

REPUBLIKA HRVATSKA
OSJEČKO-BARANJSKA ŽUPANIJA
SKUPŠTINA

Materijal za sjednicu



**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA NA
PODRUČJU OSJEČKO-
BARANJSKE ŽUPANIJE
U 2010. GODINI**

Podnositelj

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

Osijek, ožujka 2011.

**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU
OSJEČKO-BARANJSKE ŽUPANIJE
U 2010. 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 pojedinoga 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.

II. Pritužbe Povjerenstvu zbog povreda pojedinačnih prava pacijenata

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

Međutim, članak 35. Zakona ukinut je odlukom Ustavnog suda od 12. ožujka 2008. godine ("Narodne novine", broj 37/08.), a prestao je važiti 31. prosinca 2008. godine. Naime, u postupku ocjene suglasnosti članka 35. Zakona o zaštiti prava pacijenata s Ustavom Ustavni sud ocijenio je da pritužba propisana člankom 35. stavcima 1. i 2. ovog Zakona nije pravno sredstvo kojim bi se na djelotvoran i efikasan način moglo ostvariti Ustavom zajamčeno pravo na zdravstvenu zaštitu budući da se, sukladno odredbama Ustava, u povodu pritužbe ne donosi pojedinačni akt utemeljen na zakonu niti je nastavno osigurana sudska kontrola zakonitosti pojedinačnih akata tijela koja imaju javne ovlasti. Propust zakonodavca da regulaciju članka 35. Zakona na opisan način ne prilagodi zahtjevima Ustava, Ustavni sud ocijenio je naročito teškim budući da je riječ o kategoriji osoba kojima je osobito potrebna pravna zaštita jer se kao pacijenti nalaze u odnosu uske ovisnosti o zdravstvenim

ustanovama, u kojima se tijekom liječenja odlučuje o njihovim pravima. U reguliranju, zaštite prava pacijenata, stoji u obrazloženju Odluke Ustavnog suda, kad ih je već proklamirao, opisao i propisao, zakonodavac se mora poslužiti jasnom, preciznom i potpunom regulacijom postupaka odlučivanja o njima, a ne prepustiti ih u cijelosti prostoru neograničene diskrecijske prosudbe odgovornih osoba ili povjerenstava.

Budući da je članak 35. Zakona prestao važiti 31. prosinca 2008. godine, Povjerenstvo ni tijekom 2010. godine nije moglo poduzimati aktivnosti vezane uz pritužbe građana. U promatranom izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je održalo tri sjednice na kojima je razrađeno provođenje projekta "Znanjem do zdravlja" s ciljem promidžbe zaštite prava pacijenata. Naime, slijedom zakonske obveze Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Osječko-baranjske županije je izvješće o radu Županijskoj skupštini i Ministarstvu podnijelo i za 2009. godinu konstatirajući u njemu da je u protekloj godini pristigao vrlo mali broj pritužbi pacijenata u svezi povreda njihovih prava te da bi razlog tome, između ostaloga, svakako mogla biti i neinformiranost pacijenata o pravima i mogućnosti zaštite istih. Stoga je ocijenjeno potrebnim aktivirati Povjerenstvo na edukaciji javnosti o pravima pacijenata i poticanju građana da o svojim problemima u ostvarivanju zdravstvene zaštite, ukoliko postoje, i javno progovore.

Projektom "Znanjem do zdravlja" Povjerenstvo želi razvijati svijest građana o pravima koja imaju kao pacijenti odnosno približiti im problematiku zaštite prava pacijenata i to uz mogućnost izravnog postavljanja pitanja u televizijskim i radio emisijama i pronalaženja odgovora na iste. Članovi Povjerenstva sudjelovat će u televizijskim i radijskim emisijama u kojima će građani-pacijenti pozivom na telefonski broj, o kojem će pravovremeno biti obaviješteni putem medija, plakata i letaka koji će se distribuirati po zdravstvenim ustanovama i na javnim mjestima, moći postaviti izravno pitanje, koje će prisutni član/ica Povjerenstva zabilježiti. Članovi Povjerenstva potražiti će odgovore na postavljena pitanja od stručnih odgovornih osoba, čitajući Zakon, od ravnatelja zdravstvenih ustanova, nadležnih institucija i u sljedećoj emisiji za tjedan dana pročitati će odgovore na postavljena pitanja iz prethodne emisije.

