

REPUBLIKA HRVATSKA
OSJEČKO-BARANJSKA ŽUPANIJA
SKUPŠTINA

Materijal za sjednicu



**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA
ZAŠTITU PRAVA
PACIJENATA NA PODRUČJU
OSJEČKO-BARANJSKE
ŽUPANIJE U 2016. GODINI**

Podnositelj

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

Osijek, veljače 2017.

**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA NA
PODRUČJU OSJEČKO-BARANJSKE
ŽUPANIJE U 2016. 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 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.

a) Pojedinačne pritužbe pacijenata

Budući da je članak 35. Zakona prestao važiti 31. prosinca 2008. godine, Povjerenstvo je tijekom 2016. 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 7 sjednica. Sukladno svojim ovlaštenjima razmotrilo je 12 zaprimljenih pritužbi pacijenata:

- 1 pritužba pacijentice zbog neupućivanja liječnika o mogućnosti ostvarivanja statusa određenog stupnja invalidnosti radi zdravstvenih poteškoća koje ima
- 1 pritužba onkološkog pacijenta iz Đakova na nemogućnost ostvarivanja putnih troškova zbog liječenja u Kliničkom bolničkom centru Osijek jer mu ispostava HZZO-a u Đakovu nije htjela zaprimiti ovjerene putne naloge
- 1 pritužba pacijentice na rad zdravstvene ambulante Doma zdravlja Osijek u Josipovcu
- 1 pritužba pacijentice zbog neizdavanja snimke u digitalnom obliku čitljivom na svakom računalu, a učinjenoj pri dijagnostici endokapsulom u Kliničkom bolničkom centru Osijek,
- 1 pritužba zbog neetičnog postupanja medicinske sestre Kliničkog bolničkog centra Osijek
- 1 pritužba obitelji zbog nezadovoljstva načinom na koji je njihovom bolesnom članu odobrena kućna njega
- 1 pritužba pacijentice zbog nedavanja informacije u Kliničkom bolničkom centru Osijek o mogućnosti obavljanja određene krvne pretrage u ovoj ustanovi
- 1 pritužba roditelja zbog postupanja s bolesnim djetetom pri pružanju zdravstvene usluge dentalne medicine u Domu zdravlja Osijek
- 1 pritužba pacijentice oboljele od dijabetesa na liječenje u Kliničkom bolničkom centru Osijek
- 1 pritužba pacijentice na postupanje osnovnih prava pacijenata u Kliničkom bolničkom centru Osijek
- 1 pritužba obitelji pacijentice na cjelokupan postupak liječenja pacijentice s višemjesečnim izraženim bolovima u leđima i prsima od strane liječnika obiteljske medicine i nekoliko odjela Kliničkog bolničkog centra Osijek
- 1 pritužba pacijenta na općenito lošu komunikaciju u Kliničkom bolničkom centru Osijek.

b) Ostale aktivnosti Povjerenstva

Povjerenstvo je tijekom 2016. godine, koristeći svoje zakonske ovlasti, prateći propise i problematiku vezanu uz prava pacijenata, uputilo i sljedeće dopise:

- Kliničkom bolničkom centru Osijek i Općoj bolnica Našice dopis kojim je zatražio dodatna pojašnjenja o mogućnosti dopunskog rada zdravstvenih radnika kod privatnih poslodavaca po kojoj bi pravo obavljanja poslova kod privatnog poslodavca mogli imati svi liječnici i drugi zdravstveni djelatnici koji uredno izvršavaju svoje radne obveze u zdravstvenoj ustanovi u kojoj su zaposleni i imaju za to odobrenje ravnatelja.

Povjerenstvo je tim dopisom izrazilo uvjerenje da će se stvaranjem prakse dopunskog rada zdravstvenih radnika kod privatnika stvoriti i velike mogućnost kršenja prava pacijenata i osiguranika te je zatražilo od ravnateljstava bolnica da pisanim putem odgovore hoće li navedeni dopunski rad utjecati na liste čekanja na specijalističke pretrage i preglede i na razinu kvalitete usluge pružene

osiguranicima HZZO-a u njihovim zdravstvenim ustanovama te tko će i kojim mehanizmima kontrolirati kako se poštuju i provode sklopljeni ugovori o dopunskom radu i utječu li na "prelijevanje" pacijenata iz javnog u privatno zdravstvo.

- Ministarstvu zdravlja, Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje i pojedinim osiguravajućim društvima dopise vezane uz najavu poskupljenja police dopunskog zdravstvenog osiguranja koje je zagovarao ministar zdravlja radi ekonomske održivosti postojećeg zdravstvenog sustava i razine usluga koje osiguranici kroz njega mogu ostvariti.

