

- (2) Органите, които могат да бъдат разследвани от Пълномощника по здравеопазването на Уелс са:
 - (a) Окръжните здравни институции в Уелс, чийто окръг се намира в Уелс,
 - (b) Специалните здравни институции, за които се прилага този член, функциониращи само, или основно, в Уелс,
 - (c) Националните тръстове за здравно обслужване, които управляват болница или друго лечебно заведение в Уелс, и
 - (d) Институциите за семейно здравно обслужване със седалище в Уелс.

- (3) Органите, които могат да бъдат разследвани от Пълномощника по здравеопазването на Шотландия са:
 - (a) Съветите по здравеопазване,
 - (b) Националните тръстове за здравно обслужване, създадени съгласно чл.12А на Закона за национално здравно обслужване на Шотландия от 1978 г. (1978 с. 29.),
 - (c) Агенцията за обществени услуги на шотландското здравно обслужване, и
 - (d) Съветът на шотландската стоматологична практика.

- (4) “Орган, който предоставя здравни услуги” се отнася за всеки орган, споменат по-горе.

- (5) Специалните здравни институции, за които се прилага този член, са следните:
 - (a) създадените на, или преди, 1 април 1974 г., или
 - (b) създадените след тази дата с постановление, което изрично ги определя като институции, по отношение на които се прилага този член.

- (6) Нормативен акт, издаден или приет с постановление съгласно ал. (5)(b), може да бъде отменен в изпълнение на решение на някоя от двете Камари на парламента.

Обстоятелства, подлежащи на разследване

Общи правомощия на Пълномощниците

3. (1) По жалба, надлежно отправена до Пълномощник от, или от името на, лице, което е претърпяло несправедливост или вреди в резултат на:
 - (a) неполучаване или получаване на некачествена услуга, предоставяна от орган, който предоставя здравни услуги,
 - (b) непредоставяне от такъв орган на услуга, която той според функциите си трябва да предоставя, или

- (с) лошо администриране, свързано с каквото и да било друго действие, предприето пряко от, или от името на, такъв орган,

Пълномощникът може, съгласно предвиденото в този закон, да извърши разследване на посочените твърдения.

- (2) Пълномощникът по своя преценка решава дали да започне, да продължи или да прекрати разследване, съгласно този закон.
- (3) Пълномощникът лично преценява всички въпроси, свързани с редовността на жалбата.
- (4) Този закон не дава право, нито изисква от Пълномощника да разглежда по същество въпроси и обстоятелства, свързани с решение, надлежно взето от орган, който предоставя здравни услуги, при упражняване на законните му правомощия.

Обстоятелства, изключени от сферата на разследване

Наличие на друга възможност за удовлетворяване

4. (1) Пълномощникът не извършва разследване, ако засегнатото лице има или е имало право:
- (а) на жалба, сезиране или преразглеждане пред трибунал, създаден със закон или от Нейно Величество, или
- (б) да отнесе въпроса за разрешаване пред съд, освен ако пълномощникът не е уверен, че при конкретните обстоятелства не може да се очаква лицето да използва горните възможности за защита.
- (2) Пълномощникът няма право да разследва действия, които са били, или са, обект на разследване по чл. 84 на Закона за националното здравно обслужване от 1977 г. или по чл. 76 на Закона за националното здравно обслужване на Шотландия от 1978 г. (обща правомощия за водене на разследване).
- (3) Пълномощникът не извършва разследване на действия, по отношение на които защитната функция на Комисията за психическо здраве за Шотландия е била, е, или може да бъде упражнена, съгласно Закона за психичното здраве на Шотландия от 1984 г.

Изпълнение на клинично предписание

5. (1) Пълномощникът не извършва разследване на действия, свързани с:
- (а) диагностицирането на заболяване, или
- (б) грижи или лечение на пациент,

ако тези действия според Пълномощника са предприети единствено след клинично предписание, независимо дали предписанието е направено от лицето, предприело съответното действие или от трето лице.

- (2) По смисъла на ал. (1), «под заболяване» се разбира гушевно разстройство (психическо заболяване) по смисъла на Закона за психичното здраве от 1983 г. или Закона за психичното здраве на Шотландия от 1984 г., и всяко увреждане, което изисква медицинско или стоматологично лечение или грижи.

Общо здравно обслужване и Комисии по обслужването

6. (1) Пълномощникът не разследва действия, свързани с предоставянето на общо медицинско, стоматологично, офталмологично или фармацевтично обслужване в съответствие със Закона за националното здравно обслужване от 1977 г., предприети от лица, които предоставят подобни услуги.
- (2) Пълномощникът не разследва действия, предприети от общопрактикуващи лекари, стоматолози, офталмолози, оптици или фармацевти, в изпълнение на техните договори със Здравните съвети в съответствие с Част II от Закона за националното здравно обслужване на Шотландия от 1978 г.
- (3) Пълномощникът не разследва действия, предприети от институция за семейно здравно обслужване, в изпълнение на нейните функции в съответствие с Правилата за национално здравно обслужване (Комисии по здравно обслужване и Трибунал) от 1992 г., или който и да е нормативен акт, който изменя, допълва, или замества тези правила.
- (4) Пълномощникът не разследва действия, предприети от Съвета по здравеопазване (Комисии по здравно обслужване и Трибунал) в изпълнение на неговите функции съгласно Правилата за националното здравно обслужване на Шотландия от 1992 г. или който и да е нормативен акт, който изменя, допълва или замества тези правила.

Персонал, договори и др.

7. (1) Пълномощникът не разследва действия, свързани с назначенията, или уволненията, възнаграждението, трудовата дисциплина, пенсионирането или други въпроси, свързани с персонала, съгласно Закона за националното здравно обслужване от 1977 г. или Закона за националното здравно обслужване на Шотландия от 1978 г.

- (2) Пълномощникът не разследва действия, предприети във връзка с договорни отношения или други търговски сделки, с изключение на:
 - (a) обстоятелства, свързани с договори с Националната здравна служба, (определени в чл. 4 от Закона за националното здравно обслужване и обществени грижи от 1990 г., а по отношение на Шотландия, определени в чл. 17а от Закона за националното здравно обслужване на Шотландия от 1978 г.,) и
 - (b) обстоятелства, възникващи по повод на отношения, в т. ч. споразумения или уговорки, между орган, който предоставя здравни услуги, и орган, който не предоставя здравни услуги, относно предоставянето на такива от последния.
- (3) Когато определят дали обстоятелствата, които възникват вследствие правоотношения, споменати в ал. (2)(b), Пълномощниците по здравеопазването на Англия и Уелс не вземат предвид каквито и да било отношения, в т.ч. споразумения или уговорки относно предоставянето на здравни услуги в здравно заведение, поддържано от Министър на Нейно Величество предимно за пациенти, служещи в Кралските въоръжени сили.
- (4) Нейно Величество може чрез постановление да измени или допълни тази разпоредба, така че да позволи на Пълномощника да извърши разследване по които и да било обстоятелства, изброени в ал. (1) или (2).
- (5) Нормативен акт, издаден или приет с постановление съгласно ал. (5)(b), може да бъде отменен в изпълнение на решение на някоя от двете Камари на парламента.

Жалби

Лица и органи, които могат да подават жалба

8. (1) Всяко лице или група лица, независимо от това дали има качеството юридическо лице, с изключение на публична институция, могат да отправят жалба до Пълномощника съгласно този закон.
- (2) По смисъла на алинея (1), „публична институция“ е:
 - (a) орган на местната власт/администрация или друга институция или орган, създадени за предоставяне на обществени услуги или за целите на местното самоуправление,
 - (b) институция или орган, създаден да ръководи който и да е отрасъл или предприятие, или част от отрасъл или предприятие, в рамките на националната собственост и
 - (c) всяка друга институция или орган,
 - (i) чиито членове са назначени от Нейно Величество или който и да е министър или министерство, или

- (ii) чиито доходи се предоставят изцяло или главно от парламента.