Dakle, emisije će biti podijeljene u dvije faze:

- 1. faza: "postavi pitanje" (s mogućnošću poziva u emisiju)**
- 2. faza: "poslušaj odgovor" (bez mogućnosti poziva u emisiju).**

Navedene aktivnosti provest će se kroz 2 mjeseca, po **tri** televizijske/radijske emisije na mjesec, ukupno **6 emisija** uživo u trajanju od jednog sata.

Osim mogućnosti postavljanja pitanja izravnim javljanjem u emisiju građani će moći svoje pitanje, primjedbe ili mišljenje ubaciti u postavljene **sandučiće** u zdravstvenim ustanovama.

Članovi Povjerenstva organizirat će povremeno pražnjenje sandučića, a pitanja na papiru čitat će se na sjednici Povjerenstva, izdvojiti će se najvažnija pitanja koja se primjerice nisu postavljala putem televizijskih/radijskih emisija te će se na njih također potražiti odgovor koji će se, uz ostale odgovore moći pročitati u emisijama u 2. fazi Projekta ili će se nastojati pisanim putem osigurati odgovor nadležnih institucija.

Osim toga, putem postavljenih pitanja, Povjerenstvo će imati uvid u stvarne probleme koji se tiču pacijenata te o njima moći izvijestiti zdravstvene ustanove, HZZO, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata RH, liječničke komore i slično i zatražiti pronalaženje optimalnog rješenja uvažavajući interese pacijenata. Uz to, tiskati će se letci i plakati o pravima pacijenata.

Partner u provođenju projekta bit će Udruga optimalnom težinom do zdravlja "VAGA" iz Osijeka tako što će uključiti svoje volontere u animaciju i obavješćivanje javnosti o provođenju projekta (podjela letaka, postavljanje plakata, organizacija štanda na kojem će se predstaviti projekt...). "VAGA" će omogućiti i svakodnevnu dostupnost ažuriranih informacijama o provođenju projekta (terminima emisija, postavljenim pitanjima i odgovorima, lokacijama postavljenih sandučića i

slično) na svojoj web stranici i web stranicama ostalih udruga s kojima surađuje te pojedinim internet portalima s kojima udruga "VAGA" provodi dugogodišnju suradnju kako bi javnost bila pravovremeno informirana.

U Proračunu Osječko-baranjske županije za 2010. godinu u razdjelu 7 glavi 1 na poziciji 698 tekuće donacije u novcu bilo je planirano 5.000,00 kuna za program "Pilot projekt - Promicanje prava pacijenata" koji će provoditi Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije. Ovim su novcima krajem 2010. godine tiskani plakati (14 komada), leci (2000 komada) i naljepnice za sandučiće (14 komada), te kupljeni poštanski sandučići (14 komada) koji će biti postavljeni na vidljivim mjestima u zdravstvenim ustanovama na području Osječko-baranjske županije. Procijenjena financijska vrijednost projekta je 10.000,00 kuna, pa je još 5.000,00 kuna planirano za provođenje ovog Projekta u Proračunu Županije za 2011. godinu. U prvoj polovici 2011. godine, nakon što javnost putem medija, plakata i letaka bude upoznata s provođenjem ovog projekta na području Županije, predviđena je i realizacija ciklusa televizijskih i radio emisija.

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 2010. godine osam pritužbi pacijenata koje su se odnosile na neljubaznost i neprofesionalnost medicinskih sestara i doktora te nezadovoljstvo njihovim radom, te jednu prijavu sina pacijentice za nemar doktora pri liječenju njegove majke. Sa svim doktorima i medicinskim sestrama na koje su se pacijenti žalili obavljen je razgovor, te su upozoreni na potrebu primjerenijeg ponašanja, a prijavu za nemar je odbilo Stručno vijeće Doma zdravlja Osijek.

