

REPUBLIKA HRVATSKA
OSJEČKO-BARANJSKA ŽUPANIJA
SKUPŠTINA

Materijal za sjednicu



**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA
ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA
NA PODRUČJU OSJEČKO-
BARANJSKE ŽUPANIJE
U 2012. GODINI**

Podnositelj

*Povjerenstvo za zaštitu
prava pacijenata na području
Osječko-baranjske županije*

Osijek, veljače 2013.

IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU OSJEČKO-BARANJSKE ŽUPANIJE U 2012. GODINI

I. Uvod

Krajem 2004. godine Hrvatski sabor donio je Zakon o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine", broj 169/04.) kojim se određuju prava pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite te način i promicanje tih prava. Tim se Zakonom svakom pacijentu jamči opće i jednako pravo na kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu primjerenu njegovom zdravstvenom stanju, a temeljenu na načelima humanosti i dostupnosti.

Zakonom je određeno pravo pacijenta na suodlučivanje, na obaviještenost, na odbijanje primitka obavijesti, na prihvaćanje ili odbijanje pojedinog dijagnostičkog odnosno terapijskog postupka, na pristup medicinskoj dokumentaciji, na povjerljivost, na održavanje osobnih kontakata, na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove, na privatnost i na naknadu štete. Propisana je i zaštita pacijenta koji nije sposoban dati pristanak za liječenje, zaštita pacijenta nad kojim se obavlja znanstveno istraživanje i mogućnost provođenja zahvata na ljudskom genomu. Zakonom su također predviđene i novčane kazne za zdravstvene ustanove, odgovorne osobe u zdravstvenoj ustanovi i zdravstvene radnike u slučaju kršenja njegovih odredbi.

U cilju ostvarivanja i promicanja navedenih prava pacijenata člankom 30. Zakona propisano je da se u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata, a člankom 38. da, u cilju ostvarivanja društvene skrbi za zaštitu prava pacijenata, ministar osniva i imenuje Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata ministarstva nadležnog za zdravstvo. Skupština Osječko-baranjske županije je na 10. sjednici 4. travnja 2005. godine donijela Odluku o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije i Rješenje o imenovanju predsjednika i članova Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije. Na 26. sjednici 21. ožujka 2009. godine Skupština Osječko-baranjske županije imenovala je novo Povjerenstvo, koje ima predsjednika i četiri člana.

II. Pritužbe Povjerenstvu zbog povreda pojedinačnih prava pacijenata

Povjerenstvo je prošle godine zaštitu prava pacijenata provodilo u okviru svoga Zakonom utvrđenog djelokruga, dakle prateći primjenu propisa i povrede pojedinačnih prava pacijenata na području jedinice područne samouprave. Povjerenstvo je Zakonom ovlašteno predlagati poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata, dužno je podnijeti Skupštini i resornom ministarstvu godišnje izvješće o svom radu, hitno obavijestiti Povjerenstvo Ministarstva o težim povredama prava pacijenata te obavijestiti javnost o povredama prava pacijenata. Člankom 35. Zakona predviđeno je pravo pacijenta na podnošenje pritužbe Povjerenstvu, a člancima 36. i 37. postupci koje Povjerenstvo ima pravo provesti povodom pritužbe pacijenta.

Međutim, članak 35. Zakona ukinut je odlukom Ustavnog suda od 12. ožujka 2008. godine ("Narodne novine", broj 37/08.), prestao je važiti 31. prosinca 2008. godine. Naime, u postupku ocjene suglasnosti članka 35. Zakona o zaštiti prava pacijenata s Ustavom, Ustavni sud ocijenio je da pritužba propisana člankom 35. stavcima 1. i 2. ovog Zakona nije pravno sredstvo kojim bi se na djelotvoran i efikasan način moglo ostvariti Ustavom zajamčeno pravo na zdravstvenu zaštitu budući da se, sukladno odredbama Ustava, u povodu pritužbe ne donosi pojedinačni akt utemeljen na zakonu niti je nastavno osigurana sudska kontrola zakonitosti pojedinačnih akata tijela koja imaju javne ovlasti.