Задължителни изисквания

9. (1) Всяка жалба до Пълномощника трябва да отговаря на следните изисквания.
- (2) Жалбата трябва да бъде подадена в писмена форма.
 - (3) Жалбата няма да бъде приета, освен:
 - (a) ако е подадена от засегнатото лице, или
 - (b) ако лицето, което е имало право да подаде жалба, е починало, или поради някаква причина не може да го направи лично, жалбата е подадена чрез:
 - (i) негов личен представител,
 - (ii) член на неговото семейство, или
 - (iii) всеки орган или лице, който може да го представлява.
 - (4) Пълномощникът не следва да приема жалба, ако до деня на нейното подаване е изминала повече от една година от датата, на която засегнатото лице е научило за първи път за обстоятелствата, описани в жалбата, освен ако Пълномощникът не прецени, че е желателно да я приеме.
 - (5) Преди да започне разследване, Пълномощникът трябва да се увери, че:
 - (a) съответният орган е бил запознат с жалбата за здравно обслужване от засегнатото лице или от негово име, и
 - (b) органът е имал разумна възможност да проведе разследване и да отговори на жалбата.
 - (6) Пълномощникът може да не се съобрази с разпоредбата на ал. (5), ако в съответствие с ал. (3)(b) жалбата е подадена от името на засегнатото лице от служител на съответния орган, който предоставя здравни услуги, и Пълномощникът е преценил, че при конкретните обстоятелства не е необходимо да се съобрази с изискванията на ал. (5).

Препращане на жалба от органа, който предоставя здравни услуги

10. (1) Жалба, подадена до орган, който предоставя здравни услуги, който вследствие на лоша администрация е допуснал несправедливост и е причинил вреди в съответствие с чл. 3(1) на лицето, подало жалбата, може да бъде препратена на Пълномощника от самия орган.

- (2) Жалбата не може да бъде препратена, освен ако е подадена:
 - (a) в писмен вид,
 - (b) от заинтересованото лице или от лицето, което съгласно чл. 9(3)(b) има право да подаде жалбата до Пълномощника от негово име, и
 - (c) не по-късно от 1 година от датата на узнаване на обстоятелствата, описани в жалбата, или такава по-късна дата, каквато Пълномощникът прецени за уместна във всеки конкретен случай.
- (3) Орган, който предоставя здравни услуги, може да не препрати дадена жалба, ако е изтекла повече от една година от датата на получаване на жалбата в съответния орган
- (4) Пълномощникът се произнася по всеки възникнал въпрос относно това дали жалбата е била надлежно препратена към него.
- (5) Жалба, препратена на Пълномощника съгласно този член, се смята за надлежно подадена до него.

Разследвания

Процедури, свързани с разследванията

- 11.** (1) Когато Пълномощникът възнамерява да проведе разследване по жалба, съгласно този закон, той уведомява:
- (a) заинтересования орган, който предоставя здравни услуги, и
 - (b) всяко друго лице, за което в жалбата се твърди, че е предприело, разрешило или одобрило действията, които са предмет на жалбата,

като им предоставя възможност да дадат обяснения по твърденията, посочени в жалбата.

- (2) Всяко разследване е поверително.
- (3) Пълномощникът определя подходящата процедура за извършване на разследването в зависимост от обстоятелствата по всеки конкретен случай, например:
 - (a) може да получи информация от тези лица и по такъв начин, че да проведе такива разследвания, каквито сметне за необходими и уместни, и
 - (b) може да определи дали дадено лице може да бъде представлявано от съветник или адвокат, или по друг начин, в процеса на разследване по жалбата.

- (4) Ако прецени, че е необходимо, Пълномощникът може да заплати на лицето, което е подало жалбата, и на всеки друг, който е взел участие или е предоставил информация, необходима за целите на разследването:
 - (a) сума, която съответства на направените целесъобразно от тях разходи, и
 - (b) компенсация за изгубеното от тях време.

Плащанията във връзка с горната алинея се извършват по тарифа и при условия, определени от Министерството на финансите.

- (5) Разследването не трябва да оказва влияние върху каквито и да е действия, предприети от съответния орган, който предоставя здравни услуги, или които и да са неговите правомощия или задължения да предприема по-нататъшни действия, свързани с обстоятелства, които са предмет на разследването.
- (6) Ако засегнатото лице е депортирано от Обединеното кралство със заповед в съответствие със Закона за имиграцията от 1971 г., то трябва, в случай, че Пълномощникът се разпореди, да получи разрешение за влизане и да остане в Обединеното кралство за целите на разследването, при условия, определени от Държавния секретар.

Доказателства

- 12.**(1) За целите на разследването, Пълномощникът може да поиска от всеки служител или член на съответния орган, който предоставя здравни услуги, както и от всяко друго лице, което според него може да даде информация или да представи документи, необходими за разследването, да ги даде или представи.
- (2) За целите на разследването, Пълномощникът има същите правомощия, каквито и съдът, по отношение на:
 - (a) призоваването и разпитването на свидетели (включително под клетва, както и призоваване и разпитване на свидетели зад граница), и
 - (b) представянето на документи.
- (3) Никакви задължения за опазване на тайна или други ограничения относно разкриване на информация, получена от или предоставена на държавни служители, уредени чрез закон или друг акт, не се прилагат, когато се разкрива информация за целите на разследването.

- (4) По отношение на представянето на документи или събирането на доказателства при провеждане на разследването, държавата не се ползва с привилегиите, които има по закон при съдебните процедури.
- (5) Този закон не може да задължи или упълномощи никого:
 - (a) да предава информация или да отговаря на въпроси, свързани с работата на правителството или на която и да е правителствена комисия, или,
 - (b) да представя документи, свързани с тази работа,

като за целите на тази алинея, всяко удостоверение, издадено от секретаря на правителството и одобрено от министър-председателя, което удостоверява, че определена информация, въпроси, документи или части от документ са свързани с такава работа, е окончателно.

- (6) Никой не може да бъде принуден по силата на алинея (3) и (4) да даде доказателства или да представи документи за целите на разследването, каквито не може да бъде принуден да предостави пред граждански съд.

Пречки и некоректно отношение

- 13.**(1) Пълномощникът може да сезира съда за нарушение, когато:
 - (a) някой без законно основание пречи на него или на негов служител да изпълнява функциите си, или,
 - (b) някой е виновен за действие или бездействие, свързани с разследването, които биха съставлявали неуважение на съда, ако бяха извършени в хода на съдебно производство.
- (2) Когато съдът е сезиран с подобно нарушение, той може да изясни обстоятелствата и след като изслуша:
 - (a) всеки свидетел в подкрепа или срещу лицето, обвинено в нарушение, и
 - (b) всяко изявление, което може да бъде направено в защита,

да постъпи с лицето, обвинено в нарушение, по начина, по който би постъпил с него, ако е извършило подобно нарушение към съда.

- (3) Този член не се прилага при предприемането на действията по чл. 11 (5).

Доклади

Доклади на Пълномощниците

14. (1) Пълномощникът изпраща доклад за резултатите от всяко разследване, което е провел:
- (a) на лицето, подало жалбата,
 - (b) на всеки член на Камарата на общините, който според Пълномощника е помогнал при изготвянето на жалбата (или ако той вече не е член, на друг член по преценка на Пълномощника),
 - (c) на съответния орган, който предоставя здравни услуги,
 - (d) на всяко лице, за което в жалбата се твърди, че е извършило, разрешило или одобрило действието, срещу което е подадена жалбата,
 - (e) на Държавния секретар, ако засегнатият орган не е окръжна здравна институция за окръг в Англия, и
 - (f) ако засегнатият орган е окръжна здравна институция за окръг в Англия - на Регионалната здравна институция, в чийто район е този окръг.
- (2) Във всеки случай, когато Пълномощникът реши да не води разследване, той изпраща аргументирано становище:
- (a) на лицето, подало жалбата,
 - (b) на всеки член на Камарата на общините, съгласно ал. (1)(b), и
 - (c) на съответния орган, който предоставя здравни услуги.
- (3) Ако след приключване на разследването Пълномощникът е на мнение, че:
- (a) засегнатото лице е претърпяло несправедливост или вреди, предвидени в чл. 3(1), и
 - (b) несправедливостта или вредите не са били и няма да бъдат поправени, съответно компенсирани,

той може по своя преценка да изпрати специален доклад до Държавния секретар, който във възможно най-кратък срок да представи копие от този доклад на всяка от Камарите на парламента.