Povjerenstvo je smatralo da je poskupljenje police prebacivanje neracionalnog poslovanja zdravstvenih ustanova na krajnjeg pacijenta što nikako nije moglo podržati kao ni činjenicu da nekadašnju solidarnost u sustavu zdravstva polako ali sigurno istiskuje moć novca i kapitala, pa onaj građanin koji si to financijski može priuštiti sigurno dobiva kvalitetniju skrb i veće šanse za borbu protiv bolesti u odnosu na siromašnije pojedince, na žalost u Hrvatskoj i cijele osiromašene društvene slojeve (npr. nezaposlene, umirovljene, socijalno ugrožene i sl.).

Zbog svega navedenoga Povjerenstvo je pisanim putem izrazilo svoje neslaganje s najavljenim poskupljenjem police Ministarstvu zdravlja i Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje te zamolilo da mu se odgovori na sljedeća pitanja:

- Kakvi će učinci poskupljenja biti na osiguranike dopunskog osiguranja, postojeće obveznike plaćanja po važećim policama?
- Što će se po skupljim policama dopunskog zdravstvenog osiguranja nuditi osiguranicima, odnosno hoće li se u bilo kojem dijelu širiti ili sužavati financiranje zdravstvenih usluga u usporedbi s postojećim policama dopunskog zdravstvenog osiguranja HZZO-a koje svi osiguranici plaćaju 70,00 kuna mjesečno?

Od privatnih osiguravajućih društava, uz navedene je upite, zatražio i informaciju o trenutnim cijenama njihovih polica dopunskog zdravstvenog osiguranja i zdravstvenih usluga troškove kojih pokrivaju.

- Potaknuto novinskim napisima o osobnoj higijeni pacijenata objavljenim u Glasu Slavonije i na web portalu Jutarnji list Povjerenstvo je uputilo dopis liječnici dentalne medicine u Osijeku koja je na vratima svoje ordinacije istaknula pisano upozorenje da pacijenti koji ne održavaju osobnu higijenu te liječniku ne dođu čisti, okupani, ugodnog mirisa i opranih zuba neće biti primljeni.

Povjerenstvo je u dopisu izrazilo neodobravanje postupanja liječnice i zamolilo ju je da svoju odluku još jednom preispita te da pacijentima nikada ne uskraćuje zdravstvenu uslugu zbog koje su došli bez obzira radi li se o naručenom terminu kada je za očekivati da se za posjet liječniku mogu pripremiti i u pogledu osobne higijene.

U prilog navedenom, smatralo je Povjerenstvo, ide i Kodeks medicinske etike i deontologije kojeg su se liječnici u obavljanju svoga posla dužni pridržavati, a koji u načelima, između ostaloga, navodi i da će liječnik "liječničku pomoć pružati jednako svima bez obzira na dob, spol, rasu, narodnost, vjeru, političko uvjerenje, društveni položaj ili bilo koje druge okolnosti, a poštujući pri tome ljudska prava i dostojanstvo osobe", te nadalje, kao obavezu liječnika prema pacijentu/bolesniku, između ostaloga, navodi i da se "liječnik ne smije upuštati u osobne ili obiteljske probleme pacijenta, niti pokušavati utjecati na njega izvan onoga što zahtijeva njegovo liječenje."

- Svim domovima zdravlja čiji je osnivač Osječko-baranjska županija upućen je dopis o obvezi poštivanja radnog vremena liječnika na primarnoj razini zdravstvene zaštite zbog učestalih pritužbi pacijenata na području Osječko-baranjske županije nezadovoljnih poštivanjem radnog vremena liječnika na primarnoj razini zdravstvene zaštite (obiteljska medicina, dentalna medicina, pedijatrija i zdravstvena zaštita žena) kako zbog kašnjenja s početkom rada ordinacije tako i zbog ranijeg zatvaranja iste.

Povjerenstvo je mišljenja da liječnici u potpunosti moraju poštivati radno vrijeme svojih ordinacija koje treba biti utvrđeno sukladno Pravilniku o početku, završetku i rasporedu radnog vremena zdravstvenih ustanova i privatnih zdravstvenih radnika u mreži javne zdravstvene službe ("Narodne novine" broj 4/2014.), a kako bi osigurali dostupnost i kontinuiranost zdravstvene zaštite svojim pacijentima.

Budući da su domovi zdravlja temeljni nositelji zdravstvene zaštite na primarnoj razini zdravstvene djelatnosti te da na svome području koordiniraju i ugovaraju provođenje dijela mjera zdravstvene zaštite koje provode nositelji zdravstvene djelatnosti uključujući grupne privatne prakse i privatne zdravstvene radnike koji obavljaju javnu zdravstvenu službu na osnovi koncesije, Povjerenstvo je ove ustanove dopisom zamolilo da sve ordinacije primarne zdravstvene zaštite na svome području podsjetu na obvezu poštivanja radnog vremena i da Povjerenstvo obavijeste o učinjenom.