Propust zakonodavca da regulaciju članka 35. Zakona na opisan način ne prilagodi zahtjevima Ustava, Ustavni sud ocijenio je naročito teškim budući da je riječ o kategoriji osoba kojima je osobito potrebna pravna zaštita jer se kao pacijenti nalaze u odnosu uske ovisnosti o zdravstvenim ustanovama, u kojima se tijekom liječenja odlučuje o njihovim pravima. U reguliranju zaštite prava pacijenata, stoji u obrazloženju Odluke Ustavnog suda, kad ih je već proklamirao, opisao i propisao, zakonodavac se mora poslužiti jasnom, preciznom i potpunom regulacijom postupaka odlučivanja o njima, a ne prepustiti ih u cijelosti prostoru neograničene diskrecijske prosudbe odgovornih osoba ili povjerenstava.

Budući da je članak 35. Zakona prestao važiti 31. prosinca 2008. godine, Povjerenstvo ni tijekom 2012. godine nije moglo poduzimati aktivnosti vezane uz pritužbe građana. U promatranom izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je održalo dvije sjednice na kojima je izradilo svoje Izvješće za prethodno razdoblje te sukladno svojim ovlaštenjima razmotrilo tri zaprimljene pritužbe pacijenata (jednog pacijenta nezadovoljnog ortopedskim liječenjem i 2 pritužbe roditelja nezadovoljnih liječenjem djece) i pacijente uputilo na njihova zakonska prava. Povjerenstvo je u ožujku 2012. godine u tramvaje i autobuse Gradskog prijevoznog poduzeća postavilo 300 letaka edukativnog sadržaja o pravima pacijenata i radu Povjerenstva na području Osječko-baranjske županije i dogovorilo da leci na postavljenim mjestima ostanu godinu dana.

III. Pritužbe pacijenata zaprimljene u zdravstvenim ustanovama i razina zaštite prava pacijenata u Županiji

Radi cjelovitog uvida u stanje pritužbi pacijenata na liječničke postupke za potrebe izrade ovoga Izvješća Povjerenstvo je od zdravstvenih ustanova na području Županije zatražilo da mu dostave podatke kojima raspolažu, a koji se odnose na zaštitu prava pacijenata utvrđenu Zakonom. Svojim je upitom Povjerenstvo konkretno zatražilo da mu ustanove odgovore jesu li tijekom prošle godine zaprimile pritužbe pacijenata zbog povrede njihovih prava, u kojem obimu i na koja su se prava pritužbe odnosile. Također ustanovama je postavljeno pitanje susreću li se s problemima koji bi mogli utjecati na razinu zaštite prava pacijenata i koji su to problemi, te poduzimanje kojih mjera predlažu kako bi se zaštita zakonskih prava pacijenata u pojedinoj ustanovi, ali i općenito u zdravstvu, podigla na bolju razinu. U nastavku su dani odgovori zdravstvenih ustanova.

Dom zdravlja Osijek zaprimio je tijekom 2012. godine 20 prigovora pacijenata na rad medicinskih sestara. Sve je prigovore na svojim sjednicama razmatralo Stručno vijeće Doma zdravlja Osijek. Stručno vijeće Doma je u dva slučaja uputilo pisanu opomenu zdravstvenim radnicima zbog neprimjerenog ponašanja prema pacijentu, u jednom slučaju je ukazalo liječniku na učestale pritužbe pacijenata na rad i potrebu za opreznijim ophođenjem prema pacijentima pogotovo jer se radilo o djetetu koje je imalo upalu pluća, u jednom slučaju je uputilo upozorenje liječniku da je dužan raditi s pacijentima do kraja radnog vremena odnosno do 14,30 sati u prijepodnevoj smjeni, a u poslijepodnevnoj do 20,30 sati te da mora pregledati svako dijete. Za ostale je prigovore Stručno vijeće zaključilo da zdravstveni radnici svojim postupanjem nisu povrijedili stručne, etičke ili moralne obveze.

U Domu zdravlja Beli Manastir u 2012. godini zabilježena je jedna pritužba na učestalo, neprofesionalno i neetično službeno postupanje medicinske sestre, a nakon očitovanja na nju pacijentica se više nije javljala.

Dom zdravlja Valpovo i Dom zdravlja Našice tijekom prošle godine nisu imali pritužbi pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava.