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

U Domu zdravlja Donji Miholjac je u 2010. godini zaprimljena jedna pritužba pacijenta na rad izabranog liječnika opće (obiteljske) medicine. Do nesporazuma je došlo kada je pacijent upućen da uredi svoj status osiguranika u Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, a nije mu odbijeno liječenje kako je navedeno u pritužbi. Ravnatelj je zatražio očitovanje liječnika i pacijentu uputio odgovor, a Dom nema informacija o tome je li pacijent poduzimao druge radnje. Ravnatelj Doma zdravlja Donji Miholjac navodi da se problemi s kojima se suočavaju pacijenti s područja ovoga Doma zdravlja prvenstveno odnose na dostupnost i kontinuiranost specijalističke izvanbolničke zdravstvene zaštite, nedovoljne zdravstvene skrbi za neizlječivo bolesne (potreban je Centar za hospicij) i staračko-samačka domaćinstva, te posebno za stanovnike starije od 65 godina života. S obzirom da je prostor sveobuhvatan (približno 500 kvadratnih kilometara) nedovoljna je povezanost prostora javnim prijevozom. Primjerice, u pojedinim okolnim naseljima postoje autobusne linije koje prometuju jednom dnevno. Poseban naglasak u Donjem Miholjcu stavljaju na nemogućnost i nepristupačnost nabave lijekova u područnim ambulantama. U Domu zdravlja Donji Miholjac smatraju da više treba poraditi na informiranju pacijenata i da mediji u tom pogledu često unose zbrku. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje bi trebao više informirati pacijente plakatima postavljenim u čekaonicama ordinacija primarne zdravstvene zaštite i lecima koje bi liječnici dijelili svojim pacijentima kako bi se izbjegle nepotpune informacije, pa i zbrka koja nastaje nekoordiniranjem zakonodavca i izvršitelja (ustanove odnosno zdravstvenog tima).

U Domu zdravlja Đakovo tijekom 2010. godine nisu imali pritužbi na rad liječnika. Nekoliko pacijenata obratilo se ravnatelju Doma u Đakovu manjim usmenim pritužbama koje su kroz razgovor i riješene.

Ljekarna Osijek, Ljekarna Đakovo i Ljekarna Beli Manastir također tijekom prošle godine nisu imale niti jednu pritužbu pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Ljekarna Osijek primila je par pismenih i usmenih prigovora za koja smatra da se ne odnose na kršenje zakonskih prava pacijenata niti su uzrokovani propustima u radu Ljekarne. Naime radilo se želji kupaca da vrate u slobodnoj prodaji kupljeni dodatak prehrani odnosno prigovorima na kratak rok valjanosti kupljenih preparata. Pacijenti su pismeno izviješteni o nemogućnosti povrata preparata te o roku valjanosti, a kasnijih reklamacija nisu imali. Ljekarna Beli Manastir navodi da četiri magistra farmacije pohađaju tečaj stručnog usavršavanja "Adiva" u organizaciji dobavljača lijekova "Phoenix Farmacija" d.d. kojim će se omogućiti kvalitetnije pružanje ljekarničkih usluga. U ovoj Ljekarni naglašavaju da im je 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. Naime, na objavljene natječaje za zapošljavanje u Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, Glasniku Hrvatskog farmaceutskog društva i Hrvatskoj ljekarničkoj komori nije se prijavio niti jedan magistar farmacije.

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

Poliklinika za rehabilitaciju slušanja i govora "SUVAG" Osijek također nije zaprimila pritužbe pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Iz SUVAG-a naglašavaju da se u svom radu maksimalno zalažu za provođenje Zakona o zaštiti prava pacijenata, poštujući njihovo pravo na privatnost, jednako pravo svakog pacijenta na kvalitetnu zdravstvenu zaštitu, pridržavajući se etičkih načela uz poštivanje njihovih osobnih stavova. Naglašavaju i da se naročito zalažu za zaštitu osobnosti pacijenata, jer su gotovo devedeset posto njihovih pacijenata djeca. Poliklinika "SUVAG" radi s pacijentima po unaprijed zakazanom rasporedu u točan dan i sat, te je i na taj način pacijentima omogućeno da sami odrede vrijeme koje im odgovara. Također, da bi se u potpunosti zaštitilo pravo pacijenta na privatnost, rad na rehabilitaciji odvija se individualno. Kako bi pacijenti bili što bolje informirani o svojim pravima u čekaonicama im je omogućen uvid u Zakon o zaštiti prava pacijenata.