Na sve upućene dopise Povjerenstvo je dobilo povratne odgovore.

c) Projekti "Ja sam pacijent" i "Znanjem do zdravlja zajedno"

Povjerenstvo je, u cilju daljnjeg jačanja suradnje s pacijentima postignute kroz projekt "Znanjem do zdravlja", na području Županije, tijekom 2016. godine nastavilo provoditi projekt pod nazivom "Ja sam pacijent" započet 2014. godine, 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. Osmišljenim video materijalom u 2015. godini projekt je promoviran putem elektronskih medija, a šezdesetak plakata sa edukativnim sadržajem o zaštiti prava pacijenata i provođenju projekta Ja sam pacijent postavljeno je na istaknutim mjestima u čekaonicama i hodnicima ambulanti klinika i odjela Kliničkog bolničkog centra Osijek. Na ovaj je način Klinički bolnički centar Osijek, kao moderan regionalni zdravstveni centar koji teži stalnom razvoju, pacijentima odnosno stanovnicima Slavonije i Baranje omogućio i kvalitetan pristup informaciji o njihovim pravima i mogućnostima zaštite istih.

Sve navedene aktivnosti doprinijele su vidljivosti projekta i podizanju razine svijesti građana o pravima koja imaju kao pacijenti i mogućnostima zaštite tih prava.

Izradu promotivnih materijala o Projektu Povjerenstvo je u 2016. godini odlučilo proširiti i na izradu 500 platnenih vrećica s podacima o Projektu, osnovnim pravima pacijenata i kontaktima putem kojih je moguće dobiti potrebne informacije o pravima pacijenata i mogućnosti njihova korištenja. Vrećice će se podijeliti liječnicima obiteljske i dentalne medicine na području županije, patronažnim timovima i timovima kućne njege, punktovima hitne medicinske pomoći, ljekarnama, vijećnicima Skupštine Osječko-baranjske županije i članovima pojedinih radnih tijela Županije. Povjerenstvo na ovaj način želi izravno utjecati i na jačanje svijesti liječnika i širih društvenih struktura o pravima pacijenata i mogućnosti zaštite tih prava, a ne samo među građanima kako je to proteklih godina uglavnom činjeno podjelom edukativnih letaka i isticanjem informativnih panela na frekventnim lokacijama zdravstvenih ustanova.

Za provođenje projekta u 2016. godini iz Proračuna Osječko-baranjske županije odobreno je 5.000,00 kuna.

Tijekom 2016. godine Povjerenstvo je pacijente o svojim aktivnostima informiralo i na stranici/profilu otvorenoj na društvenoj mreži facebook.

Suradujući s udrugom Centar zdravlja Vaga Povjerenstvo je 2015. i 2016. godine sudjelovalo i na provođenju projekta "Znanjem do zdravlja zajedno" koji je Centru sufinanciralo Ministarstvo zdravstva. Projektom su se također promovirala prava pacijenata i mogućnosti zaštite tih prava te se doprinosilo uspostavljanju što je moguće bolje suradnje pacijenata i liječnika. Pacijenti su se tijekom provođenja projekta mogli upitom obratiti Savjetovalištu Centra zdravlja Vaga i dobiti informacije

vezane uz svoj problem, a ukoliko se u pritužbi pacijenta radilo o sumnji na nestručno liječenje ili neprofesionalno postupanje tijekom liječenja u rješavanje se uključivalo i Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije. Od rujna 2015. do rujna 2016. godine na ovaj način pomoć zbog povrede prava pacijenata zatražio je velik broj građana, u Savjetovalištu je pruženo oko 300 Savjeta, a 3 je ozbiljnije pritužbe građana zaprimljene u Savjetovalištu, razmatralo i Povjerenstvo. Ovaj projekt je tri mjeseca tijekom provođenja bio vidljiv i putem reklamnog prostora na gradskom autobusu koji prometuje u osječka prigradska naselja. Na autobusu je bi o istaknut baner veličine 4,8x2,5 metara s podacima projekta i kontaktima Savjetovališta za pacijente.

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 2016. godine 19 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 zatim je sve pritužbe i očitovanja na svojim sjednicama razmatralo Stručno vijeće Doma zdravlja Osijek. Jedna je pritužba zaprimljena zbog navodnog kršenja određenih prava pacijentice i posljedičnog narušavanja njezinog zdravlja zbog čega je pacijentica prijavila doktoricu obiteljske (opće) medicine Općinskom državnom odvjetništvu u Osijeku i zbog čega je Komisija Povjerenstva za stručna pitanja i stručni nadzor Hrvatske liječničke komore obavila izvanredni stručni nadzor nad radom mlade doktorice te nakon detaljno obavljenog nadzora, uvida u kompletnu medicinsku dokumentaciju i provedenog opsežnog razgovora s doktoricom Komisija nije pronašla nikakve nepravilnosti ni stručne pogreške u radu doktorice. Također, jedna anonimna predstavka zaprimljena je u HZZO-u u kojoj se navodi da je medicinska sestra u radnom odnosu u Domu zdravlja Osijek dala na uvid zdravstveni karton osobi koja nema pravo uvida u isti te na taj način odala profesionalnu tajnu, a istu predstavku i očitovanje medicinske sestre razmatralo je i 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.