U Domu zdravlja Donji Miholjac je u 2012. godini zaprimljena jedna predstavka pacijenata koja se odnosila na radno vrijeme liječnika na zamjeni, a pacijent je nakon razgovora i objašnjenja pristao zdravstvenu zaštitu potražiti kod drugog liječnika. Ravnatelj Doma zdravlja Donji Miholjac smatra bitnim naglasiti da ima sve više upita pacijenata u svezi rada izvanbolničkih specijalističkih

ambulanti u Donjem Miholjcu, a posebno kirurgije, ortopedije, ORL, oftalmologije, fizikalne medicine i rehabilitacije te psihijatrije. Ravnatelj smatra da su ruralna područja, područne ambulante, sve više zainteresirane za rad ovakvih ambulanti, prije svega zbog gospodarske situacije, a i zbog prometne nepovezanosti ovih područja s bolničkim centrima. Na inicijativu Stručnog vijeća Doma zdravlja Donji Miholjac u kolovozu i rujnu 2012. godine u Domu se počelo provoditi anonimno anketiranje pacijenata o zadovoljstvu pruženim uslugama, a njegovi rezultati bit će podloga i smjernica za definiranje prioriteta u poboljšanju i unapređenju zdravstvene zaštite, na sveobuhvatnom prostoru koji pokriva Dom zdravlja Donji Miholjac. Nadalje ravnatelj smatra da je za pravovremeno informiranje pacijenata o njihovim pravima jako bitna koordinacija institucija u zdravstvu, od Ministarstva zdravlja, kao predlagatelja zakona, pa sve do izvršitelja usluga na primarnoj razini zdravstvene zaštite. "Vrlo često se pacijentima "obećaju" prava koja se realno ne mogu ostvariti u zdravstvenim ustanovama, a osnovni razlog je "nekvalitetna" komunikacija.", navodi ravnatelj Doma zdravlja Donji Miholjac, te dodaje da je jedna od vrlo značajnih mjera, koju bi trebalo provoditi u ruralnim područjima Županije, edukacija sa temama iz područja prevencije, odgovornosti pacijenata za svoje zdravlje, uključivanja lokalne i regionalne samouprave u rješavanje njihovih zdravstvenih problema i slično. Bitno je, smatra ravnatelj Doma zdravlja, ukazati i na sve veće poteškoće koje se javljaju u zdravstvenim ustanovama u provođenju zdravstvene zaštite u rubnim dijelovima Županije, a odnose se na standarde, prvenstveno u području primarne zdravstvene zaštite. Naime "odumiranje" sela i manjih sredina ima neposrednu vezu s opstankom "neprofitabilnih" timova, koji se u pravilu nalaze u vlasništvu zdravstvenih ustanova i ne postoji zainteresiranost za koncesiju od strane zdravstvenih radnika. Ako u bližoj budućnosti, ne dođe do pozitivnih zakonskih korekcija u ugovaranju ovakvih "neprofitabilnih" timova, biti će vrlo teško zadržati ovakve timove bez dodatne "financijske" injekcije osnivača. U skladu s tim, ravnatelj Doma zdravlja Donji Miholjac, smatra vrlo važnim ukazati i na slabu zainteresiranost zdravstvenih radnika za rad u ovakvim neatraktivnim sredinama, te koncentraciju zdravstvenih kadrova u gradovima. Ovo u budućnosti može biti veliki problem u nastojanju zadovoljavanja potreba pacijenata za zdravstvenim uslugama u manjim sredinama.

U Domu zdravlja Đakovo tijekom 2012. godine je bilo nekoliko usmenih pritužbi pacijenata ravnatelju, a iste su kroz razgovor i riješene, te jedna pisana pritužba na neljubazno ponašanje medicinske sestre prema pacijentima. Medicinska sestra je usmeno upozorena i nakon što je ravnatelju dostavila svoje očitovanje o događaju pacijentici je poslan pismeni odgovor s isprikom.

Ljekarna Osijek, Ljekarna Đakovo i Ljekarna Beli Manastir tijekom prošle godine nisu imale niti jednu pritužbu pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Ljekarna Osijek primila je par pismenih i usmenih prigovora za koja smatra da se ne odnose na kršenje zakonskih prava pacijenata niti su uzrokovani propustima u radu Ljekarne. Naime, radilo se o želji kupaca da vrate u slobodnoj prodaji kupljeni dodatak prehrani odnosno prigovorima na kratak rok valjanosti kupljenih preparata. Pacijenti su pismeno izviješteni o nemogućnosti povrata preparata te o roku valjanosti, a kasnijih reklamacija nisu imali.

Ljekarna Beli Manastir navodi da je šest magistara farmacije pohađalo tečaj stručnog usavršavanja "Adiva" u organizaciji dobavljača lijekova "Phoenix Farmacija" d.d. čime će se omogućiti kvalitetnije pružanje ljekarničkih usluga. U ovoj Ljekarni naglašavaju da im je i nadalje najveći problem u radu nedostatak magistara farmacije zbog čega ljekarničke podružnice ne mogu raditi u dvije smjene čime bi se omogućila veća dostupnost pružanja ljekarničkih usluga.