U Hitnoj medicinskoj pomoći Osječko-baranjske županije tijekom 2010. godine zaprimljeno je pet pritužbi pacijenta zbog pojedinačnih povreda njihovih prava vezanih uz postojanje i pružanje hitne medicinske pomoći i jedna pritužba koja se odnosila na kvalitetu vozila prilikom obavljanja usluge sanitetskog prijevoza koju je podnio član obitelji određen kao pratnja pacijentice u sanitetskom prijevozu.

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

Inače, Hitna medicinska pomoć Osječko-baranjske županije provodi izvanbolničku hitnu medicinsku pomoć i pruža usluge sanitetskog prijevoza za 330.506 stanovnika na području Osječko-baranjske županije koje pokriva 4.155 kilometara kvadratnih. Tijekom 2010. godine Hitna je obavila 154.118 intervencija od čega 27.254 intervencije hitne medicinske pomoći, 55.690 ambulantskih pregleda pacijenata, 31.587 unutar županijskih sanitetskih prijevoza pacijenata, 2.096 međuzupanijska prijevoza pacijenata, 37.489 prijevoza dijaliziranih pacijenata i 2 sanitetska prijevoza pacijenata u inozemstvo.

Iz Hitne medicinske pomoći naglašavaju da bi pacijenti korisnici njihovih medicinskih usluga svoja prava koristili na višoj razini kada bi se provela medijska edukacija pučanstva o ulozi i važnosti hitne medicinske pomoći u provođenju zdravstvene zaštite. Naime, iskustva Hitne medicinske pomoći govore da velik broj građana ne shvaća ulogu hitne medicinske pomoći, koja je prvenstveno pomoć

životno ugroženim osobama pa službu hitne pomoći zovu i u slučajevima kada se ne radi o takvom stanju što opterećuje rad dispečerske službe i dovodi do nepotrebnih intervencija. Zbog toga se događa da hitnu medicinsku pomoć nije moguće pružiti životno ugroženim pacijentima kojima je ona u danom trenutku potrebija čime se naravno ograničavaju i njihova prava iz zdravstvene zaštite.

Također, analizom broja ambulantnih pregleda pacijenata u Hitnoj su utvrdili da velik broj građana neopravdano koristi mogućnost medicinskog zbrinjavanja na punktovima Hitne iako se ne radi o hitnom stanju i to iz raznih razloga (blizina punkta, neplaćanje lijekova, dugogodišnje navike dolaska u iste jer su punktovi pri domovima zdravlja gdje su i inače dolazili na preglede i sl.). Takvo ponašanje opterećuje rad ekipe Hitne medicinske pomoći i oduzima vrijeme koje bi trebali posvetiti stvarno životno ugroženim pacijentima.

Nadalje, u Hitnoj tvrde da je velik broj ambulantnih pregleda na njihovim punktovima u značajnoj mjeri posljedica organizacije rada ordinacija primarne zdravstvene zaštite, pojedini liječnici rade petak prijepodne i ponedjeljak poslijepodne, a pojedini liječnici ne osiguravaju adekvatnu zamjenu u svojim ordinacijama u slučajevima odsutnosti, što dovodi do povećanog priljeva pacijenata u odjele Hitne medicinske pomoći bez obzira na hitnost medicinskog zbrinjavanja.

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

Osim navedenog, najveći problem svakako predstavlja nedostatak zaposlenih liječnika u odnosu na potreban broj prema ugovorenim standardima i normativima što predstavlja veliku poteškoću u funkcioniranju službe, a o čemu je više puta izvještena Osječko-baranjska županija kao osnivač, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje i Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi. Kako bi se osiguralo funkcioniranje službe nedostatak liječnika, uz iznimno velike poteškoće, popunjava se angažiranjem vanjskih suradnika iz drugih zdravstvenih ustanova temeljem ugovora o djelu.