U Domu zdravlja Donji Miholjac u 2016. godini je zaprimljena jedna pritužbe pacijenta i odnosila se na postupak inženjera radiologije u službi radiološke i ultrazvučne djelatnosti. Kao odgovorna osoba, ravnatelj je proveo odgovarajući postupak, kako bi se utvrdila odgovornost radnika, te je uslijedio razgovor s pacijenticom koja je prihvatila obrazloženje. Naime, radilo se o nedostupnosti odgovornog radnika za vrijeme trajanja redovnog radnog vremena. Protiv navedenog radnika je proveden stegovni postupak.

Problemi s kojima se susreće Dom zdravlja Donji Miholjac na svome području u provođenju primarne i pojedinih oblika specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, kako navodi ravnatelj, proizlaze iz najnepovoljnijeg geografskog položaja u odnosu na ostale zdravstvene ustanove u našoj županiji jer ova ustanova pokriva zdravstvenu zaštitu na izoliranom, slabo naseljenom i prometno nepovezanom području, najudaljenijem od bolničkih centara, pacijenti najvećim dijelom, koriste samo osnovnu zdravstvenu zaštitu - obiteljsku i dentalnu medicinu.

Ravnatelj Doma zdravlja Donji Miholjac u svome se odgovoru osvrnuo i na proces privatizacije u zdravstvu (koncesija) koji smatra nepravičnim prema malim, prostorno udaljenim i prometno izoliranim sredinama kao što je Dom zdravlja Donji Miholjac. Naime, sve je manje aktivno zaposlenog stanovništva, a time su i timovi primarne zdravstvene zaštite svedeni na minimalni broj opredijeljenih pacijenata, koji su u pravilu neprofitabilni i nisu interesantni liječnicima obiteljske medicine koji u pravilu "bježe" u urbane i "isplativije" sredine. Takav je slučaj i na području Magadenovca, Marijanaca, Črnkovaca i Moslavine Podravske. U posljednje vrijeme se pojavljuje problem održavanja kontinuiteta rada obiteljske i dentalne medicine u navedenim sredinama budući da je nemoguće pronaći liječnike koji žele raditi u tim sredinama. S obzirom da zbog toga postoji problem ugovaranja zdravstvene djelatnosti s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje (timovi bez nositelja tima) skoro je nemoguće osigurati osnovna načela zdravstvene zaštite - dostupnost, sveobuhvatnost i kontinuitet u pružanju usluga zdravstvene skrbi. Zbog nemogućnosti formiranja "punog tima" (liječnik sa medicinskom sestrom) neće se moći ugovarati zdravstvena zaštita s HZZO-om pa postoji velika opasnost da veliki broj korisnika zdravstvene zaštite, pogotovo u ruralnim sredinama, ostane bez svoga obiteljskog liječnika. Ravnatelj Doma zdravlja ovu mogućnost smatra realnom opasnošću s kojom se svi moramo suočiti jer kada se to već dogodi bit će prilično kasno za korektivne aktivnosti jer se više neće moći kontrolirati učinjena šteta. Zbog toga i u ovome Izvješću tu problematiku navodi kao serioznu pojavu koja će se pojaviti ne samo na širem području Donjeg Miholjca, nego i u svim ostalim ruralnim prostorima u Županiji jer se iseljavanje i dalje nastavlja, mladi odlaze, radno - aktivno stanovništvo nestaje, a briga za starije osobe i dalje izostaje i zdravstveni sustav toga mora biti svjestan.

Sljedeća problematiku koja se pojavljuje na području rada Doma zdravlja Donji Miholjac je nemogućnost provođenja načela zdravstvene zaštite - specijalistički pristup zdravstvenoj zaštiti. 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) te su tijekom prošle godine počeli direktno ugovarati specijalističke zdravstvene djelatnosti s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje. 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. Međutim, tijekom 2016. godine, kako navodi ravnatelj, se pojavio problem rada ovakvih specijalističkih ordinacija s obzirom i na okolnosti važenja Pravilnika o mjerilima za davanje odobrenja zdravstvenom radniku za sklapanje poslova iz djelatnosti poslodavaca, kojim se ne dozvoljava honorarni rad specijalistima izvan matične ustanove. Na navedeni pravilnik ustanova je uputila prigovor resornom ministarstvu, koji je prihvaćen pa je ustanovi omogućeno da može obavljati specijalističku zdravstvenu zaštitu osiguranicima HZZO-a.

Ravnatelj navodi i sve veće poteškoće u funkcioniranju dentalne zdravstvene zaštite, kako u samom sjedištu ustanove, tako i u područnim ambulantomama. 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, Črnkovci, Moslavina Podravska). Ovakav trend se pojavio i u Donjem Miholjcu jer je još 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 s 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 obiteljske i dentalne medicine, kako u regiji tako i u cijeloj Državi.

Dom zdravlja Đakovo u protekloj je godini zaprimio nekoliko usmenih pritužbi pacijenata zbog čekanja na pregled kod liječnika ili nesporazuma u komunikaciji s medicinskom sestrom koje su kroz razgovor s ravnateljem riješene.