Ni Zavod za javno zdravstvo Osječko-baranjske županije prošle godine nije imao pritužbi pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava.

Poliklinika za rehabilitaciju slušanja i govora "SUVAG" Osijek također nije zaprimila pritužbe pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Iz SUVAG-a naglašavaju da se u svom radu maksimalno zalažu za provođenje Zakona o zaštiti prava pacijenata, poštujući njihovo pravo na privatnost, jednako pravo svakog pacijenta na kvalitetnu zdravstvenu zaštitu, pridržavajući se etičkih načela uz poštivanje njihovih osobnih stavova.

U Zavodu za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije tijekom 2012. godine zaprimljeno je sedam pritužbi pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava od kojih je pet vezano uz postojanje i pružanje hitne medicinske pomoći, a dvije pritužbe su se odnosile na kvalitetu vozila prilikom obavljanja usluge sanitetskog prijevoza i tehničke karakteristike vozila te na dužinu čekanja na uslugu sanitetskog prijevoza kod otpusta i prijevoza iz Kliničkog bolničkog centra Osijek na kućnu adresu u Osijeku.

Nakon provedenih postupaka po primljenim pritužbama i utvrđivanja relevantnih činjenica u svakom konkretnom slučaju, utvrđeno je da prilikom pružanja hitne medicinske pomoći i obavljanja usluge sanitetskog prijevoza nije bilo propusta, da se postupalo sukladno pravilima struke te da se usluga sanitetskog prijevoza obavlja raspoloživim vozilima sukladno financijskim mogućnostima. Riječ je o tehnički ispravnim vozilima koja su redovito održavana i koja sadrže svu propisanu medicinsku opremu.

Inače, Zavod za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije provodi izvanbolničku hitnu medicinsku pomoć i pruža usluge sanitetskog prijevoza na području Osječko-baranjske županije koje pokriva 4 155 kilometara kvadratnih. Tijekom 2012. godine Zavod je obavio 135 671 intervenciju od čega 28 307 intervencija hitne medicinske pomoći na terenu, 53 488 ambulantna pregleda pacijenata, 28 094 unutar županijska sanitetska prijevoza pacijenata, 1 884 međužupanijska prijevoza pacijenata, 23 896 prijevoza dijaliziranih pacijenata i 2 sanitetska prijevoza pacijenata u inozemstvo.

Iz Zavoda za hitnu medicinu naglašavaju da bi pacijenti korisnici njihovih medicinskih usluga svoja prava koristili na višem nivou kada bi se provela medijska edukacija pučanstva o ulozi i važnosti hitne medicinske pomoći u provođenju zdravstvene zaštite. Naime, iskustva Zavoda za hitnu medicinu govore da velik broj građana ne shvaća ulogu hitne medicinske pomoći, koja je prvenstveno pomoć životno ugroženim osobama pa službu hitne pomoći zovu i u slučajevima kada se ne radi o takvom stanju što opterećuje rad dispečerske službe i dovodi do nepotrebnih intervencija. Zbog toga se događa da hitnu medicinsku pomoć nije moguće pružiti pacijentima kojima je ona u danom trenutku potrebnija čime se naravno ograničavaju i njihova prava iz zdravstvene zaštite.

Također, analizom broja ambulantnih pregleda pacijenata u Zavodu su utvrdili da velik broj građana neopravdano koristi mogućnost medicinskog zbrinjavanja na punktovima hitne iako se ne radi o hitnom stanju i to iz raznih razloga (blizina punkta, neplaćanje lijekova, dugogodišnje navike dolaska u iste i slično). Takvo ponašanje opterećuje rad ekipa hitne medicinske pomoći i oduzima vrijeme koje bi trebali posvetiti stvarno životno ugroženim pacijentima.

S druge strane kontrolom naloga za sanitetski prijevoz pacijenata utvrđeno je da ugovoreni liječnici opće prakse izdaju velik broj naloga za sanitetski prijevoz pacijenata u slučajevima koji nisu obuhvaćeni Pravilnikom o sanitetskom prijevozu te na taj način dodatno opterećuju timove sanitetskog prijevoza nepotrebnim vožnjama i posredno smanjuju prava pacijenata kojima je sanitetski prijevoz potrebniji i produžuju vrijeme čekanja na sanitetski prijevoz.

Opća županijska bolnica Našice je tijekom prošle godine zaprimila sedam prigovora, primjedbi, pritužbi i žalbi pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava.