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

Pritužbe su se odnosile na sjedeće:

- jedna primjedba putem Knjige žalbe odnosila se na nemogućnost obavljanja pretrage,
- jedna kritika odnosila se na neljubazno, bezobrazno i arogantno ponašanje sestre na odjelu,
- jedna pritužba na ponašanje ing. medicine radiologije,
- jedna primjedba na nemogućnost boravka uz dijete,
- jedna žalba na nehumanost i uvrede liječnika,
- jedna žalba na nekorektno ponašanje djelatnika jedinice i neadekvatno pruženu uslugu.

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

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

U Kliničkom bolničkom centru Osijek je tijekom 2010. godine, zaprimljeno 13 pisanih pritužbi pacijenata koje je razmotrilo i u potpunosti obradilo Povjerenstvo za unutarnji nadzor Kliničkog bolničkog centra Osijek. Pritužbe su se odnosile na sumnje u stručne pogreške liječnika pri obradi pacijenata, neprimjerene načine komunikacije, organizacijske probleme na radilištima vezane za čekanja pacijenata na pretrage i slično.

Svi pacijenti su pisano informirani o ishodima sjednica Povjerenstva za unutarnji nadzor vezanih za svoj predmet pritužbe. Gledano po klinikama/odjelima KBC-a Osijek sedam pritužbi se odnosilo na Kliniku za internu medicinu i po jedna pritužba na: Kliniku za kirurgiju, Kliniku za pedijatriju, Kliniku za infektologiju, Kliniku za otorinolaringologiju i cervikofacijalnu kirurgiju, Kliniku za ginekologiju i Odjel za radioterapiju i onkologiju.

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 2010. 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 2010. godine zaprimio Odjel zdravstvene inspekcije Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi zbog povrede njihovih pojedinačnih prava iz područja zdravstvene zaštite, u kojem obimu i na koja se prava te pritužbe odnose odnosno je li tijekom 2010. 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, Udruge za borbu protiv raka dojke "MAMMAE" Osijek, Udruge kardiovaskularnih bolesnika Osijek, Udruge dijaliziranih, transplantiranih i kroničnih bubrežnih bolesnika Osijek, Udruge roditelja djece oboljele i liječene od malignih bolesti "MOJE DIJETE" Osijek, Udruge za borbu protiv alergijskih bolesti, Hrvatske udruge gluhoslijepih osoba DODIR Podružnica Osijek, Udruge gluhoslijepih osoba Grada Osijeka i Osječko-baranjske županije, Udruge slijepih Osječko-baranjske županije, ULOH "HEPATOS" Osijek, UPIT Udruge paraplegičara i tetraplegičara Osječko-baranjske županije te od Društva za zaštitu od dijabetesa Osijek.

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

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

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

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

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

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

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

U 2010. godini zaprimljeno je 136 takvih zahtjeva od kojih je pravomoćno pozitivno riješeno 99 predmeta, a pravomoćno negativno 33 predmeta dok su još 4 predmeta u postupku rješavanja.

U postupcima u kojima se u pravilu donose rješenja u prvostupanjskom upravnom postupku, za možebitnu povredu prava osigurane osobe, osigurano je dvostupanjsko rješavanje u postupku koji je pokrenula osigurana osoba.

Sva pitanja vezana za zaštitu prava pacijenata sustavno se prate u Direkciji Zavoda i utvrđuju jedinstveni stavovi za njihovo rješavanje."

Hrvatska liječnička komora na upit je odgovorila: "Obzirom da se u urudžbene evidencije Komore ne upisuje prebivalište podnositelja pritužbi i ni prebivalište podnositelja zahtjeva za pokretanje disciplinskog postupka, nismo u mogućnosti dostaviti Vam precizne podatke o broju pritužbi koje su podnijeli pacijenti s područja Osječko-baranjske županije." Nadalje Komora u svom odgovoru navodi:

"U okviru nadležnosti Komore, prava pacijenata moguće je zaštititi u disciplinskom postupku koji provodi Sud Komore te u postupcima pri Povjerenstvu za medicinsku etiku i deontologiju i Povjerenstvu za stručna pitanja i stručni nadzor.