Dom zdravlja Beli Manastir je tijekom 2016. godine zaprimio dvije pritužbe vezane uz ponašanje zdravstvenih radnika i to jednu zbog čekanja na red za vađenje krvi u medicinsko-biokemijskom laboratoriju i jednu pritužbu na liječnika obiteljske medicine koji je odbio pregledati dijete koje nije njegov pacijent iako je u ordinaciju došla samo majka bez djeteta, pa ustanova smatra da je ova pritužba neopravdana.

Dom zdravlja Valpovo je u prošloj godini zaprimio dvije pritužbe pacijenata. Prva pritužba bila je primjedba na rad i postupanje medicinske sestre u oftalmološkoj ordinaciji u ambulanti Belišće, a Dom zdravlja Valpovo zaprimio ju je od Ministarstva zdravlja kojem se požalila kćerka pacijentice. U provedenom postupku utvrđeno je da je medicinska sestra postupila korektno i kulturno što su potvrdili i svjedoci, a o svemu je izvješteno i resorno ministarstvo. Druga pritužba odnosila se na rad doktora dentalne medicine u Valpovu i njegove medicinske sestre, konkretno na duge liste čekanja i primanje pacijenata preko reda. Pritužbu je pacijent također uputio izravno Ministarstvu zdravlja koje ju je prosljedilo Domu. U provedenom postupku utvrđeno je da je pacijent prekinuo liječenje zuba kod svoga izabranog doktora u 2014. i izliječio ga u ordinaciji liječnika koji obavlja privatnu praksu. Kada je 2016. godine ponovno došao kod izabranog liječnika zamoljen je za strpljenje jer je doktor sanirao pacijenta s bolnim zubom nakon čega je pacijent iznio svoje optužbe na rad ordinacije. Ministarstvu je prosljeđen odgovor, a ustanova smatra da ni u ovom slučaju nije bilo povrede prava pacijenata.

Dom zdravlja Našice u 2016. godini nije imao pritužbi pacijenata na rad zdravstvenih radnika zbog pojedinačnih povreda njihovih prava kao ni pritužbi na organizaciju rada ovih ustanova.

Ljekarne Osječko-baranjske županije su u 2016. godini zaprimile tri prigovora pacijenata. Jedan prigovor odnosio se na krivu uputu za primjenu lijeka za koju je pacijent tvrdio da ju je dobio u ljekarni pri podizanju lijeka. Iz Ljekarne naglašavaju da je od podizanja lijeka do pritužbe prošao dugi period i da nisu bili u mogućnosti provjeriti navode pacijenta te da su magistri koji rade u ljekarni stručni i savjesni u svom radu pa svjesno ne bi dali krivu uputu za uzimanje lijeka. Osim toga, simptomi koje je naveo pacijent mogu biti posljedica uzimanja propisanog lijeka što je i navedeno u uputi za primjenu lijeka. Druga pritužba odnosila se na neprofesionalno ponašanje magistre u ljekarni jer mu je okrenula leđa i poslužila drugog pacijenta. U svome objašnjenju magistra je istaknula da pacijentov lijek nije bio na CEZIH-u pa mu ga nije mogla izdati, a pošto je pacijent pričao na mobitel poslužila je drugog pacijenta. Treću pritužbu Ljekarnama uputio je Centar za edukaciju i informiranje potrošača i odnosila se na radno vrijeme Ljekarne Bilje, te da u navedenoj Ljekarni pacijenti ne mogu uvijek podići sve tražene lijekove. Iz Ljekarni naglašavaju da, s obzirom na nedostatak magistara farmacije, Ljekarna Bilje izdaje lijekove na recept kada radi magistar (samo u jednoj smjeni). Navode i da su lijekovi koji izlaze iz ljekarne na dnevnoj bazi dostupni pacijentima, osim ako nisu u nedostatku. Tada se pacijentu ponudi zamjenski lijek. Što se tiče lijeka veće vrijednosti navedena Ljekarna ga ne skladišti, već ga pacijent može podići slijedeći dan do 14 sati. U Ljekarnama Osječko-baranjske županije konstatiraju da će djelatnici Ljekarni u 2017. godini nastojati uspostaviti još bolju komunikaciju s pacijentima kako bi u konačnici bilo što manje pritužbi.

