

REPUBLIKA HRVATSKA
OSJEČKO-BARANJSKA ŽUPANIJA
SKUPŠTINA

Materijal za sjednicu



**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA
ZAŠTITU PRAVA
PACIJENATA NA PODRUČJU
OSJEČKO-BARANJSKE
ŽUPANIJE U 2014. GODINI**

Podnositelj

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

Osijek, ožujka 2015.

**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA NA
PODRUČJU OSJEČKO-BARANJSKE
ŽUPANIJE U 2014. 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 31. sjednici 4. travnja 2013. godine Skupština Osječko-baranjske županije imenovala je treći saziv Povjerenstva, koje ima predsjednika i četiri člana.

II. Pritužbe Povjerenstvu zbog povreda pojedinačnih prava pacijenata i ostale aktivnosti

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 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.

a) pojedinačne pritužbe pacijenata

Budući da je članak 35. Zakona prestao važiti 31. prosinca 2008. godine, Povjerenstvo je tijekom 2014. godine zaprimljene pritužbe pacijenata prosljedilo ravnateljstvima zdravstvenih ustanova na koje su se odnosile, zdravstvenoj inspekciji Ministarstva zdravlja, Hrvatskoj liječničkoj komori i ostalim nadležnim institucijama na mjerodavno rješavanje odnosno same je pacijente uputilo na njihova zakonska prava te je pacijentima, odnosno podnositeljima pritužbi, dostavilo odgovore nadležnih službi. U promatranom izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je održalo 6 sjednica. Sukladno svojim ovlaštenjima razmotrilo je 11 zaprimljenih pritužbi pacijenata:

- 1 pritužba žene kod koje je liječen rak dojke na postupak radiološkog zračenja kojim je zadobila jake opekline kože prsnog koša,
- 1 pritužba roditelja nezadovoljnog skraćenim radnim vremenom Zavoda za javno zdravstvo Osječko-baranjske županije uoči 1. svibnja,
- 1 pritužba pacijentice nezadovoljne konceptom funkcioniranja Dnevne bolnice Ambulante boli Kliničkog bolničkog centra Osijek,
- 1 pritužba pacijenta nezadovoljnog ukidanjem Odjela nefrologije u Kliničkom bolničkom centru Osijek,
- 1 pritužba pacijenta nezadovoljnog odbijanjem Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje da mu odobri pravo na antidekubitalni madrac na teret osnovnog zdravstvenog osiguranja za što je imao preporuku liječnika obiteljske medicine,
- 1 pritužba pacijenta nezadovoljnog odgovorom Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje na njegov prigovor zbog ukidanja terapije koju je dugoročno koristio kao srčani bolesnik,
- 1 pritužba roditelje na postupke liječnika prilikom poroda u Rodilištu Kliničkog bolničkog centra Osijek,
- 1 pritužba pacijenta zbog nemogućnosti naručivanja na pregled kod točno određenog kardiologa i zbog nemogućnosti centralnog naručivanja za dijagnostičku pretragu UZV srca u Kliničkom bolničkom centru Osijek,
- 1 pritužba obitelji pacijenta na otpust s kardiološkog liječenja u Kliničkom bolničkom centru Osijek sa razvijenim dekubitusom u predjelu trtične kosti čije postojanje se uopće ne navodi u otpusnom pismu,
- 1 pritužba pacijentice na višednevni nestanak tople vode uz povremeni nestanak i električne energije na Odjelu ginekologije Kliničkog bolničkog centra Osijek u lipnju 2014. godine i
- 1 pritužba zbog postupanja medicinske sestre s pacijenticom nakon napada epilepsije u dvorištu Doma zdravlja Osijek.

b) ostale aktivnosti Povjerenstva

Povjerenstvo je tijekom 2014. godine, koristeći svoje zakonske ovlasti, prateći propise i problematiku vezanu uz prava pacijenata, uputilo i sljedeće dopise:

- Kliničkom bolničkom centru Osijek upit postoji li u ovoj ustanovi farmakolog i na koji način pacijenti mogu dobiti njegov savjet, odnosno u kojoj je mjeri uključen u terapiju pacijenata, mogu li liječnici obiteljske medicine pacijente uputiti na pregled i razgovor farmakologu
- Domu zdravlja Osijek upit provode li preventivne programe ugovorene s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje (za koje skupine pacijenata, gdje se i u koje vrijeme provode, i koliko je njihovo provođenje plaćeno sredstvima Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje)

- Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, direkciji, upit koliko je koštalo tiskanje i distribucija Vodiča za samoliječenje, akutna i hitna stanja te bezreceptne lijekove koji je javnosti predstavljen u kolovozu 2014. godine, a kojim HZZO u suradnji s Ministarstvom zdravlja, Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo i Hrvatskim zavodom za hitnu medicinu namjerava informirati i educirati građane o razlikovanju hitnih i ne-hitnih zdravstvenih stanja te rasteretiti hitnu medicinsku službu. Povjerenstvo je zanimalo koja količina Vodiča je tiskana i po kojem je kriteriju distribuiran ugovornim ambulantama primarne zdravstvene zaštite, bolničkim hitnim ambulantama, hitnim medicinskim službama, ljekarnama i drugim zdravstvenim ustanovama, odnosno kako je sve učinjen dostupnim pacijentima.