- (4) Всеки от Пълномощниците:
- (a) изготвя годишен доклад относно дейността си до Държавния секретар, и
 - (b) може да изготвя периодично доклади до Държавния секретар, относно някои аспекти от дейността си, когато сметне това за необходимо.

Държавният секретар изпраща копие от всеки такъв доклад на двете Камари на парламента.

- (5) По отношение на законодателните разпоредби за клевета, информацията, която Пълномощникът е направил обществено достояние при изготвянето или изпращането на доклад или изявление съгласно разпоредбите на този член, се смята за неприкосновена.

Информация и консултации

Поверителност на информацията

- 15.**(1) Информацията, получена от Пълномощника или негов служител по време или за целите на разследването, не може да се разгласява, освен:
- (a) за целите на разследването и всеки изготвян по него доклад,
 - (b) за целите на всяко съдебно производство за:
 - (i) нарушение на Законите за държавната тайна от 1911 г. до 1989 г., за което се твърди, че е свързано с информация, получена по силата на този закон от Пълномощника или негов служител, или
 - (ii) лъжесвидетелстване, за което се твърди, че е извършено в хода на разследването,
 - (c) за целите на проверка с цел започване на съдебното производство, предвидено в параграф (b), или
 - (d) за целите на всяко съдебно производство по чл. 13 (*Пречки и некоректно отношение*).
- (2) Нито Пълномощникът, нито негови служители могат да бъдат призовавани да представят доказателства в съдебно производство, различно от предвидените в ал. (1), по повод на обстоятелства, които те са узнали в процеса на разследване в съответствие с този закон.

Информация, застрашаваща сигурността на държавата

- 16.**(1) Всеки министър може да изпрати писмено становище до Пълномощника относно определен документ или информация, в което да посочи, че по негово мнение разкриването на съдържанието на документа или информацията би застрашило сигурността на държавата, или по друг начин противоречи на обществения интерес.
- (2) В случай, че Пълномощникът получи такова становище, този закон не му дава право, нито изисква от него или от негови служители да огласяват посочения документ или информация пред никого и за никакви цели.

- (3) По смисъла на предходната алинея документ или информацията включва и вид документи или вид информация.

Използване на информацията от Пълномощника в друго качество

17. (1) Този член се прилага, когато Пълномощникът изпълнява едновременно длъжностите Пълномощник по здравното обслужване или Парламентарен пълномощник („допълнителна длъжност“).

(2) Когато:

- (а) лице подава жалба до Пълномощника в качеството му на заемач допълнителната длъжност, и
- (б) жалбата е свързана частично с обстоятелства, които вече са били, или понастоящем са, предмет на жалба, подадена до Пълномощника в качеството му на изпълняващ основната си функция,

информацията, получена от Пълномощника или негови служители в процеса или за целите на разследването на тази жалба, може да бъде разкрита във връзка с изпълнение на функциите му по допълнителната длъжност.

Консултации по време на разследването

18. (1) Когато Пълномощникът установи на какъвто и да е етап от разследването, че жалбата е свързана частично с обстоятелства, които могат да бъдат предмет на разследване:

- (а) от някой от другите Пълномощници по здравеопазването, по този закон,
- (б) от Парламентарния пълномощник, в съответствие със Закона за парламентарния пълномощник от 1967 г.,
- (в) от местен пълномощник, в съответствие с Част III на Закона за местното самоуправление от 1974 г., или
- (г) от Пълномощника за местната администрация на Шотландия, в съответствие с Част II на Закона за местното самоуправление на Шотландия от 1975 г.,

той се консултира относно жалбата със съответния пълномощник и ако прецени, че е необходимо, информира лицето, подало жалбата, как да се обърне към него.

- (2) Когато пълномощникът се консултира с друг Пълномощник, съгласно предходната алинея, консултациите могат да включват всички обстоятелства, свързани с жалбата, включително:

- (а) провеждането на разследване по жалбата, и
- (б) формата, съдържанието и публикуването на доклад относно разследването.

- (3) Чл. 15 (*Поверителност на информацията*) не се прилага по отношение на разкриването на информация от пълномощника или неговите служители по време на консултации, водени съгласно предходния член.

Допълнителни разпоредби

Тълкуване

19. Според този закон понятието:

„действие“ включва и бездействие, и неуспешно действие, като свързаните изрази следва да се тълкуват съответно;

„съдът“ по отношение на Англия и Уелс означава Висшия съд, по отношение на Шотландия – Шотландския върховен съд, и по отношение на Северна Ирландия – Висшия съд на Северна Ирландия;

„функции“ и „дейност“ включва правомощия и задължения;

„орган, който предоставя здравни услуги“ има значението, посочено в чл. 2;

„местна институция“ означава

(а) по отношение на Англия и Уелс - съвет на графство, окръг или район на Лондон или Градския съвет на Лондон

(б) по отношение на Шотландия - районен, окръжен или островен съвет;

„служител“ включва работник или служител;

„Парламентарен пълномощник“ означава Парламентарен пълномощник за администрацията;

„пациент“ включва бременна жена или кърмачка и рогилка; и

„засегнато лице“ означава лицето, което се оплаква или е понесло несправедливост или вреда по смисъла на чл. 3(1).

Последващи изменения и допълнения

...

20. Приложение 2 към този закон (което съдържа допълнения, произтичащи от този закон) е в сила.

Преходни разпоредби.

21.(1) Отмяната и включването на нови разпоредби в този закон не нарушават приемствеността.

(2) Всякакви действия извършени, в съответствие с разпоредба, възпроизведена (преповторена) в този закон след консолидацията, се смятат за извършени в съответствие със съответстващата разпоредба в него.

- (3) Всяко препращане (изрично или мълчаливо) в този или друг закон, или в който и да е акт или документ, към разпоредба в този закон, (доколкото позволява контекстът) се смята (в съответствие с контекста), че има или включва връзка по отношение на време, обстоятелства или цели преди консолидирането на този закон за препращане към съответните разпоредби на този закон след консолидирането му.

Кратко наименование, приложно поле и влизане в сила

22. (1) Този закон може да бъде наричан Закон за Пълномощниците по здравеопазването от 1993 г.
- (2) Следните разпоредби в тази закон се прилагат и за Северна Ирландия
 - (a) членове 11, 12, 13, 14(5), 15, 16 и този член;
 - (b) член 19 доколкото е свързан с разпоредби, споменати в тази алинея ;
- ...
- (3) Държавният секретар със своя заповед може да нареди този закон да се прилага и за островите Сили, като в заповедта се посочват и евентуалните промени, ако такива се налагат.

Подобна заповед следва да се приеме чрез нормативен акт, който може да бъде отменен в изпълнение на решение на някоя от двете Камари на парламента.

- (4) Този закон влиза в сила три месеца след датата на приемането му.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Назначаване на пълномощниците

1. (1) Пълномощникът се назначава от Нейно Величество.

(2) Пълномощникът може да:

- (a) бъде освободен от поста си по негова молба от нейно Величество, или
- (b) бъде отстранен от поста му от нейно Величество по предложение на съвете Камари на парламента;

и във всички случаи освобождава длъжността в края на годината, в която навършва 65-годишна възраст.

(3) След като се увери, че Пълномощникът поради здравословни причини не може да изпълнява своите задължения, Нейно Величество приема молбата му за освобождаване и обявява длъжността за свободна.

Назначаване на изпълняващи длъжността

2. (1) Ако някой от Пълномощниците освободи заеманата от него длъжност, Нейно Величество може, докато бъде назначен нов Пълномощник, по силата на този параграф да назначи лице, което да изпълнява тази длъжност, по всяко време в период от дванадесет месеца, считано от освобождаването на длъжността.