Zavod za javno zdravstvo Osječko-baranjske županije prošle je godine zaprimio dvije anonimne pritužbe pacijenata vezane uz rad Službe za školsku medicinu i Službe za mikrobiologiju, a Zavodu ih je prosljedilo Ministarstvo zdravstva. Prvi anonimni pisani prigovor Ministarstvu zdravstva uputio je roditelj djeteta kojemu je pružena zdravstvena usluga u Službi za školsku medicinu i odnosio se na činjenicu da u ambulanti Službe rade doktori medicine na specijalizaciji iz školske i adolescentne medicine što je roditelj smatrao nezakonitim. U pismenom očitovanju na prigovor Zavod je naveo da je više puta od Ministarstva zdravstva zatražio suglasnost za zapošljavanje na neodređeno vrijeme liječnika opće medicine budući da liječnika specijalista školske medicine nema na tržištu rada. Ministarstvo je na takve zahtjeve davalo negativan odgovor, a kada je dalo suglasnost za zapošljavanje isključivo liječnika specijalista školske medicine na više puta raspisivani natječaj Zavoda za takvo radno mjesto nije bilo prijava zainteresiranih kandidata. O navedenoj su problematici upoznati i Ministarstvo zdravstva i Osječko-baranjska Županija. S druge strane doktori medicine na specijalizaciji iz školske i adolescentne medicine prema planu i programu dio svog specijalističkog staža obavljaju i u ambulantama školske medicine te tako povremeno pokrivaju i ambulante koje su ostale bez doktora medicine i to pod nadzorom svojih mentora, specijalista školske medicine. Zavod nadalje navodi da je s postojećih osam specijalista školske medicine, rasprostranjenim terenom rada i četiri ispostave ustanove, nemoguće adekvatno obaviti preventivno-odgojne mjere za zdravstvenu zaštitu školske djece i studenata predviđene planom i programom pa se u provođenje tih mjera uključuju i doktori medicine specijalizanti školske i adolescentne medicine pod nadzorom mentora.

Drugi anonimni pisani prigovor pacijenta iz Osijeka upućen također Ministarstvu zdravstva odnosio se na rad doktora medicine, specijaliste kliničke mikrobiologije, u Službi za mikrobiologiju. U prigovoru je pacijent naveo da je više puta dolazio na uzorkovanje u prijemnu ambulantu Službe za mikrobiologiju gdje nije zatekao liječnika dok u Pravilniku o početku, završetku i rasporedu radnog vremena Zavoda za javno zdravstvo Osječko-baranjske županije dostupnom na web stranicama Zavoda stoji da se u ambulanti Službe za mikrobiologiju radi u dvije smjene i da je za rad zadužen tim liječnika, pa je pacijent smatrao da je liječnik obavezno prisutan i odgovoran i da u suprotnom postoji nepoštivanje radne etike, kvalitete posla i navedenog Pravilnika. U pisanom očitovanju Zavoda na prigovor u potpunosti su objašnjene odredbe Pravilnika kao i jasne kompetencije pojedinih radnika u timu (doktor medicine specijalist mikrobiolog, stručni prvostupnik medicinsko-laboratorijske dijagnostike i zdravstveno-laboratorijski tehničar).

U svome odgovoru Zavod navodi i da prilikom pružanja zdravstvenih usluga nastoje svim pacijentima na primjeren način dati informaciju o njihovim pravima i obvezama iz zdravstvenog osiguranja, te ostale informacije vezano uz liječničke preglede, dijagnostičke i terapijske postupke kako bi se zaštita zakonskih prava pacijenata u ustanovi i zdravstvu općenito podigla na bolju razinu.

Slijedom navedenoga u svim službama Zavoda za javno zdravstvo Osječko-baranjske županije dostupna je anketa o zadovoljstvu pacijenata, pomoću koje se prati zadovoljstvo pacijenata i kvaliteta pružene usluge.

Poliklinika za rehabilitaciju slušanja i govora "SUVAG" Osijek u 2016. godini nije imala zaprimljenih prigovora niti pritužbi pacijenata zbog povrede njihovih prava u smislu Zakona o zaštiti prava pacijenata. Međutim, ova ustanova u zadnje vrijeme neprestano prima zamolbe pacijenata iz okolnih županija (Virovitica. Slatina. Vukovar...) koji traže vrstu zdravstvene zaštite koju pružaju logopedi jer na njihovim područjima nema takvog zdravstvenog kadra niti inicijative da se ista poduzme u rješavanju toga problema. Primajući takve pacijente, navode u svome dopisu, jer su dužni obraditi svakoga tko je upućen u Polikliniku "SUVAG" Osijek znatno se produljuju liste čekanja.

U Zavodu za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije tijekom 2016. godine zaprimljeno je 8 pritužbi pacijenata. Sedam pritužbi bilo je zbog pojedinačnih povreda prava pacijenata vezano uz postupanje medicinskog osoblja i pružanje hitne medicinske pomoći, a odnosile su se na pružanje liječničke pomoći i ponašanje medicinskih djelatnika prilikom pružanja liječničke pomoći odnosno način komunikacije medicinskih djelatnika i dispečera u prijavno dojavnoj jedinici. Od navedenih sedam pritužbi jedna pritužba ustvari se odnosi na rad Objedinjenog hitnog prijema Kliničkog bolničkog centra Osijek, a ne na rad i postupanje Zavoda, a jedna je vezana uz uslugu sanitetskog prijevoza i odnosila se na prigovor pacijenta zbog dužeg čekanja na sanitetski prijevoz prilikom prijevoza nakon hemodijalize iz zdravstvene ustanove na kućnu adresu.