Povjerenstvo je u dopisu izrazilo mišljenje da predstavljeni Vodič, osim što apelira na solidarnost kod pacijenata, ne pruža dovoljno informacija koje bi osigurale višu razinu znanja pacijenata o zdravlju i bolesti, a koju svakako zahtijeva samoliječenje kao sve prisutniji trend zdravstvenih sustava u modernim razvijenim zemljama. Stoga Povjerenstvo smatra da ukoliko se ideja "izliječite se sami" kao rasterećenje hitne doista želi ostvariti ovaj Vodič mora biti popraćen i čitavim nizom dodatnih sadržaja i aktivnosti u cilju potpune informiranosti i edukacije građana o navedenoj problematici. Povjerenstvo je zanimalo i jesu li, osim tiskanja i distribucije Vodiča, u postizanju toga cilja planirane popratne aktivnosti, te koje i kojom dinamikom provođenja. Povjerenstvo nije dobilo odgovor na ovaj upit.

- Udruzi Roditelji u akciji RODA pismo podrške za akciju "Prekinimo šutnju" provedenu u prosincu 2014. godine povodom Međunarodnog dana nasilja nad ženama kojom su majke javno iznijele svoja strašna iskustva s poroda iz bolnica diljem Hrvatske. Povjerenstvo smatra da je svojom akcijom RODA uspješno ostvarila cilj: "u društvu osvijestiti još jedan vid vrlo čestog nasilja nad ženama - onaj koji žene proživljavaju na porodu". Na žalost, ova akcija, pokazala je da je loših stvarnih iskustava žena s poroda, uključujući kršenja njihovih osnovnih prava, zabrinjavajuće puno.

Zbog toga je Povjerenstvo pisanim putem podržalo i najavu iz Ministarstva zdravlja da se u svim hrvatskim rodilištima do ožujka 2015. godine provedu inspekcijski nadzori nad radom s konačnim ciljem iskorjenjivanja slučajeva nasilja nad roditeljama, te osiguranja nove i ujednačene razine kvalitete usluga u svim hrvatskim rodilištima. Javno ispričane priče brojnih žena svjedoče da je to itekako potrebno hitno učiniti, ali ne samo kako bi se preispitale prakse koje se u pojedinim rodilištima provode i utvrdili problemi i neželjene prakse, već kako bi se provele i potrebne sankcije za one koji svojim uvredljivim i neprihvatljivim ponašanjem tijekom porođaja u rodilištu krše prava žena na dostojanstvenu skrb i otvaraju mogućnost ugrožavanja prava žene na život, zdravlje, tjelesni integritet i izuzeće od diskriminacije. Naime, i Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije izravno se obraćalo nadležnim institucijama zbog konkretnih pritužbi žena na rodilište Kliničkog bolničkog centra Osijek tražeći objašnjenja za neprihvatljiva postupanja tijekom poroda na koja su ukazivale pacijentice, ali su se takve nepoželjne situacije uglavnom samo nedopustivo opravdale slabom educiranošću trudnica i budućih majki o trudnoći i porodu.

U pismu podrške RODI Povjerenstvo je podržalo i najavu da u Hrvatskoj u KBC-u Rijeci zaživi UNICEF-ova inicijativa Rodilište - prijatelj majki i da se ostvare uvjeti da riječko rodilište postane prvo hrvatsko rodilište s ovom titulom te tako bude pozitivan primjer ostalim rodilištima.