(2) Лицето, назначено съгласно този параграф, заема длъжността по волята на Нейно Величество:

- (a) докато бъде назначен нов Пълномощник или до изтичане на периода от дванадесет месеца, считано от освобождаването на длъжността, в зависимост от това, кое събитие е настъпило първо, и
- (b) в зависимост от условията на назначаването, определени от Държавния секретар и одобрени от Министерството на финансите.

(3) Докато заема длъжността, лицето, назначено по силата на този параграф, има всички права и задължения на Пълномощник, с изключение на тези по параграф 4 -10.

Несъвместимост

3. (1) Лице, което е член на съответен орган, който предоставя здравни услуги, не може да бъде назначено за Пълномощник или за изпълняващ длъжността, а назначеното лице не може да бъде избрано за член на такъв орган по време на неговия мандат.
- (2) С оглед на предходната алинея, "съответен орган, който предоставя здравни услуги" означава:
 - (а) по отношение на Пълномощника по здравеопазването, или на изпълняващия длъжността за Англия и Уелс, органът, посочен в член 2(1) или (2), и
 - (б) по отношение на Пълномощника по здравеопазването, или на изпълняващия длъжността за Шотландия, органът, посочен в член 2(3) или което и да е управително тяло на такъв орган.

Възнаграждение

4. Пълномощникът получава възнаграждението, което би получавал, като държавен служител, чието възнаграждение се определя периодично с решение на Камарата на общините; такова решение влиза в сила от датата на приемането му или от друга дата, определена в самото решение.
5. Възнаграждението на Пълномощника може да бъде намалено до размера на пенсията, която му е определена или гласувана за заемана от него преди това държавна длъжност в Обединеното кралство или където и да е другаде.
6. (1) Докато дадено лице заема длъжността
 - (а) Парламентарен пълномощник, и
 - (б) един или повече Пълномощници по здравеопазването,

може да получава възнаграждение единствено за заемането на длъжността Парламентарен пълномощник.

- (2) Ако лицето заема длъжността на двама или повече Пълномощници по здравеопазването, то получава възнаграждение само за една от тези длъжности по свой избор.

Пенсии и други добавки

7. Приложение 1 към Закона за Парламентарния пълномощник от 1967 г. (което се отнася за пенсиите и другите добавки), се прилага за лица, които заемат или са заемали длъжността на Пълномощник, както и за лица, които заемат или са заемали длъжността парламентарен пълномощник.

8. При изчислението на възнаграждението на бивш Пълномощник за целите на Приложение 1 към Закона от 1967 г. не се взема предвид:
- (a) намаляването на възнаграждението по параграф 5,
 - (b) всяко временно намаляване на възнаграждението в национален интерес, и
 - (c) всеки доброволен отказ от получаване на възнаграждение – напълно или частично.
9. (1) В този параграф „съответна длъжност“ означава длъжността на Парламентарния пълномощник или длъжността на всеки от Пълномощниците по здравеопазването.
- (2) Министерството на финансите може да реши, че Приложение 1 към Закона за парламентарния пълномощник от 1967 г. се прилага и относно лицата, които са заемали повече от една длъжност. В решението, по преценка на Министерството на финансите, могат да се правят промени в Приложение 1, свързани с факта, че тези лица са заемали повече от една такава длъжност. Министерството може също така да издава различни наредби в изпълнение на параграф 4 от Приложение 1 към Закона от 1967 г., във връзка с различните длъжности.
- (3) Никой няма право да прави едновременно няколко различни избора в изпълнение на параграф 1 или 2 от Приложение 1 към Закона от 1967 г.
- (4) Ако някой е направил или се смята за направил избор за някоя от длъжностите в изпълнение на параграфи 1 или 2 от Приложение 1 към Закона от 1967 г., счита се, че той е направил същия избор за всички други такива длъжности, на които той е, или впоследствие е бил, назначен.
- (5) Не се дължи обяснение във връзка с Приложение 1 към Закона от 1967 г. в случай, че за периода на заемане на съответната длъжност възнаграждението не е било изплащано.
- (6) С наредби към този параграф може да бъде добавена такава съпътстваща или допълнителна разпоредба, каквато Министерството на финансите прецени за необходимата.
- (7) Наредби или Правила се приемат с постановление, което може да бъде отменено с решение на някоя от двете Камари на парламента
10. Когато се прави избор във връзка с параграф 2(1)(а) от Приложение 1 към Закона за парламентарния пълномощник от 1967 г. (заместен от

Част II на Приложение 4 към Закона за пенсиите и назначенията на работилите в съдебната система от 1993 г.), така че Приложение 1 към Закона от 1967 г. продължава да действа във връзка с лицето, така както е било преди влизането в сила на Част II от Приложение 4 към Закона от 1993 г., Приложение 1 се прилага, ако:

- (а) в параграф 7 думите "изпълнява или" (на двете места) и в параграф 9(3) и (4) думите "или 2" (на двете места) са изпуснати, и
- (б) ако препоръките в параграф 9(2) до параграф 4 от Приложение 1 към Закона от 1967 г. са заместени с препоръки от параграф 8 на Приложението.

Персонал и съветници

- 11. (1) Броят на служителите и условията за назначаването им се определят от Пълномощника и се одобряват от Министерството на финансите.
 - (2) Пълномощникът по здравеопазването за Уелс назначава и служители, които говорят уелски език, необходими при разследване на жалби, подадени на този език.
12. Съгласно този закон всеки служител, упълномощен от Пълномощника или от друг Пълномощник, или от Парламентарния пълномощник, да изпълнява негови функции, може да го замества при тяхното осъществяване.
- 13. (1) Пълномощникът може да се съветва с всеки, който по негова преценка е достатъчно квалифициран и може да му помогне в разследването.
 - (2) Пълномощникът заплаща за предоставените му по силата на този параграф съвети сума, одобрена от Министерството на финансите.

Финансиране

- 14. Разходите на Пълномощника в съответствие с този закон:
 - (а) се осигуряват от парламента, и
 - (б) не надвишават определената от Министерството на финансите сума.
- 15. Всяко възнаграждение, пенсия, или друга добавка, която се изплаща по силата на параграф 2 и параграфи 4 до 9 се изплащат от бюджета.

ПРИЛОЖЕНИЕ II

СПЕЦИАЛЕН ДОКЛАД “ДА ПОДОБРИМ НЕЩАТА? ДОКЛАД ЗА РЕФОРМИРАНЕ НА ПРОЦЕДУРАТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА НАЦИОНАЛНАТА ЗДРАВНА СЛУЖБА В АНГЛИЯ”

(Резюме)

Специалният доклад “Да подобрим нещата? Доклад за реформиране на процедурата по разглеждане на жалби на Националната здравна служба в Англия”, представен пред парламента, подчертава загрижеността на пълномощника по здравеопазването за раздробяването на разглеждането на жалби между здравните и социалните служби и Националната здравна служба и частния сектор, в резултат от което за пациентите става все по-трудно да се ориентират към кого да се обърнат, когато имат проблем.

Например, на жалбоподател, който е недоволен от обработката на жалбата му от социалните служби, респективно от Комисията за инспекция на социалните грижи (КИСГ), може да му се наложи да подаде жалба едновременно до съответния омбудсман за местната администрация, който разглежда жалби, свързани с местните власти и парламентарния омбудсман, който разглежда жалби, свързани с КИСГ.

Освен че очертава проблемните сфери в областта на здравеопазването, специалният доклад включва и определен брой препоръки. В частност, пълномощникът по здравеопазването призовава Министерството на здравеопазването да се ангажира с установяване на основен стандарт за обработка на жалби от страна на всички институции и органи, които предоставят здравни грижи към Националната здравна служба в Англия. Той предлага също министерството да приеме единен подход към жалбите в областта на здравните и социалните грижи и препоръчва Здравната комисия, в качеството си на инспектор, да оценява работата на здравните тръстове според основния стандарт и общите изводи от подаваните срещу органите, които предоставят здравни услуги – подход, напълно подкрепен от Комисията.