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 i protokola. Za pritužbe koje su se odnosile na moguću neljubaznost u komunikaciji s pacijentima, nakon provedenih postupaka, očitovanja zaposlenih, pregleda dokumentacije i preslušavanja tonskih zapisa razgovora s dispečerom u medicinskoj prijavno-dojavnoj jedinici, nisu ocijenjene utemeljenima odnosno bile su subjektivnog karaktera jer u takvim slučajevima pozivatelji, članovi obitelji ili pacijenti posebno emotivno reaguju. Kod usluge sanitetskog prijevoza pacijenata, iz Zavoda za hitnu medicinu naglašavaju da čekanje na prijevoz nakon hemodijalize iz zdravstvene ustanove na kućnu adresu nije rezultat nebrige za pacijenta ili loše organizacije rada nego su uvjetovani objektivnim okolnostima (mrežom ugovorenih timova, prosječno 100 prijevoza na hemodijalizu dnevno), u pravilu se ne radi o životno ugroženim pacijentima i hitnim stanjima, a članovi obitelji telefonski inzistiraju da se njihovi roditelji, o kojima ne mogu brinuti jer žive izvan Županije, hospitaliziraju jer o njima nema tko skrbiti, a radi se o starijoj populaciji i slično.

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 19 timova sanitetskog prijevoza, zbog čega ustanova ima u radnom odnosu ugovorenih 50 doktora medicine, 84 ugovorenih medicinskih sestara/tehničara i 83 vozača sanitetskog vozila, sukladno propisanim kadrovskim standardima i normativima. Za obavljanje redovite djelatnosti ustanova raspolaže sa 53 sanitetska vozila od čega 18 koristi za obavljanje hitne medicinske pomoći, a 35 za uslugu sanitetskog prijevoza.

Tijekom 2016. godine Zavod je obavio 74 717 intervencija od čega 17 783 intervenciju hitne medicinske pomoći na terenu, 4 139 ambulantnih pregleda pacijenata, 24 218 unutar županijskih sanitetskih prijevoza pacijenata, 1 070 međuzupanijskih prijevoza pacijenata, 27 500 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 21 891 intervencija u 2015. godini na 17 783 intervencije u 2016. godini te značajno smanjenje ambulantnih pregleda pacijenata s 11 118 u 2015. godini na 4 139 u 2016. 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 došlo je u 2014. godini (sa 17 599 u 2013. godini na 26 280 u 2014. godini) 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. Iako je u 2015. godini na hemodijalizu prevezeno nešto manje pacijenata u odnosu na 2014. godinu trend povećanja dijaliziranih pacijenata nastavit će se i u 2016. godini zbog preuzimanja prijevoza pacijenata na hemodijalizu s područja Doma zdravlja Beli Manastir i Doma zdravlja Donji Miholjac u Klinički bolnički centar Osijek i Opću bolnicu Našice.

Opća bolnica Našice je tijekom prošle godine zaprimila četiri pritužbe pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Pritužbe su se odnosile na rad liječnika, medicinskih sestara te inženjera medicinske radiologije. U svome dopisu navode da se za podizanje zaštite zakonskih prava pacijenata na bolju razinu, kako u njihovoj ustanovi tako u zdravstvu općenito, treba raditi na poboljšanju komunikacije pacijenata i osoblja. Navode i da osoblje Opće bolnice Našice u svakoj jedinici djelatnosti postupa sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, a u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata.

Klinički bolnički centar Osijek je tijekom 2016. godine zaprimio 106 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 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.

Uvidom u pritužbe pacijenata najviše se njih odnosilo na probleme naručivanja pacijenata na pretrage zbog čega je Klinički bolnički centar Osijek na svim svojim ustrojstvenim jedinicama imenovali odgovorne osobe za naručivanje pacijenata i uveli mogućnosti naručivanja putem e-maila, a na internet stranici KBC-a Osijek navedeni su svi kontakti brojevi, e-mail adrese i odgovorne osobe zadužene za naručivanje pacijenata.

Osim pritužbi zbog nemogućnosti naručivanja putem telefona, 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.

Tijekom 2016. godine Povjerenstvo za unutarnji nadzor razmotrilo je i riješilo ukupno 29 pritužbi, koje su se gledano po organizacijskim jedinicama, odnosile na:

- Klinika za unutarnje bolesti: 3 (komunikacijski problem), 1 (pritužba na liječenje), 1 (nekorrektno ponašanje)
- Zavod za ortopediju: 1 (neovjeren medicinska dokumentacija), 1 (pritužba na liječenje)
- Služba za tehničke poslove: 1 (pritužba na nosače bolesnih i umrlih)
- Zavod za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju: 1 (pritužba na liječenje)
- Zavod za onkologiju: 1 (tijek liječenja)
- Centralni objedinjeni hitni prijem: 1 (neprofesionalno ponašanje), 1 (neadekvatna medicinska dokumentacija), 1 (vrijeme čekanja pregleda)
- Zavod za oftalmologiju: 1 (nestručno ponašanje)

- Klinika za neurokirurgiju: 1 (nekorektno ponašanje)
- Klinika za ginekologiju i opstetriciju: 1 (nestručno ponašanje)
- Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju: 1 (nestručno liječenje)
- Klinika za infektologiju: 1 (neadekvatna komunikacija i informiranje pacijenta o zdravstvenom stanju)
- Klinika za anesteziologiju, reanimatologiju i intenzivno liječenje: 1 (nestručno ponašanje)
- Klinika za kirurgiju: 5 (nestručno liječenje)
- Zavod za urologiju: 1 (nestručno ponašanje), 1 (nestručno liječenje)
- Klinika za otorinolaringologiju i kirurgiju glave i vrata: 2 (nestručno liječenje)
- Klinika za psihijatriju: 1 (nestručno ponašanje).