Želja Povjerenstva je da rodilišta u Hrvatskoj doista postignu visoki standard dostojanstvene skrbi tijekom porođaja kao rezultat zdravstvenog sustava organiziranog i upravljanog tako da osigura poštivanje seksualnog i reproduktivnog zdravlja te ljudskih prava žena.

c) Projekt "Ja sam pacijent"

Povjerenstvo je, u cilju daljnjeg jačanja suradnje s pacijentima postignute kroz projekt "Znanjem do zdravlja", na području Županije, tijekom 2014. godine započelo provoditi Projekt pod novim nazivom "Ja sam pacijent", a kao mjeru daljnje zaštite i promicanja prava pacijenata. Sudjelovanjem u televizijskim i radio emisijama članovi Povjerenstva govorili su o njegovu radu,

pravima koje pacijenti imaju i mogućnostima zaštite tih prava. Za provođenje projekta iz Proračuna Osječko-baranjske županije za 2014. godinu izdvojeno je 5.000,00 kuna. Ovim su sredstvima tiskani i uokvireni edukativni plakati (14 komada), plakati s letvicama (36 komada), letci (2000 komada) i naljepnice (25 komada) za poštanske sandučice koji su postavljeni na vidljivim mjestima u zdravstvenim ustanovama na području Osječko-baranjske županije te je osmišljen i izrađen video materijal kojim će se projekt promicati putem elektronskih medija.

Tijekom 2014. godine Povjerenstvo je pacijente o svojim aktivnostima informiralo i na stranici/profilu otvorenoj na društvenoj mreži facebook. Ovaj način informiranja o pravima pacijenata iskoristila je zabrinuta sestra jedne pacijentice, liječene ovisnice o alkoholu koja se u fazi recidiva u ovisnost i potrebnog psihijatrijskog liječenja zbog anksiozno-depresivnog poremećaja, izložila riziku uključivanja socijalnih službi i policije u obiteljske odnose. Na temelju informacija koje je dobilo od Hrvatskog psihijatrijskog društva Povjerenstvo ju je detaljno informiralo o pravima koja njezina sestra ima kao pacijent, te ju je upoznao s odredbama Zakona o zaštiti osoba s duševnim smetnjama i ukazalo na postojanje Povjerenstva za zaštitu osoba s duševnim smetnjama osnovanom sukladno navedenom Zakonu.

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 2014. godine 25 pritužbi pacijenata koje su se uglavnom odnosile na neljubaznost i neprofesionalnost medicinskih sestara i doktora te nezadovoljstvo njihovim radom. Sve pritužbe pacijenata dostavljene su na pisano očitovanje medicinskim radnicima protiv kojih su podnesene, a sve je pritužbe i očitovanja na svojim sjednicama razmatralo Stručno vijeće Doma zdravlja Osijek. Sa svim doktorima i medicinskim sestrama na koje su se pacijenti žalili obavljen je razgovor te su upozoreni na potrebu primjerenijeg ponašanja, a pacijentima su u pisanom obliku upućeni odgovori na njihove pritužbe.

Dom zdravlja Đakovo u protekloj je godini zaprimio jednu pisanu pritužbu pacijentice na rad medicinskog tehničara u oftalmološkoj ordinaciji. Pritužba se odnosila na ne primanje pacijentice na pregled isti dan kada se javila u ambulantu iako nije bila naručena niti je imala uputnicu za hitan pregled, a za isti pregled već postoji lista naručenih pacijenata za pet mjeseci unaprijed. Naime, oftalmološka ordinacija Doma zdravlja Đakovo započela je s radom 6. veljače 2014. godine nakon dvogodišnje stanke u radu. Ordinacija trenutno radi četiri puta tjedno po četiri sata po rasporedu liječnika koji dolaze iz Doma zdravlja Beli Manastir i iz Opće bolnice Slavonski Brod, a prema odobrenju HZZO-a, što ne zadovoljava potrebe ovoga područja pa se pacijenti moraju naručiti na pregled zbog čega su nezadovoljni.

U Domu zdravlja Donji Miholjac u 2014. godini nije bilo zaprimljenih predstavki pacijenata, ali je bilo usmenih primjedbi na funkcioniranje zdravstvenog sustava u cjelini koje se odnose na izolirana, slabo naseljena i prometno nepovezana područja koja pokriva Dom zdravlja Donji Miholjac.

U nekoliko navrata bilo je usmenih primjedbi pojedinih pacijenata koje su se uglavnom odnosile na radno vrijeme područnih ambulanti tijekom bolovanja i porodiljnog dopusta liječnika nositelja timova obiteljske i dentalne medicine koje su promptno rješavane u kontaktu s pacijentima.