Pritužbe su se odnosile na sljedeće:

- jedna primjedba putem Knjige žalbe na organizaciju rada ambulante - čekanje na pregled,
- jedna pritužba roditelja radi nesavjesnog liječenja djeteta i
- pet prigovora, žalbi, primjedbi ili pritužbi radi neprofesionalnog, nepristojnog, nekorektnog odnosno neprimjerenog ponašanja sestara ili liječnika.

Po svim prigovorima, primjedbama, pritužbama i žalbama zatraženo je očitovanje sudionika predmetnih događaja te je konstatirana neosnovanost primjedbi.

U Općoj županijskoj bolnici Našice, smatraju da je svojevrsno umijeće za zdravstvene radnike zaštititi prava pacijenata u labirintu propisa u kojem se teško snalaze i pravosudni radnici te u velikoj birokraciji, a sve uz postojeće financijske limite odjela i bolnica. Kompleksnost provedbe propisane zaštite prava pacijenata jasnija je uvidom u postojeće velike ljudske i materijalne strukture koje u razvijenom svijetu osiguravaju odgovarajuću provedbu takvih propisa. Niti u Republici Hrvatskoj Zakon neće zaživjeti na temelju dobrih želja, već prvenstveno punom zauzetošću svih koji rade u sustavu zdravstva. Naravno, uz odgovarajuću definiranost posla, vremena u kojem zdravstveni radnik radi svoj posao, edukacije za posao, financijskih sredstava koja ga osiguravaju te odgovarajuće kontrole radnika od nadležnih (Zavod, Ministarstvo, Komora i dr.), konstatiraju u Općoj županijskoj bolnici Našice.

U Kliničkom bolničkom centru Osijek je tijekom 2012. godine zaprimljeno 16 pisanih pritužbi pacijenata koje je razmotrilo i obradilo Ravnateljstvo, kao i Povjerenstvo za unutarnji nadzor Kliničkog bolničkog centra Osijek. Pritužbe su se odnosile na sumnje pacijenata ili članova obitelji u stručne pogreške liječnika pri obradi pacijenata, neprimjerene načine komunikacije zaposlenika KBC Osijek, organizacijske probleme na radilištima vezane za liste čekanja i naručivanje na pretrage, čekanje na preglede u čekaonicama i slično.

Sve pritužbe su razmotrene te su pacijenti informirani o rješenju njihove pritužbe. Pritužbe su se, gledano po klinikama/kliničkim zavodima i odjelima KBC-a Osijek, odnosile na: Kliniku za internu medicinu (1), Kliniku za neurologiju (1), Kliniku za pedijatriju (3), Kliniku za neurokirurgiju (1), Klinički zavod za radiologiju (1), Odjel za ortopediju (3), Kliniku za ginekologiju i opstetriciju (1), Kliniku za kirurgiju (1), Kliniku za dermatologiju i venerologiju (1), Klinički zavod za anesteziologiju i intenzivno liječenje (1) i Odjel za radioterapiju i onkologiju (2).

IV. Pritužbe pacijenata iz ostalih izvora

Kako bi se u Izvješće uključile i spoznaje o zaštiti prava pacijenata iz ostalih relevantnih izvora i tako upotpunila slika o razini zdravstvene zaštite na području Županije Povjerenstvo je pisano zatražilo konkretne podatke:

- o pritužbama pacijenata kao osiguranika zbog pojedinačnih povreda njihovih prava iz područja zdravstvenog osiguranja od Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje Područnog ureda Osijek,
- o pritužbama pacijenata s područja Osječko-baranjske županije koje je tijekom 2012. godine zbog povrede njihovih pojedinačnih prava iz područja zdravstvene zaštite zaprimila Hrvatska liječnička komora, u kojem obimu i na koja se prava te pritužbe odnose,
- o pritužbama pacijenata s područja Osječko-baranjske županije koje je tijekom 2012. godine zaprimio Odjel zdravstvene inspekcije Ministarstva zdravlja zbog povrede njihovih pojedinačnih prava iz područja zdravstvene zaštite, u kojem obimu i na koja se prava te pritužbe odnose odnosno je li tijekom 2012. godine provodeći nadzor stručnog rada zdravstvenih ustanova, zdravstvenih djelatnika te privatnih zdravstvenih djelatnika na području Osječko-baranjske županije utvrdila nepravilnosti i koje su to,
- o pritužbama pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava iz područja zdravstvene zaštite i na koja se prava te pritužbe odnose, a s kojima su eventualno upoznate pojedine udruge i to od Udruge cerebrovaskularnih bolesnika Županije osječko-baranjske, Gradske lige protiv raka - Osijek, "MAMMAE" Osijek Klub žena liječenih na dojci, Udruge kardiovaskularnih bolesnika Osijek, Udruge dijaliziranih, transplantiranih i kroničnih bubrežnih bolesnika Osijek, Udruge roditelja djece oboljele i liječene od malignih bolesti "MOJE DIJETE" Osijek, Udruge za borbu protiv alergijskih bolesti, Hrvatske udruge gluhoslijepih osoba DODIR Podružnica Osijek, Udruge gluhoslijepih osoba Grada Osijeka i Osječko-baranjske županije, Udruge slijepih Osječko-baranjske županije, ULOH "HEPATOS" Osijek, UPIT Udruge paraplegičara i tetraplegičara Osječko-baranjske županije te od Društva za zaštitu od dijabetesa Osijek.