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 ostale pojedinačne pritužbe. U Kliničkom bolničkom centru Osijek smatraju 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 Izvešće 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 2016. 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 2016. 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 2016. 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 drugostupanjsko 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 Regionalnom uredu/Područnoj službi 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 2016. godini zaprimljeno je 418 takvih zahtjeva.

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 procesuiru, 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 predstavljeni 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 2016. godine Komori su podnesene četiri pritužbe na rad liječnika s područja Osječko-baranjske županije.

Ujedno, Komora ukazuje kako je zaštita prava pacijenata (u okviru nadležnosti Komore) osigurana 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 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. stavka 1. točke 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.*

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 konkretnih pojedinačnih pritužbi članica zbog povrede njihovih prava kao pacijentica dodajući da tijekom liječenja naravno stječu različita iskustva zbog svima poznatih nedostataka u zdravstvu, ali da to kao svoju stvarnost moraju prihvatiti. Inače, MAMMAE klub kao i proteklih godina, ukazuje na druge važne probleme. Primjerice, već pri samom saznanju o bolesti odnosno karcinomu dojke (ili bilo koje vrste) pri bolnici bi trebao djelovati psiholog za pomoć ženama (bolesnicima). Same žene su različite osobe i različito pristupaju problemu zbog čega je psihološka pomoć na samom početku bolesti jako potrebna, a u zdravstvenim je ustanovama nema. 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. 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.

Iz Udruge za borbu protiv alergijskih bolesti odgovorili su kako prošle godine nisu imali spoznaja o pojedinačnom uskraćivanju ili povredi prava pacijenata. U odgovoru navode i da su se u 2016. godini konačno dogodili mali pomaci u Republici Hrvatskoj u liječenju alergijskih bolesnika. Primjerice, jednostavnije je propisivanje adrenalinskih autoinjektora i njihovo plaćanje preko Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje i konačno je, s obzirom na aktualnu problematiku

Imunološkog zavoda, ponovno omogućena nabavka alergena iz uvoza za dijagnostiku koji i dalje idu na teret odjela koji ih aplicira. Problem su alergeni za hiposenzibilizaciju te propisivanje skupih lijekova za rijetku bolest - hereditarni angioedem - koji terete matične ustanove, a trebali bi biti na Listi lijekova za rijetke bolesti. U rješavanje navedenih problema uključena su stručna društva, HDAKI Hrvatsko društvo za alergologiju i kliničku imunologiju, i udruge bolesnika.

Udruga slijepih Osječko-baranjske županije odgovorila je da tijekom 2016. 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 pozivaju 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.

Udruga gluhoslijepih osoba Grada Osijeka i Osječko-baranjske županije odgovorila je da se prošle godine članovi Udruge, gluhoslijepe osobe, nisu tužile zbog povrede svojih prava iz zdravstvene zaštite. Navode i da će se u slučaju da se ubuduće dogodi situacija kojom se narušavaju prava ovih osoba kao pacijenata svakako o istima obavijestiti Povjerenstvo.

V. Zaključak

Tijekom prošle godine rad Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije odnosio se na zakonom utvrđene aktivnosti, praćenje primjene propisa i ukazivanja propuste za koje sazna te predlaganja mjera koje se mogu poduzeti za zaštitu i promicanje prava pacijenata. Međutim, rješavane su i pristigle pojedinačne pritužbe pacijenata zbog konkretnih povreda njihovih prava i to na način prethodno opisan u Izvješću.

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 iz raznih izvora jer nerijetko ukazuju na konkretne nedostatke u pružanju zdravstvene zaštite i pojedinim specifičnim skupinama pacijenata uz predložene modalitete njihova uklanjanja.

Povjerenstvo smatra da su sve brojnije pritužbe koje pacijenti sve češće upućuju na različite adrese, zdravstvenim ustanovama, stručnim organizacijama i savjetovateljima, nadležnim inspekcijama, Ministarstvu zdravstva, velikim dijelom i odraz uspješnog dugogodišnjeg provođenja različitih projekata na području Županije s ciljem podizanja razine svijesti pacijenata o pravima koja imaju i mogućnosti njihove zaštite.

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 _____ 2017. godine

ZAKLJUČAK

povodom razmatranja Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2016. godini

I.

Skupština prihvaća Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2016. 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