Съвместно с обучението и развитието на служителите, които разглеждат жалбите и ръководната роля на министерството и местните висши служители в здравеопазването, това трябва да осигури достъпни услуги за всички, щателно разследване на жалбите, култура на отвореност и прозрачност от страна на старшите мениджъри, предоставяне на всички възможни начини и средства за удовлетворяване на обоснованите жалби на всички нива на системата; и прилагане на препоръките, направени в резултат от разследването на жалби, за да не се повтарят едни и същи грешки.

ПРИЛОЖЕНИЕ III

ЗАКОН ЗА ОМБУДСМАНА
(Обн., ДВ, бр. 48 от 23.05.2003 г., в сила от 1.01.2004 г.)**Глава първа**
Общи положения

Чл. 1. Този закон урежда правното положение, организацията и дейността на омбудсмана.

Чл. 2. Омбудсманът се застъпва с предвидените в този закон средства, когато с действие или бездействие се засягат или нарушават правата и свободите на гражданите от държавните и общинските органи и техните администрации, както и от лицата, на които е възложено да предоставят обществени услуги.

Чл. 3. (1) В своята дейност омбудсманът е независим и се подчинява само на Конституцията, законите и ратифицираните международни договори, по които Република България е страна, като се ръководи от личната си съвест и морал.

(2) Омбудсманът осъществява дейността си въз основа на правилник за организацията и дейността му. Правилникът се изготвя от омбудсмана, одобрява се с решение от Народното събрание и се обнародва в "Държавен вестник".

Чл. 4. Дейността на омбудсмана е публична.

Чл. 5. Омбудсманът се подпомага в своята дейност от заместник-омбудсман.

Чл. 6. Държавните и общинските органи и техните администрации, юридическите лица и гражданите са длъжни да предоставят информация, поверена им по служба, и да оказват съдействие на омбудсмана във връзка с жалбите и сигналите, които са изпратени до него.

Чл. 7. Дейността на омбудсмана и неговата администрация се финансира от държавния бюджет и/или от други публични източници. Омбудсманът е първостепенен разпоредител с бюджетни кредити.

Глава втора

Заемане на длъжност. Правно положение

Чл. 8. Омбудсманът се избира от Народното събрание за срок 5 години и може да бъде преизбиран на същата длъжност само за още един мандат.

Чл. 9. За омбудсман се избира български гражданин с висше образование, който притежава високи морални качества и отговаря на условията за избор на народен представител.

Чл. 10. (1) Предложение за избор на омбудсман могат да правят народните представители и парламентарните групи.

(2) Народното събрание избира омбудсман с тайно гласуване. Избран е кандидатът, получил мнозинство повече от половината от гласувалите народни представители.

(3) В случай че при първото гласуване никой от кандидатите не е получил необходимото мнозинство, произвежда се второ гласуване, в което участват двамата кандидати, получили най-много гласове. При второто гласуване за избран се смята кандидатът, който е получил гласовете на повече от половината от гласувалите народни представители.

Чл. 11. (1) Заместник-омбудсманът се избира от Народното събрание в срок един месец от избирането на омбудсмана, по негово предложение и за срока по чл. 8.

(2) Заместник-омбудсманът трябва да отговаря на критериите за избираемост по чл. 9.

Чл. 12. Омбудсманът встъпва в длъжност след полагане на следната клетва пред Народното събрание: “Заклевам се в името на Република България да спазвам Конституцията и законите на страната и да защитавам правата на човека и основните свободи, като изпълнявам добросъвестно и безпристрастно правомощията си.”

Чл. 13. Изборът за нов омбудсман се произвежда не по-късно от два месеца преди изтичането на мандата. Омбудсманът продължава да изпълнява задълженията си до встъпване в длъжност на новоизбрания омбудсман.

Чл. 14. Длъжността на омбудсмана и на заместник-омбудсмана е несъвместима с друга държавна длъжност, длъжност по управление в търговско дружество или юридическо лице с нестопанска цел, както и с членство в политическа партия или синдикална организация. Омбудсманът и заместник-омбудсманът не могат да извършват търговска дейност.

Чл. 15. (1) Правомощията на омбудсмана и на заместник-омбудсмана се прекратяват предсрочно от Народното събрание при:

1. установяване на несъвместимост или неизбираемост;
2. фактическа невъзможност да изпълнява правомощията си повече от шест месеца;
3. влизане в сила на присъда за умишлено престъпление;
4. несправяне със задълженията си и при нарушаване на Конституцията и законите на страната или общоприетите морални правила за поведение в обществото;
5. оставка;
6. смърт.

(2) Решението за предсрочно прекратяване на правомощията на омбудсмана или на заместник-омбудсмана по ал. 1, т. 1, 2 и 4 се приема от Народното събрание по искане най-малко на една пета от народните представители, а основанията по ал. 1, т. 3, 5 и 6 се обявяват от председателя на Народното събрание пред Народното събрание.

(3) Освен в случаите по ал. 1 заместник-омбудсманът се освобождава от Народното събрание и по мотивирано предложение на омбудсмана.

(4) Омбудсманът и заместник-омбудсманът имат право да бъдат изслушвани от Народното събрание в случаите по ал. 1, т. 1, 2, 4 и 5, а заместник-омбудсманът - и по ал. 3.

Чл. 16.(1) Омбудсманът се ползва с имунитета на народен представител.

(2) Имунитетът на омбудсмана може да бъде снет при условията и по реда, предвидени за народни представители.

Чл. 17. 1) В случаите на предсрочно прекратяване на мандата на омбудсмана нов омбудсман се избира в срок един месец от влизането в сила на решението за прекратяване по чл. 15, ал. 1, т. 1, 2 или 4, или от обявяването по чл.15, ал. 1, т. 3, 5 или 6.

(2) В случаите на предсрочно прекратяване правомощията на омбудсмана заместник-омбудсманът встъпва в неговата длъжност до избирането на нов омбудсман.

Чл. 18.(1) Омбудсманът получава месечно възнаграждение, равно на три средномесечни заплати на наетите лица по трудово и служебно правоотношение в общественния сектор, съобразно данни на Националния статистически институт.

(2) Възнаграждението на заместник-омбудсмана е 80 на сто от възнаграждението на омбудсмана.

(3) Омбудсманът и заместник-омбудсманът не могат да получават друго възнаграждение по трудово или служебно правоотношение.

Глава трета Правомоция

Чл. 19. (1) Омбудсманът:

1. приема и разглежда жалби и сигнали за нарушения на права и свободи от държавните и общинските органи и техните администрации, както и от лицата, на които е възложено да предоставят обществени услуги;
2. прави проверки по постъпилите жалби и сигнали;
3. отговаря писмено на лицето, което го е сезирало, в едномесечен срок; ако случаят изисква по-обстойна проверка, този срок е три месеца;
4. отправя предложения и препоръки за възстановяване на нарушените права и свободи пред съответните органи, техните администрации и лицата по т. 1;
5. посредничи между административните органи и засегнатите лица за преодоляване на допуснатите нарушения и примирява позициите им;
6. прави предложения и препоръки за отстраняване на причините и условията, които създават предпоставки за нарушения на правата и свободите;
7. уведомява органите по чл. 150 от Конституцията, за да бъде сезиран Конституционният съд, ако се прецени, че се налага тълкуване на Конституцията или обявяване на противоконституционност на закона;
8. уведомява органите на прокуратурата, когато има данни за извършено престъпление от общ характер.

(2) Омбудсманът действа и по своя инициатива, когато констатира, че не се създават необходимите условия за защита на правата и свободите на гражданите.

(3) Омбудсманът може да възлага на заместник-омбудсмана някои от своите правомощия.

Чл. 20. (1) Омбудсманът има право:

1. на достъп до органите, техните администрации и лицата по чл. 2, включително и да присъства при обсъждане и вземане на решения от тях;
2. да иска и получава навременна, точна и пълна информация от органите, техните администрации и лицата по чл. 2;
3. да изразява публично мнение и становища, включително в средствата за масово осведомяване.