Osnovni problem u funkcioniranju zdravstvene zaštite na navedenom prostoru, kako navodi ravnatelj Doma zdravlja, je nemogućnost ostvarenja specijalističke zdravstvene zaštite. Naime, prijašnjih godina Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje ugovarao je sa Kliničkim bolničkim centrom iz Osijeka ili Općom bolnicom Našice pojedine oblike specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (interna medicina, oftalmologija, psihijatrija, pulmologija) i na dislociranim područjima. Međutim, u otežanim uvjetima poslovanja, bolnički sustavi od 2012. godine više nisu bili u mogućnosti izvršavati svoje obveze, iako su iste ugovarali s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje. Na taj način najviše su bili zakinuti pacijenti u dislociranim ustanovama koje su najviše prostorno udaljene od bolničkih centara (kao npr. Dom zdravlja Donji Miholjac). Kako ustanova ne raspolaže navedenim specijalističkim kadrom, nisu se ni mogla ostvarivati prava pacijenata sukladno načelu specijaliziranog pristupa zdravstvenoj zaštiti. Dom zdravlja Donji Miholjac rješavanju navedene problematike pristupio je osiguravanjem materijalnih uvjeta za rad specijalističkih ambulanti (interna medicina, oftalmologija, ortopedija, psihijatrija, kirurgija, ORL, pulmologija) u dislociranim područjima te očekuje natječaj Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, kako bi se ugovorio navedenu zdravstvenu djelatnost i te osigurao rad navedenih specijalističkih ambulanti. Ravnatelj smatra da je rad ovakvih ambulanti i više nego opravdan, s obzirom da se radi o ruralnim područjima, prometno izoliranim i nepovezanim s medicinskim središtima, koja posluju u ekonomsko otežanim uvjetima i pretežno samačkim domaćinstvima u poodmakloj životnoj dobi.

Ravnatelj navodi i sve veće poteškoće u funkcioniranju dentalne zdravstvene zaštite, kako u samom sjedištu ustanove, tako i u područnim ambulantama. Naime, trend je već nekoliko godina da doktori dentalne medicine "nerado" dolaze u male sredine, s obzirom na neatraktivnost životnog prostora za osobe mlađe životne dobi. To se odražava na pružanje polivalentne dentalne zdravstvene zaštite u smislu poštivanja načela kontinuiranosti i dostupnosti zdravstvene zaštite u manjim sredinama ovoga područja (Marijanci, Magadenovac, Črnkovi, Moslavina Podravska). Ovakav trend se pojavio i u Donjem Miholjcu jer 2014. godina obilježena kao "smjena generacija" doktora dentalne medicine. Dom zdravlja trenutno dostupnost polivalentne dentalne zdravstvene zaštite pacijentima osigurava putem zamjena, prije svega doktora dentalne medicine koji nemaju ugovor sa Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje.

Nadalje, Ravnatelj kao bitan problem navodi i nemogućnost osiguravanja specijalističkog zdravstvenog kadra za provođenje, kako primarne (pedijatar, ginekologa), tako i specijalističke zdravstvene zaštite (radiologa, fizijatar). Naime, iako ustanove primarne zdravstvene zaštite školuju i educiraju navedene kadrove za svoje potrebe, i za to ulažu značajna financijska sredstva zajedno s osnivačem, Osječko-baranjskom županijom, nerijetko takvi specijalistički kadrovi završavaju u bolničkim centrima, a ustanovama preostaje da se izbore za svoja materijalna prava putem građanskih parnica pri općinskim sudovima. Smatramo da treba mijenjati sustav specijalizacija na način da resorno ministarstvo preuzme ulogu školovanja i financiranja specijalističkog kadra, te da nakon završene specijalizacije putem uputnice upute navedene kadrove u ustanove kojima je takav kadar potreban. Na taj način bi se osigurao specijalistički pristup u ostvarivanju prava na zdravstvenu zaštitu.

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, zdravstveno prosvjeđivanje s 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, koje u pravilu ugovaraju zdravstvene ustanove i ne postoji zainteresiranost za koncesiju od strane zdravstvenih radnika. Ovaj problem, u ovom dijelu Županije, najizraženiji je u nedostatku doktora dentalne medicine, kako u regiji tako i u cijeloj Državi.

U Domu zdravlja Beli Manastir i Domu zdravlja Valpovo u 2014. godini nije bilo pritužbi pacijenata na rad zdravstvenih radnika zbog pojedinačnih povreda njihovih prava kao ni pritužbi na organizaciju rada ovih ustanova.