Iz Hrvatskog Zavoda za zdravstveno osiguranje Područnog ureda Osijek Povjerenstvo je dobilo odgovor kako slijedi: "O pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja odlučuje Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (u daljnjem tekstu: Zavod) sukladno zakonima i općim aktima Zavoda u pravilu bez donošenja rješenja.

Zavod donosi rješenja o pravima iz obveznog zdravstvenog osiguranja kada je to utvrđeno općim aktom Zavoda ili na zahtjev osigurane osobe. Radi zaštite prava iz ovoga Zakona, osiguranim se osobama u Zavodu osigurava dvostupanjsko rješavanje u postupku koji je pokrenula osigurana osoba.

Drugostupanjsko rješenje Zavoda je konačno i protiv njega se može pokrenuti upravni spor.

U okviru provođenja postupka za ostvarivanje prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, bez obveze donošenja rješenja, osigurana osoba može izjaviti prigovor na danu ocjenu u svezi prava o kojemu se odlučivalo. Osigurana osoba nezadovoljna ocjenom danom po prigovoru može podnijeti pisani zahtjev za izdavanje pisanog rješenja.

Izvan navedenog postupka osigurane osobe mogu podnijeti i pisani zahtjev zbog, po njihovom mišljenju, povrede prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

Primjerice, osigurana osoba kojoj je ugovorni subjekt Zavoda (zdravstvena ustanova, privatni zdravstveni radnik) neopravdano:

1. naplatio zdravstvenu uslugu,
2. odbio pružiti zdravstvenu zaštitu uvjetujući potonju prethodnom kupnjom ugradbenih, odnosno potrošnih materijala ili lijekova s Osnovne liste lijekova, odnosno po izboru osigurane osobe s Dopunske liste lijekova za koje osigurana osoba ispunjava uvjete propisane općim aktima Zavoda,
3. odbio propisati na recept lijek s Osnovne liste lijekova, odnosno po izboru osigurane osobe s Dopunske liste lijekova za koji osigurana osoba ispunjava uvjete propisane općim aktima Zavoda,
4. naplatio u cijelosti ili djelomice odobreno ortopedsko ili drugo pomagalo,
5. uputio osiguranu osobu da zdravstvenu zaštitu, koju ima ugovorenu sa Zavodom, obavi u neugovornoj zdravstvenoj ustanovi, odnosno kod neugovornog zdravstvenog radnika privatne prakse, a koja zdravstvena zaštita je za osiguranu osobu bila medicinski indicirana, ima pravo na povrat tih troškova u cijelosti ako se u postupku pri nadležnom područnom uredu Zavoda pokrenutom na njezin zahtjev, prema ocjeni **ovlaštenog doktora** Zavoda utvrdi da se radi o korištenju zdravstvene zaštite na koju, u okviru prava na zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja, osigurana osoba ima pravo u skladu sa Zakonom i općim aktima Zavoda.

U 2012. godini zaprimljeno je 78 takvih zahtjeva od kojih je pravomoćno pozitivno riješeno 38 predmeta, a pravomoćno negativno je riješen 31 predmet, dok je 9 predmeta još u postupku rješavanja.

Pored navedenog, Područni ured sukladno zakonima i općim aktima Zavoda provodi redovite i izvanredne nadzore nad izvršavanjem ugovornih obveza (zdravstvene zaštite) zdravstvenih ustanova, zdravstvenih radnika i ugovornih isporučitelja pomagala. U ove postupke uključene su i predstavke, pritužbe, žalbe i dr. dostavljene državnim i drugim tijelima.