(2) Омбудсманът няма право да огласява обстоятелства, станали му известни при изпълнение на неговите функции, които са държавна, служебна или търговска тайна или са от личен характер.

Чл. 21. Омбудсманът поддържа публичен регистър на постъпилите писмени и усни жалби и сигнали и тяхното движение.

Чл. 22. (1) Омбудсманът внася до 31 март всяка година ежегоден доклад за своята дейност в Народното събрание.

(2) Докладът съдържа информация за:

1. постъпилите жалби и сигнали, по които проверките са приключили;
2. случаите, когато намесата му е имала резултат;
3. случаите, когато намесата му е останала без резултат, и причините за това;
4. направените предложения и препоръки, както и дали са били взети предвид;
5. зачитането на правата на човека и основните свободи и ефективността на действащото законодателство в тази област;
6. отчет на разходите;
7. резюме.

(3) Докладът по ал. 1 е публичен.

(4) По искане на Народното събрание или по своя инициатива омбудсманът изготвя доклади по отделни случаи от неговата практика.

Чл. 23. Омбудсманът издава годишен бюлетин за своята дейност.

Глава четвърта

Подаване на жалби и сигнали

Чл. 24. Жалби и сигнали пред омбудсмана могат да подават физически лица без разлика на гражданство, пол, политическа принадлежност или религиозни убеждения.

Чл. 25. (1) Жалбите и сигналите могат да бъдат писмени или устни, подадени лично, по пощата или по друго традиционно средство за съобщение.

(2) Жалбата трябва да съдържа името и постоянния адрес на жалбоподателя, описание на нарушението, органа, администрацията или лицето, срещу които се подава жалбата. Към жалбата могат да бъдат приложени и писмени доказателства.

(3) Анонимни жалби и сигнали, както и такива за нарушения, извършени преди повече от две години, не се разглеждат.

(4) Ако жалбата е устна, се съставя протокол, в който се съдържа информацията, изискуема по ал. 2.

Чл. 26. Подаването на жалби пред омбудсмана е безплатно.

Чл. 27. Получените жалби и сигнали се вписват в регистъра по чл. 21. В регистъра се отбелязват и предприетите по всеки конкретен случай мерки и резултатът от тях.

Чл. 28. Органите и лицата по чл. 2, до които се отнасят становищата, предложенията и препоръките на омбудсмана, са длъжни да ги разгледат в 14-дневен срок и да уведомят омбудсмана за предприетите от тях мерки.

Глава пета

Административнонаказателни разпоредби

Чл. 29. Който възпрепятства омбудсмана да изпълни служебните си задължения, се наказва с глоба до 600 лв., ако не подлежи на по-тежко наказание.

Чл. 30. Който не представи в определения от омбудсмана срок поискани от него сведения, документи или актове, се наказва с глоба до 500 лв., ако не подлежи на по-тежко наказание.

Чл. 31. Който не изпълни друго задължение, произтичащо от този закон или от нормативен акт по прилагането му, се наказва с глоба до 300 лв., ако не подлежи на по-тежко наказание.

Чл. 32. Административното наказание по чл. 29 - 31 се налага от съответния районен съд. Актът, с който се установява административното нарушение, се съставя от длъжностно лице, определено от омбудсмана, и се изпраща на съответния районен съд.

Чл. 33. Съдът съобщава на лицето, чието наказване се иска, за постъпването на материалите по чл. 32, определя му срок за запознаване с тях, за възражения и посочване на доказателства в тяхна подкрепа. Срокът не може да бъде по-малък от един месец.

Чл. 34.(1) След изтичане на срока по чл. 33 делото се насрочва за разглеждане в открито съдебно заседание.

(2) Омбудсманът може да участва в производството пред съда, ако намери това за необходимо.

Чл. 35.(1) Районният съд разглежда делото по същество и се произнася с решение, с което налага предвиденото в този закон административно наказание, или оправдава лицето, чието наказване е поискано.

(2) Решението по ал. 1 подлежи на касационно обжалване пред окръжния съд по реда на Закона за Върховния административен съд. Касационна жалба може да подаде и омбудсманът.

Чл. 36. Доколкото в този закон не е установено друго, прилага се Законът за административните нарушения и наказания.

Допълнителна разпоредба

§ 1. По смисъла на този закон:

1. "обществени услуги" са образователна, здравна, социална, водоснабдителна, канализационна, топлоснабдителна, електроснабдителна, пощенска, телекомуникационна, търговска дейност, дейности по охрана и по

безопасност на движението, както и други подобни услуги, предоставяни за задоволяване на обществени потребности, по повод на чието предоставяне могат да се извършват административни услуги;

2. "традиционно средство за съобщение" са писма, телефон, телеграф, телекс, факс и електронна поща.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 2. В тримесечен срок от влизането в сила на този закон Народното събрание избира омбудсман.

§ 3. В едномесечен срок от встъпването в длъжност омбудсманът внася за одобрение в Народното събрание правилника за организацията и дейността си.

§ 4. Законът влиза в сила от 1 януари 2004 г.

Законът е приет от XXXIX Народно събрание на 8 май 2003 г. и е подпечатан с официалния печат на Народното събрание.

ПРИЛОЖЕНИЕ IV

ПРАВИЛНИК ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И ДЕЙНОСТТА НА ОМБУДСМАНА (Обн., ДВ., бр. 45 от 31 Май 2005 г.)

Раздел I

Общи положения

Чл. 1. С този правилник се уреждат организацията и дейността на омбудсмана и неговата администрация и реда за приемане и разглеждане на жалби и сигнали, за извършване на проверка по инициатива на омбудсмана, за посредничество и за отправяне на предложения и препоръки.

Чл. 2. Въпросите относно дейността на омбудсмана и организацията на неговата администрация, които не са уредени в Закона за омбудсмана и настоящия правилник, се регулират с вътрешни актове на омбудсмана: инструкции, наредби, заповеди, решения, методически указания и групи.

Чл. 3. Омбудсманът се подпомага от заместник-омбудсман, на когото той възлага с писмен акт изпълнението на някои от правомощията си или извършването на отделни действия.

Чл. 4. Официалният език в работата на омбудсмана е българският. Който не знае български език, може да се обръща към омбудсмана на друг език.

Чл. 5. (1) Омбудсманът сътрудничи със сродни институции в други държави и техните асоциации, както и с международни организации.

(2) Омбудсманът взаимодейства с местните обществени посредници (местни омбудсмани) и други сродни институции в България и им оказва методическа помощ.

Чл. 6. (1) Дейността на омбудсмана е публична.

(2) Омбудсманът информира обществеността за своята работа чрез съобщения за пресата, изявления в медиите, пресконференции, участия в предавания на електронните медии и други.

(3) Омбудсманът е длъжен да не разгласява обстоятелствата, съставляващи държавна, служебна или търговска тайна, както и лични тайни, които са му станали известни във връзка с осъществяване на правомощията му.

Чл. 7. (1) Книжата на омбудсмана са неприкосновени и не подлежат на проверка и изземване.

(2) Кореспонденцията между омбудсмана и лицата, които се обръщат към него с жалби и сигнали, е неприкосновена, не подлежи на проверка и не може да бъде използвана като доказателствено средство в никакви производства.

Раздел II

Основни принципи в дейността на Омбудсмана. Правомощия

Чл. 8. В своята дейност омбудсманът се ръководи от следните основни принципи:

1. безпристрастност и независимост;
2. утвърждаване на правовата гържава и справедливостта;
3. преценка по вътрешно убеждение спазени ли са изискванията за добро управление.