U Domu zdravlja Našice tijekom 2014. godine zaprimljena je jedna pisana pritužba radi povrede prava pacijenata, odnosno odbijanja pružanja medicinske pomoći pacijentu koji je opredijeljen kod drugog liječnika, a pomoć je zatražio u subotu. Zbog pritužbe je zatraženo očitovanje liječnika koji je odbio primiti pacijenta te je sve zajedno proslijeđeno HZZO-u, budući da se radi o doktoru medicine koji zdravstvenu djelatnost obavlja u koncesiji. Dom zdravlja na ovu pritužbu nije dobio nikakvu povratnu informaciju od HZZO-a o poduzetim eventualnim mjerama protiv doktora medicine. Ravnatelj Doma zdravlja Našice u svome dopisu tim povodom, između ostaloga, navodi: "(...) tako da dolazimo do zaključka da zaštita prava pacijenata postoji samo na papiru. Ukoliko na pisane pritužbe pacijenata nema reagiranja nadležnih ustanova, dolazi se do jednostavnog zaključka da ubuduće ne treba ništa poduzimati." U Domu zdravlja Našice navode da nije bilo pritužbi pacijenata zbog povrede njihovih prava od strane doktora medicine koji su zaposlenici Doma zdravlja, te da bi bilo pojedinih usmenih zamjerki, međutim, kada ih treba pretvoriti u pisanu pritužbu temeljem koje se može pokrenuti postupak, pacijenti u pravilu odustaju.

Ljekarna Osijek je u 2014. godini zaprimila četiri prigovora pacijenata koji su se odnosili na uskraćivanje izdavanja lijekova te na nemogućnost zamjene proizvoda u ljekarničkoj podružnici ustanove u kojoj proizvod nije kupljen. Na prigovore su se očitovale osobe na čiji su rad upućeni te je o istima raspravljalo i Stručno vijeće Ljekarne. Kod prigovora zbog uskraćivanja izdavanja lijekova utvrđeno je da su magistri farmacije postupili ispravno primjenjujući pozitivne propise i poštujući pri tome Kodeks ljekarničke etike i deontologije i Pravila dobre ljekarničke prakse. Konkretno, pacijent je imao prigovor što mu je odbijeno izdavanje više kutija lijekova. U odgovoru su pacijentu objašnjena pravila Pravilnika o načinu propisivanja i izdavanja lijekova na recept koja limitiraju broj kutija lijekova na jedan recept. Kod pritužbe pacijenta zbog odbijanja izdavanja lijekova na ponovljivi recept iz 2012. godine u odgovoru je pacijentu objašnjeno kako navedeni recept ne može imati oznaku ponovljivosti. Jedna pacijentica je imala i prigovor zbog nemogućnosti zamjene proizvoda u ljekarničkoj podružnici različitoj od one u kojoj je proizvod kupljen pa joj je nakon prigovora i omogućena zamjena u željenoj ljekarničkoj podružnici. U Ljekarni Osijek konstatiraju da su djelatnici Ljekarne postupali u skladu sa Zakonom o zaštiti prava pacijenata i Zakonom o pravu potrošača, te da će u 2015. godini nastojati uspostaviti još bolju komunikaciju s pacijentima kako bi u konačnici bilo što manje pritužbi.

Ljekarna Đakovo i Ljekarna Beli Manastir tijekom prošle godine nisu zaprimile niti jednu pritužbu pacijenata zbog povrede pojedinačnih prava. Ljekarna Beli Manastir navodi 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 na području Baranje.

Zavod za javno zdravstvo Osječko-baranjske županije prošle je godine imao dvije pritužbe pacijenata na rad Službe za mikrobiologiju. Jedna pacijentica imala je usmenu pritužbu na rad djelatnika i način komunikacije prilikom predaje uzoraka na analizu te je nakon pismenog očitovanja djelatnice prijemne ambulante voditeljica Službe za mikrobiologiju zaključila da je djelatnica postupila prema pravilima Službe jer je uzorak bio neadekvatan za mikrobiološku analizu te primjedba osiguranice nije bila utemeljena. Druga pritužba se odnosila na skraćeno radno vrijeme Službe uoči praznika o čemu je obavijest bila postavljena na ulaznim vratima Zavoda uz osigurano poslijepodnevno dežurstvo Službe za mikrobiologiju. Nakon razmatranja ove pritužbe Zavod za javno zdravstvo Osječko-baranjske županije odlučio se redovito obavještavati svoje korisnike o promjenama radnog vremena pojedinih službi i na službenoj web stranici Zavoda. U dopisu navode i da prilikom

korištenja zdravstvenih usluga u njihovoj zdravstvenoj ustanovi djelatnici svim pacijentima na primjeren način nastoje dati informaciju o njihovim pravima i obvezama iz zdravstvenog osiguranja, te ostale informacije vezane uz liječničke preglede, dijagnostičke i terapijske postupke kako bi se zaštita zakonskih prava pacijenata u našoj ustanovi, ali i općenito u zdravstvu podigla na bolju razinu.