Svaka osigurana osoba - pacijent zaštitu svojih prava s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža može zatražiti u postupku propisanom člankom 23. Zakona o zdravstvenoj zaštiti. Zaštitu ovih prava ponekad se traži i od Ministarstva zdravlja i Zavoda neposredno što se u žurnom postupku procesuiru, u pravilu putem službi nadzora Zavoda na način i po postupku propisanom člankom 78. do 80. Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju i općim

aktima Zavoda. Sve predstavke, žalbe ili primjedbe neovisno jesu li bile potpisane ili anonimne uzete su u razmatranje. Temeljem istih poduzete su odgovarajuće mjere i radnje prema ugovorenim subjektima Zavoda ukoliko su potvrđene nepravilnosti koje su u predstavci bile navedene.

Pitanja vezana za zaštitu prava osiguranih osoba - pacijenata sustavno se prate u Direkciji Zavoda i utvrđuju jedinstveni stavovi za njihovo rješavanje."

Hrvatska liječnička komora na upit je odgovorila: *"Tijekom 2012. godine Komori je od strane pacijenata iz Osječko-baranjske županije podnesen samo jedan zahtjev za pokretanje disciplinskog postupka. Zahtjev je podnesen zbog postojanja sumnje da je prijavljeni liječnik počinio disciplinsku povredu nestručnog obavljanja liječničke profesije opisanu u članku 4. stavku 2. točki 3. Pravilnika o disciplinskom postupku Hrvatske liječničke komore."* Nadalje Komora u svom odgovoru navodi:

"Zaštita prava pacijenata u okviru nadležnosti Komore osigurana je kroz djelovanje Časnog i Visokog časnog suda Komore te kroz ovlasti Povjerenstva za medicinsku etiku i deontologiju i Povjerenstva za stručna pitanja i stručni nadzor Komore."

Sukladno članku 11. Pravilnika o disciplinskom postupku Hrvatske liječničke komore, pacijent odnosno druga zainteresirana osoba može pokrenuti disciplinski postupak pred Časnim sudom Komore ukoliko smatra da postoji osnovana sumnja da je određeni liječnik počinio neku od propisanih disciplinskih povreda. Disciplinske povrede taksativno su navedene u članku 4. stavku 2. Pravilnika o disciplinskom postupku Hrvatske liječničke komore."

Također, sukladno odredbi članka 25. stavku 1. točki 4. Statuta Komore, Povjerenstvo za medicinsku etiku i deontologiju Komore nadzire poštivanje etičkih principa u ostvarivanju prava građana na zdravstvenu zaštitu. Sukladno članku 26. stavku 1. točki 7. Statuta, Povjerenstvo za stručna pitanja i stručni nadzor Komore pruža zaštitu građanima u ostvarivanju njihovih prava s obzirom na kakvoću, sadržaj i vrstu pružene zdravstvene usluge."

Ministarstvo zdravlja odgovorilo je: *"Temeljem članka 171. Zakona o zdravstvenoj zaštiti zdravstvena inspekcija ovoga ministarstva provodi zdravstveno-inspekcijski nadzor nad primjenom i izvršavanjem zakona, drugih propisa u djelatnosti zdravstva kao i nadzor nad stručnim radom zdravstvenih ustanova, trgovačkih društava koja obavljaju zdravstvenu djelatnost, zdravstvenih radnika te privatnih zdravstvenih radnika. Poslove zdravstveno-inspekcijskog nadzora obavljaju zdravstveni inspektori, viši zdravstveni inspektori i drugi državni službenici ovlašteni za provedbu nadzora, a o obavljenim inspekcijskim nadzorima i poduzetim mjerama inspektor vodi očevidnik. Polazeći od činjenice da se inspekcijski nadzor provodi po službenoj dužnosti, a ne po zahtjevima stranke, nismo u mogućnosti dostaviti Vam tražene podatke jer se evidencija o pojedinačnim povredama prava pacijenata ne vodi."*

Udruga liječenih i oboljelih od hepatitisa Hepatos Osijek odgovorila je da djeluje od 28. ožujka 2004. godine i da svakog utorka poslijepodne u prostorijama koje je na besplatno korištenje dobila od Grada Osijeka obavlja konzultacije s članovima, ali i sa zainteresiranim građanima o tematici hepatitisa. Kako navode do sada nisu naišli na pritužbe pacijenata koje bi zabrinjavale, osim dužeg čekanja na terapiju koja je potrebna oboljelom od hepatitisa. No, Udruga je u kontaktima s odjelima u Kliničkom bolničkom centru Osijek i tamo nailazi na razumijevanje.