Чл. 9. (1) Омбудсманът:

1. разглежда жалби и сигнали срещу държавните и общинските органи и техните администрации и срещу лица, на които е възложено осъществяването на публична функция или предоставянето на обществени услуги, когато при извършването от тях административни действия се накърняват права и свободи или не се създават необходимите условия за зачитането им;
2. прави проверки по постъпили жалби и сигнали;
3. предприема действия по своя инициатива, когато констатира, че неговата намеса е необходима с оглед зачитането на правата и свободите;
4. прави предложения и препоръки до лицата по т. 1 за зачитане на правата и свободите, за отстраняване на последиците от накърняването на определени права и свободи, както и за отстраняване на причините, довели до това;
5. предлага на органите по чл. 150, ал. 1 от Конституцията да сезират Конституционния съд, ако прецени, че се налага тълкуване на Конституцията или обявяване на противоконституционност на закон;
6. посредничи между лицата по т. 1 и засегнатите лица за преодоляване на допуснатите нарушения и примирява позициите им;
7. изисква информация от лицата по т. 1 във връзка с разглежданите случаи;
8. проверява, включително на място, дейността на лицата по т. 1 и присъства при обсъждане и вземане на решения;
9. публично изразява мнение по зачитането на правата и свободите и може да поиска да бъде изслушан от Народното събрание;
10. уведомява прокуратурата за резултатите от своите проверки, когато има данни за извършено престъпление;
11. подготвя и внася годишен доклад в Народното събрание;
12. информира Народното събрание за отделни случаи на накърняване и незачитане на права и свободи и подготвя доклади по тях;

13. издава бюлетин;

14. извършва и други действия във връзка със зачитането на правата и свободите.

(2) Правомощията на омбудсмана не се отнасят до:

1. Народното събрание, президента, Конституционния съд, Висшия съдебен съвет и Сметната палата;
2. осъществяването на съдебната власт от съда, прокуратурата и следствието;
3. отношенията, свързани с националната сигурност и външната политика.

(3) Омбудсманът не може да води дела от името на лицата, които са се обърнали към него, и не може да ги представлява пред съд и пред лицата по ал. 1, т. 1.

Раздел III

Администрация на Омбудсмана

Чл. 10. (1) Администрацията на омбудсмана се ръководи от главен секретар и е организирана в дирекции и отдели.

(2) Омбудсманът назначава и уволнява служителите в своята администрация и определя правомощията и възнагражденията им.

(3) Омбудсманът определя работното време на своята администрация и приемното време за граждани.

Чл. 11. (1) Към администрацията на омбудсмана се създава приемна.

(2) Омбудсманът приема лично граждани в определено от него време.

(3) Служителите от администрацията работят в приемната на ежедневен ротационен принцип, на основата на месечна програма, одобрена от главния секретар.

(4) Омбудсманът може да открива временни приемни и в други населени места.

Чл. 12. (1) Лицата, работещи в администрацията на омбудсмана, са в трудови или служебни правоотношения. Омбудсманът определя кои длъжности се изпълняват от лица в служебно правоотношение.

(2) Стажът на служителите към омбудсмана се зачита за трудов стаж по специалността им, съответно за служебен стаж.

(3) Омбудсманът, заместник-омбудсманът и служителите имат право на допълнителен платен годишен отпуск до 12 работни дни за изпълнение на задълженията в извънработно време. Конкретният размер на отпуска се определя от омбудсмана.

Чл. 13. Дейността на омбудсмана може да се подпомага от външни експерти и специалисти, които работят по граждански договор или на обществени начала.

Чл. 14. Омбудсманът може да формира консултативни съвети, в които участват той, неговият заместник или други представители на неговата администрация, представители на академичните среди, медиите, организации на гражданите, външни консултанти и други.

Чл. 15. Омбудсманът може да създава регионални съвети за взаимодействие с обществените посредници, подпомагане на дейността им и уеднаквяване на практиката. В тях участват омбудсманът, заместник-омбудсманът или представители на неговата администрация, обществени посредници от няколко общини и представители на съответните общински съвети, представители на медиите, на организации на гражданите и други.

Раздел IV

Приемане и разглеждане на жалби и сигнали

Чл. 16. (1) Жалбите и сигналите, които се подават до омбудсмана, могат да бъдат писмени или устни. Приемането им се извършва в приемната на омбудсмана.

(2) Формата на жалбите и сигналите е свободна, но те задължително трябва да съдържат:

1. данни за подателя, включително за връзка с него;
2. описание на нарушението;
3. данни за нарушителя;
4. времето, по което е извършено нарушението;
5. информация за това, дали същият случай е в процес на разглеждане от съд или друга институция;
6. информация за причинените вреди, ако се търси обезщетение за тях.

(3) Липсата на информация по ал. 2 не е пречка за приемане на жалбата или сигнала. Всяка необходима информация може да бъде поискана при или след подаването им.

(4) Писмените жалби и сигнали се подават лично, с писмо, телекс, телеграф, факс или по електронна поща. Омбудсманът може да издаде примерен образец, използването на който не е задължително.

(5) Устните жалби и сигнали се подават лично или по телефон.

(6) Подаването на жалби и сигнали, както и цялата процедура по разглеждането им, е безплатна за подателя.

Чл. 17. Постъпилите писмени жалби или сигнали се вписват в регистъра на жалбите и сигналите и се разпределят от приемащия служител за разглеждане от съответния отдел.

Чл. 18. (1) За постъпилите устни жалби или сигнали дежурният служител в приемната на омбудсмана съставя протокол, в който посочва името и постоянния адрес на подателя, описание на нарушението, органа, администрацията или лицето, срещу които се подава жалбата.

(2) Протоколят се вписва в регистъра на жалбите и сигналите.

(3) Приеманият служител разпределя протоколираните жалби и сигнали за разглеждане от съответния отдел.

Чл. 19. Когато подателят на жалба или сигнал иска неговата самоличност да бъде запазена в тайна, в регистъра не се посочват данни за самоличността му.

Чл. 20.(1) Приеманият служител вписва в регистъра, но не разпределя за разглеждане анонимни жалби и сигнали, както жалби и сигнали за нарушения, извършени преди повече от две години.

(2) Ако въпросите по жалбите и сигналите, които не подлежат на разпределение по предходната алинея, са с голямо обществено значение, служителят предлага извършването на проверка по инициатива на омбудсмана.

Чл. 21.(1) Жалбите и сигналите, разпределени за разглеждане по отдели, се възлагат на служител от съответния отдел.

(2) Отделите сътрудничат помежду си, когато даден случай е в сферата на дейност на повече от един от тях.

(3) Жалбите и сигналите, съдържащи данни за корупция, се водят на специален отчет.

Чл. 22.(1) Служител, на който са възложени жалби и сигнали, извършва проверка по допустимостта им.

(2) В двуседмичен срок след постъпване на жалбата или сигнала служителят подготвя писмен отговор до подателя дали жалбата или сигналът се приема за разглеждане. При приемане на жалбата или сигнала за разглеждане на подателя се съобщава входящият номер и отделът или служителят, който ще разглежда случая. При отрицателен отговор се посочва основанието без да е нужно да се излагат други мотиви.

(3) При необходимост могат да бъдат изисквани допълнителни данни от подателя на жалбата или сигнала.

(4) Съществуването на други пътища за защита не е основание за недопустимост на жалбата или сигнала. Ако жалбата или сигналът засяга въпрос, който може да бъде отнесен към висшестоящ административен орган или пред друг специализиран орган (комисия, агенция), омбудсманът може да посъветва подателя да се обърне към съответната институция, освен ако прецени че е наложително и той да разгледа случая.

(5) Ако жалбата или сигналът е извън правомощията на омбудсмана, той не го приема за разглеждане, информира подателя за своето решение и може да го посъветва да се обърне към друг орган.

(6) В отделни случаи със съгласието на подателя омбудсманът може да изпрати жалбата или сигнала на друг компетентен орган.

Чл. 23.(1) Служителят, на когото е възложено разглеждането на жалбата или сигнала, извършва проверка, като събира информация, изисква и проверява

документи, наблюдава пряко дейността на органите и лицата по чл. 9, ал. 1, т. 1, извършва анкети и други.

(2) Проверката може да включва и събиране на данни от подателя на жалбата или сигнала, запитвания към органи или лица извън тези по чл. 9, ал. 1, т. 1 и т.н.