Poliklinika za rehabilitaciju slušanja i govora "SUVAG" Osijek u 2014. godini nije imala zaprimljenih prigovora niti pritužbi pacijenata zbog povrede njihovih prava niti su imali problema u funkcioniranju zdravstvene ustanove koji bi mogli utjecati na kvalitetu i razinu zakonske zaštite prava pacijenata.

U Zavodu za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije tijekom 2014. godine zaprimljeno je 9 pritužbi pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Osam pritužbi vezano je uz postojanje i pružanje hitne medicinske pomoći, a odnosile su se na pružanje liječničke pomoći i ponašanje medicinskih djelatnika prilikom pružanja liječničke pomoći odnosno način komunikacije. Jedna pritužba vezana je uz uslugu sanitetskog prijevoza u slučaju kada je osiguraniku naplaćena usluga sanitetskog prijevoza budući da nije ishodio niti dostavio nalog za sanitetski prijevoz zbog čega je uložio pritužbu.

Nakon provedenih postupaka po primljenim pritužbama i utvrđivanja relevantnih činjenica u svakom konkretnom slučaju, utvrđeno je da prilikom pružanja hitne medicinske pomoći nije bilo stručnih propusta i da se postupalo sukladno pravilima medicinske struke. Za pritužbe koje su se odnosile na moguću neljubaznost u komunikaciji s pacijentima, nakon provedenih postupaka, očitovanja zaposlenih, pregleda dokumentacije i preslušavanja tonskih zapisa, nisu ocijenjene utemeljenima odnosno bile su subjektivnog karaktera jer u takvim slučajevima pozivatelji, članovi obitelji ili pacijenti posebno emotivno reagiraju. Pritužba zbog plaćanja usluge sanitetskog prijevoza neutemeljena je jer je Zavod, sukladno propisima, uslugu dužan obavljati samo na temelju valjano izdanog naloga za sanitetski prijevoz koji izdaje ovlašteni doktor medicine.

Inače, Zavod za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije provodi izvanbolničku hitnu medicinsku pomoć i pruža usluge sanitetskog prijevoza na području Osječko-baranjske županije. Obavljanje poslova iz redovite djelatnosti provodi određeni broj ugovorenih timova na šest punktova i to 45 timova T1 medicine, 5 timova T2 hitne medicine, 5 timova prijavno-dojavne jedinice i 17 timova sanitetskog prijevoza, zbog čega ustanova ima u radnom odnosu ugovorenih 50 doktora medicine, 82 ugovorenih medicinskih sestara/tehničara i 79 vozača sanitetskog vozila, sukladno propisanim kadrovskim standardima i normativima. Za obavljanje redovite djelatnosti ustanova raspolaže sa 51 sanitetskim vozilom od čega 19 koristi za obavljanje hitne medicinske pomoći, a 32 za uslugu sanitetskog prijevoza.

Tijekom 2014. godine Zavod je obavio 91 506 intervencija od čega 22 818 intervencija hitne medicinske pomoći na terenu, 14 602 ambulantna pregleda pacijenata, 26 590 unutar županijskih sanitetskih prijevoza pacijenata, 1 209 međuzupanijskih prijevoza pacijenata, 26 280 prijevoza dijaliziranih pacijenata i 7 sanitetskih prijevoza pacijenata u inozemstvo.

Analizom podataka i usporedbom s prethodnim razdobljem vidljivo je smanjenje broja intervencija hitne medicinske pomoći na terenu s 30 083 intervencije u 2013. godini na 22 818 intervencija u 2014. godini te značajno smanjenje ambulantnih pregleda pacijenata s 55 380 u 2013. godini na 14 602 u 2014. godini. Tomu je pridonijela angažiranost i aktivnosti ravnateljstva ustanove u suradnji s osnivačem i ravnateljstvima domova zdravlja u odnosu na organizaciju radnog vremena izabranih doktora medicine na području Županije. Zajednički je učinkovito organizirano i koordinirano pružanje usluga u cilju obavljanja ugovorene djelatnosti svakog zdravstvenog ugovornog subjekta iz svoje nadležnosti. S druge strane do značajnog povećanja broja prijevoza dijaliziranih pacijenata sa 17 599 u 2013. godini na 26 280 u 2014. godini došlo je zbog novog načina reguliranja prijevoza pacijenata na hemodijalizu od strane HZZO-a od srpnja 2014. godine kada su izabrani liječnici počeli izdavati naloge za prijevoz osoba na hemodijalizu Zavodu za hitnu medicinu sukladno nalogu HZZO-a.