Udruga gluhoslijepih osoba Grada Osijeka i Osječko-baranjske županije navodi da u protekloj godini nije imala posebnih pritužbi vezanih za povredu prava pacijenata. Kao najveći problem svojih članova navodi komunikaciju u svim poljima života, a posebice komunikaciju ako pacijentima, kada su uglavnom informacije koje osoba prima od velike važnosti za njezin život i zdravlje. Članove ove udruge posebno smeta to da se liječnici i medicinsko osoblje još uvijek prilikom pregleda obraćaju "drugoj osobi" odnosno pratnji ili prevoditelju gluhoslijepih osoba. Članovi Udruge, gluhoslijepih osoba, žele da se obraća njima osobno, a nakon toga će prevoditelj odraditi svoj posao, odnosno prevesti što je liječnik rekao. Isto tako u Udruzi su mišljenja da bi medicinsko osoblje trebalo biti upućeno, barem u osnove komunikacije i kulture gluhoslijepih osoba, kako bi komunikacija tekla što lakše na obostrano zadovoljstvo.

Klub žena liječenih na dojci MAMMAE Osijek odgovorio je da su njihove članice tijekom 2012. godine bile zadovoljne po pitanju ostvarivanja prava pacijenata. To se prvenstveno tiče dijela prava na ortopedska pomagala, koja su odlukom ministra zdravlja u studenome 2012. godine djelomično vraćena pacijenticama operiranim na dojci. Naglašavaju da su dvije članice Kluba MAMMAE Osijek u travnju 2012. godine bile u Ministarstvu zdravlja na poziv ministra na razgovoru zajedno s predstavnicima srodnih udruga iz cijele Hrvatske, kada su i ukazale na smanjenje prava na ortopedska pomagala iz travnja 2011. godine. Iz MAMMAE Kluba Osijek navode da su njihove članice zadovoljne s pravima koje kao pacijentice imaju jer su ona bolja u odnosu na druge žene pacijentice u regiji, što su saznale iz kontakata sa ženama iz Bosne i Hercegovine, Vojvodine i Mađarske.

V. Zaključak

Tijekom prošle godine rad Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije se svodio na mogućnost praćenja primjene propisa i ukazivanja na propuste za koje sazna te predlaganja mjera koje se mogu poduzeti za zaštitu i promicanje prava pacijenata.

Gledajući općenito razinu zdravstvene zaštite u Županiji, Povjerenstvo smatra da treba poraditi na uspostavljanju što je moguće bolje suradnje pacijenata i liječnika na obostrano zadovoljstvo. Povjerenstvo je svjesno da se radi o iznimno velikom broju građana koji se prije ili poslije nađu u poziciji pacijenata te da i u najidealnijim uvjetima ne bi svi oni bili zadovoljni pruženom uslugom. No, isto tako, smatra da se trenutno na mnoge stvari koje stvaraju nezadovoljstvo pacijenata može utjecati i samo dobrom voljom zdravstvenog osoblja i boljom organizacijom poslovanja unutar ustanova.

Povjerenstvo smatra dragocjenim saznanja o pojedinačnim povredama prava pacijenata koja su pristigla od udruga s područja Županije jer ukazuju na konkretne nedostatke u pružanju zdravstvene zaštite pojedinim specifičnim skupinama pacijenata uz predložene modalitete njihova uklanjanja.

Temeljem članka 30. točka 13. Statuta Osječko-baranjske županije ("Županijski glasnik" broj 2/95., 2/97., 3/99., 3/01., 8/01., 9/03., 13/05., 2/06., 5/09. i 16/09.), Skupština Osječko-baranjske županije donijela je na _____ sjednici _____ 2013. godine

ZAKLJUČAK

povodom razmatranja Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2012. godini

I.

Skupština Osječko-baranjske županije prihvaća Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2012. godini.

II.

Skupština konstatira da je i ubuduće na području Županije potrebno poticati razvijanje svijesti stanovništva o pravima pacijenata i mogućnostima njihove zaštite te da je posebno potrebno uvažavati prijedloge i mišljenja pojedinih specifičnih skupina pacijenata radi budućeg poboljšanja pružanja zdravstvene usluge.

III.

Ovaj Zaključak bit će objavljen u "Županijskom glasniku".

*Klasa:
Urbroj:*

Predsjednik

mr.sc. Josip Salapić