(3) Омбудсманът може да възлага извършването на проучвания и експертни доклади, ако прецени, че са необходими за целите на проверката.

Чл. 24.(1) Проверката приключва с писмено становище.

(2) Становището по ал. 1 отразява резултатите от проверката и включва:

1. повод за извършване на проверката;
2. описание на нарушението;
3. отдела и служителя, на когото случаят е разпределен;
4. предприетите действия;
5. събраните доказателства;
6. направените констатации и изводи;
7. препоръки и предложения, ако има такива;
8. друга информация от значение за случая.

(3) Становището се подписва от омбудсмана или упълномощено от него лице.

(4) Копие от становището се изпраща на заинтересуваните органи и лица.

(5) Номерът и датата на становището се вписват в регистъра на жалбите и сигналите.

(6) В отделни случаи омбудсманът може да изпрати предварително проект на своите становища на засегнатите страни. В определен от него срок те могат да изразят мнение.

Чл. 25.(1) Регистърът на жалбите и сигналите съдържа:

1. входящ номер и дата на постъпване на жалбата или сигнала;
2. името и адреса на подателя, освен в случаите по чл. 19;
3. наименованието на органа по чл. 9, ал. 1, т. 1;
4. същественото от оплакванията;
5. отдела или служителя, на който е разпределен случаят;
6. становището на съответния отдел по приемане на жалбата или сигнала за разглеждане;
7. номер и дата на становището;
8. произнасянето на омбудсмана, съответно други мерки, които са предприети по случая;
9. осъществяването на посредничество и резултатите от него;
10. отбелязване дали случаят е включен в годишния или специалните доклади на омбудсмана.

(2) Вписванията в регистъра се подготвят от приемащите служители и служителите, извършващи проверките, и се извършват от главния секретар или определен от него служител от администрацията.

(3) Информацията, съдържаща се в регистъра, е достъпна за всички органи и лица.

Раздел V

Посредничество

Чл. 26. По всяко време при разглеждане на жалба или сигнал омбудсманът може да предложи посредничеството си за доброволно уреждане на случая между засегнатото лице и органа или лицето по чл. 9, ал. 1, т. 1.

Чл. 27. По своя преценка омбудсманът осъществява посредничеството лично или като възлага извършването на отделни или всички действия на заместник-омбудсмана или на служител от администрацията.

Чл. 28.(1) В случаите по чл. 26 омбудсманът отправя предложение за посредничество до подателя и органа или лицето, срещу което е подадена жалбата или сигналът.

(2) В случай, че и двете страни приемат посредничеството, омбудсманът оказва всестранна помощ за преодоляване на конфликта (осъществяване на контакт, подпомагане в хода на евентуални преговори и други). За целта той може да проведе без ограничение поредици от общи срещи с двете страни, а така също и индивидуални срещи с всяка от тях поотделно.

(3) В хода на срещите на всеки етап омбудсманът изслушва становищата на страните и ги подпомага в процеса на преодоляване на различията с всички възможни средства, включително като им предлага формула на разрешаване на спора.

(4) Омбудсманът може да разкрива на другата страна по спора информация, която е получил по време на индивидуална среща, само при наличие на изрично съгласие на страната, от която е получил информацията.

(5) В случай на успешно уреждане на конфликта за резултатите от посредничеството се съставя протокол, който се подписва от двете страни и омбудсмана или определен от него служител.

(6) В случай на безуспешно приключване на посредничеството за осъществяване на своята функция омбудсманът може да използва другите свои правомощия, предвидени от закона и този правилник.

Раздел VI

Действия по инициатива на Омбудсмана

Чл. 29.(1) Омбудсманът може да предприеме действия по своя инициатива, когато констатира, че не се създават необходимите условия за защита на правата и свободите.

(2) Когато омбудсманът действа по собствена инициатива, той може да извършва проверки и относно нарушения, извършени преди повече от две години.

(3) Предприемането на действия от омбудсмана по негова инициатива се вписва в отделен раздел на регистъра на жалбите и сигналите.

(4) Когато предприема действия по собствена инициатива, омбудсманът може да възложи проверката на заместник-омбудсмана или на един или повече служители.

(5) Когато омбудсманът възлага извършването на проверката на заместник-омбудсмана или на един или повече служители, той определя срока за приключване на проверката.

Чл. 30. Ако друго не е предвидено в този раздел, за извършването на проверка по инициатива на омбудсмана и приключването ѝ се прилагат съответно правилата за проверката по жалба или сигнал.

Раздел VII

Препоръки и предложения

Чл. 31. В становището, с което приключва извършената проверка, когато намери за уместно, омбудсманът прави препоръки и предложения:

1. за извършването или за преустановяване на извършването на определени административни действия;
2. за възстановяване на нарушени права и свободи;
3. за отстраняване на причините и условията, които създават предпоставки за нарушения на правата и свободите;
4. за отстраняване на проявите на лошо администриране и за подобряване на работата на администрацията.

Чл. 32. (1) В 14-дневен срок от получаване на становището с препоръките и предложенията органът или лицето, до което то е изпратено, е длъжно да ги разгледа и да уведоми омбудсмана за предприетите мерки.

(2) Ако не бъдат предприети мерки, омбудсманът може да включи случая в годишния си доклад или в отделен доклад пред Народното събрание.

Чл. 33. (1) Ако в резултат от извършена проверка омбудсманът установи, че определена законова разпоредба е причина или създава предпоставки за нарушения на правата и свободите, той може да отправи предложения и препоръки за законодателни промени.

(2) Предложенията и препоръките за законодателни промени се изпращат до председателя на Народното събрание и до Министерския съвет.

(3) Предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях, се вписват в регистъра на жалбите и сигналите и се включват в годишния доклад на омбудсмана.

Раздел VIII

Годишен доклад. Доклади по отделни случаи

Чл. 34. (1) Омбудсманът представя годишен доклад за своята дейност пред Народното събрание.

(2) Докладът се внася до 31 март на следващата година и съдържа информация за:

1. постъпилите жалби и сигнали, по които проверките са приключили;
2. случаите, когато намесата му е имала резултат;
3. случаите, когато намесата му е останала без резултат, и причините за това;
4. направените предложения и препоръки, както и дали са били взети предвид;
5. зачитането на правата и основните свободи и ефективността на действащото законодателство в тази област;
6. предложения и препоръки за осъществяване на промени в законодателството;
7. отчет на разходите;
8. резюме;
9. друга информация, която омбудсманът сметне, че е необходима за пълно и точно представяне на дейността му.

(3) Докладът по ал. 1 е публичен. Пълният текст на доклада е на разположение в приемната на омбудсмана.

(4) Резюме от годишния доклад се обнародва в «Държавен вестник».

Чл. 35.(1) По искане на Народното събрание или по своя инициатива омбудсманът изготвя и представя доклади по отделни случаи.

(2) Докладите по ал. 1 са публични.

(3) Копия от отделните доклади се изпращат на органите и лицата, до дейността на които те се отнасят.

Чл. 36. Омбудсманът издава бюлетин, в който представя своята дейност, проблеми на зачитането на правата и свободите, прилагането на законодателството в тази сфера, научни изследвания и публикации, дейността на сродни институции в други страни и т.н.

Раздел IX

Бюджет

Чл. 37.(1) Дейността на омбудсмана и неговата администрация се финансира от държавния бюджет и от други източници.

(2) Омбудсманът е първостепенен разпоредител с бюджетни кредити.

Чл. 38. Основните месечни възнаграждения на администрацията на омбудсмана се определят от омбудсмана съгласно вътрешните правила за работната заплата и разполагаемите средства по бюджета за съответната година.

Чл. 39. Изпълнението, отчитането и контролът по дейностите, финансирани със средства от бюджета на омбудсмана, се осъществяват съобразно общите правила на българското законодателство.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Параграф единствен.

Правилникът е одобрен с решение на Народното събрание на основание чл. 3, ал. 2 от Закона за омбудсмана (ДВ, бр. 48 от 2003 г.).