Opća bolnica Našice je tijekom prošle godine zaprimila pet pritužbi pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Pritužbe su se odnosile na rad liječnika, medicinske sestre i portira. U svome dopisu navode da se Opća bolnica ne susreće s problemima koji bi mogli utjecati na razinu zaštite prava pacijenata te da Opća bolnica Našice i njezino osoblje u svakoj jedinici djelatnosti postupaju sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, a u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata. Kako bi se zaštita zakonskih prava pacijenata podigla na bolju razinu u ovoj ustanovi, ali i u zdravstvu općenito, treba raditi na poboljšanju komunikacije pacijenata i osoblja.

Klinički bolnički centar Osijek je tijekom 2014. godine zaprimio 66 pisanih pritužbi pacijenata koje je razmotrilo i obradilo Ravnateljstvo, kao i Povjerenstvo za unutarnji nadzor Kliničkog bolničkog centra Osijek. Pritužbe su se odnosile na nezadovoljstvo pacijenata vezano uz duge liste čekanja i probleme s naručivanjem pacijenata na pretrage i slično, neadekvatne infrastrukturne uvjete na pojedinim klinikama (Klinika za neurologiju i Klinika za psihijatriju) koji su prouzrokovali manje organizacijske probleme, sumnje pacijenata ili članova obitelji u stručne pogreške liječnika pri obradi pacijenata ili operativnim zahvatima, neprimjeren način komunikacije zaposlenika KBC-a Osijek s pacijentima i članovima njihove obitelji i pratnje, sukob nadležnosti između pojedinih organizacijskih jedinica te neadekvatno informiranje o tijeku liječenja.

Prema stupnju učestalosti pritužbi ističemo kako su se pritužbe u najvećem broju slučajeva odnosile na duge liste čekanja i komunikacijske probleme pacijenata, njihovih obitelji i pratnje sa zdravstvenim djelatnicima, a rjeđe na sumnju pacijenata na stručne pogreške i propuste pri njihovoj obradi ili operativnim zahvatima.

Sve pritužbe su razmotrene, izrečene su odgovarajuće mjere te su pacijenti pravodobno i potpuno informirani o rješenju njihove pritužbe. Pritužbe su se, gledano po organizacijskim jedinicama, odnosile na: Odjel za maksilofacijalnu kirurgiju (2), Klinika za psihijatriju (9), Klinika za neurologiju (5), Klinički zavod za radiologiju (3), Centar objedinjenog hitnog prijema (9), Klinika za ginekologiju i opstetrijicu (3), Klinika za neurokirurgiju (5), Klinika za pedijatriju (3), Klinika za kirurgiju (11), Odjel za oftamologiju (2), Klinički zavod za nuklearnu medicinu i zaštitu od zračenja (1), Klinika za unutarnje bolesti (8), Odjel za radioterapiju i onkologiju (2), Klinika za otorinolaringologiju i kirurgiju glave i vrata (2) i Klinika za dermatologiju i venerologiju (1).

Paralelno s radom Povjerenstva za unutarnji nadzor Kliničkog bolničkog centra Osijek tijekom cijele godine pojedinačno kroz kontakte pomoćnika ravnatelja za kontrolu kvalitete i uz koordinaciju s predstojnicima, pročelnicima i voditeljima organizacijskih jedinica rješavane su pojedinačne pritužbe. U Kliničkom bolničkom centru Osijek smatra se da pacijenti nisu bili zakinuti u svojim pravima s obzirom da postoji uhodani mehanizam rješavanja pritužbi i ostalih problema putem rada pomoćnika sanacijskog upravitelja za kontrolu kvalitete i osnovanih povjerenstava.

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 2014. 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 2014. 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 2014. 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 Kluba 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 zaštitu prava i 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 2014. godini zaprimljeno je 112 takvih zahtjeva od kojih je pravomoćno pozitivno riješeno 83 predmeta, a negativno 29 predmeta.

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 od Zavoda neposredno što se u žurnom postupku procesuirá, u pravilu putem službi nadzora Zavoda na način i po postupku propisanom člankom 94. do 96. Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju ("Narodne novine" broj 80/14. i 137/13.) 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 2014. godine Komori su od strane pacijenata iz Osječko-baranjske županije podnesena dva zahtjeva za pokretanje disciplinskog postupka. Zahtjevi su podneseni zbog postojanja sumnje da su prijavljeni liječnici počinili disciplinsku povredu nestručnog obavljanja liječničke profesije, opisanu u članku 4. stavku 2. točki 3. Pravilnika o disciplinskom postupku Hrvatske liječničke komore.

Nadalje, 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 te Povjerenstva za stručna pitanja i stručni nadzor Komore.

Sukladno odredbi članka 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 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 članku 25. stavak 1. točki 4. Statuta Komore, Povjerenstvo za medicinsku etiku i deontologiju Komore nadzire poštivanje etičkih principa u ostvarivanju prava građana na zdravstvenu zaštitu. Sukladno odredbi članka 26. stavka 1. točke 7. Statuta, Povjerenstvo za stručna pitanja i stručni nadzor Komore pruža zaštitu građanima u ostvarivanju 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 i drugi državni službenici ovlaštene za provedbu nadzora, a o obavljenim inspekcijskim nadzorima i poduzetim mjerama inspektori vode očevidnik.

Obzirom na činjenicu da zdravstvena inspekcija ne vodi registar zaprimljenih zahtjeva za provođenje zdravstveno inspekcijskog nadzora, predstavki, pritužbi nismo u mogućnosti dostaviti Vam tražene podatke jer se evidencija o pojedinačnim povredama prava pacijenata ne vodi“.

Klub žena liječenih na dojci MAMMAE Osijek odgovorio je da nisu imali pritužbi članica zbog povrede njihovih prava kao pacijentica, ali su ukazivale na druge važne probleme. Kao i prijašnjih godina iz MAMMAE kluba žele ukazati na potrebu vježbi koje žene moraju provoditi nakon operacije dojke i neizmjernu vrijednost pravilnih vježbi za daljnji život operiranih pacijentica, prvenstveno kao bi se spriječila pojava limfedema koji stvara poteškoće kod 70% operiranih žena.

MAMMAE klub Osijek provodi projekt odobren od Ministarstva zdravlja kroz koji članicama Kluba fizioterapeut pokazuje vježbe za smanjenje otoka ruku. Članice su izuzetno zadovoljne vježbama pogotovo jer ih na ovaj način nauče pravilno izvoditi. Naime, da bi znale kako vježbati prve upute dobiju i kroz odgovarajuće letke s crtežima vježbi još tijekom bolničkog liječenja, ali ako ih same izvode po povratku kući bez pomoći terapeuta mogu naštetiti svome zdravlju nepravilnim vježbanjem. Zbog toga ovim putem MAMMAE klub Osijek želi ukazati i na potrebu uvođenja dolazaka fizioterapeuta na Odjel torakalne kirurgije u Klinički bolnički centar Osijek jer je od izuzetne važnosti da žene počnu pravilno vježbati odmah nakon operacije.

Članice MAMMAE kluba ukazale su i na problem vezan uz terapije na limfomatu na koje imaju pravo preko uputnice Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje. Naime, na prethodno potrebni liječnički pregled, a zatim i na samu terapiju, čeka se mjesecima. U Osijeku postoji samo jedan limfomat na koji se može ići preko uputnice dok je drugi u Bizovcu. Budući da si većina žena financijski ne može priuštiti prijevoz do Bizovca prepuštena je čekanju na dolazak na red za terapiju na limfomatu u OTOSU-u u Osijeku. Iz MAMMAE kluba Osijek rješenje ovog problema vide u nabavci još jednog limfomata u Osijeku jer je, uz navedeni problem, na žalost i žena operiranih na dojci sve više.

Udruga slijepih Osječko-baranjske županije odgovorila je da tijekom 2014. godine nije zaprimila pritužbe svojih članova vezano za povredu njihovih prava iz područja zdravstvene zaštite. Udruga navodi da je uvijek na raspolaganju svojim članovima ukoliko imaju neke probleme ili pritužbe vezano za ostvarivanje njihovih zakonskih prava koja proizlaze iz njihove invalidnosti, te ih pozivamo da se, ukoliko naiđu na povredu njihovih zakonskih prava, jave u Udrugu i podnesu pritužbu na rad određene institucije ili pojedinog službenika. Ukoliko se u budućnosti i pojave takvi slučajevi, u Udruzi će ih, kako navode evidentirati, te podatke o tome dostaviti Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije.

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 idealnijim 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 dragocjenim smatra 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., 16/09. i 2/13.), Skupština Osječko-baranjske županije donijela je na _____ sjednici _____ 2015. godine

ZAKLJUČAK

povodom razmatranja Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2014. godini

I.

Skupština prihvaća Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2014. godini.

II.

Skupština konstatira da je i ubuduće na području Županije potrebno poticati razvijanje svijesti stanovništva o pravima koja imaju kao pacijenti i mogućnostima njihove zaštite te da je posebno potrebno uvažavati prijedloge i mišljenja pojedinih specifičnih skupina pacijenata radi budućeg poboljšanja kvalitete pružanja zdravstvenih usluga.

III.

Ovaj Zaključak bit će objavljen u "Županijskom glasniku".

*Klasa:
Urbroj:*

Predsjednik

Antun Kapraljević