Sukladno članku 11. Pravilnika o disciplinskom postupku 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 Zakonom o liječništvu propisanih disciplinskih povreda.

Tijekom 2010. godine pokrenut je 21 disciplinski postupak zbog disciplinske povrede nestručnog obavljanja liječničke profesije, dok je sedam postupaka pokrenuto zbog disciplinske povrede odredbi Kodeksa medicinske etike i deontologije.

Nadalje, a kako je već spomenuto, zaštitu prava pacijenata moguće je ostvariti i pred nadležnim povjerenstvima Komore. Naime, sukladno odredbi članka 25. stavku 1. točki 4. Statuta Komore, Povjerenstvo za medicinsku etiku i deontologiju nadzire poštivanje etičkih principa u ostvarivanju prava građana na zdravstvenu zaštitu. Sukladno članku 26. stavku 1. točki 7. Statuta, Povjerenstvo za stručna pitanja i stručni nadzor pruža zaštitu građanima u ostvarivanju njihovih prava s obzirom na kakvoću, sadržaj i vrstu pružene zdravstvene usluge.

Slijedom gore opisanih ovlasti, a na zahtjeve pacijenta ili druge zainteresirane osobe, nadležna povjerenstva ovlaštena su davati stručna mišljenja o pojedinom postupku ili postupcima liječnika u okviru pružanja zdravstvene zaštite te na taj način osiguravati poštivanje odredbi Zakona o liječništvu i Zakona o zaštiti prava pacijenata."

Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi na upit je odgovorilo: "Vezano uz zdravstveno-inspekcijske nadzore, u 2010. godini na području Osječko-baranjske županije obavljeno ih je 17. Napominjemo da se predstavke upućene ovom Ministarstvu ne evidentiraju po tzv. regionalnom principu, već su klasificirane s obzirom na oblik pritužbe, razinu zdravstvene zaštite i sl. Slijedom navedenoga nismo u mogućnosti dostaviti zatražene podatke."

Gradska liga protiv raka Osijek izvijestila je Povjerenstvo da tijekom 2010. godine nije imala spoznaja o pritužbama pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava iz područja zdravstvene zaštite.

Udruga liječenih i oboljelih od hepatitisa HEPATOS Osijek odgovorila je da tijekom 2010. godine nije imala pritužbi pacijenata na povredu njihovih prava iz područja zdravstvene zaštite te da se u svom radu ne susreće s problemima koji bi mogli utjecati na razinu zaštite prava pacijenata. Međutim HEPATOS Osijek navodi da bi se prava pacijenata bolje zaštitila kad bi oni znali za njih. Naime, pacijenti su, po mišljenu HEPATOS-a, slabo educirani o svojim pravima, pa bi u tom segmentu trebalo doći do poboljšanja organiziranjem tribina i otvorenih panel diskusija na kojima bi se sve što je potrebno pobliže objasnilo.

Udruga paraplegičara i tetraplegičara Osječko-baranjske županije UPIT koja okuplja osobe koje se nakon ozljede kralježničke moždine kreću isključivo uz pomoć invalidskih kolica, u prvom redu kao osnovni problem istaknula je adekvatno liječenje dekubitusa kod svojih članova. Naime, osobe s ozljedom kralježnice kao posljedicu često imaju poremećaj osjeta na tijelu ispod razine ozljede pa prilikom dugotrajnog ležanja ili sjedenja dobiju otvorene rane. Nekoliko članova UPIT-a imaju takve probleme i već nekoliko ih godina bezuspješno pokušavaju riješiti na Odjelu plastične kirurgije KBC-a Osijek. Ne liječenje, odnosno ne zatvaranje dekubitusa kirurškim putem, znači pasivnu eutanaziju pacijenta jer na tom području uvijek postoji opasnost od infekcije koja može završiti fatalno. To uostalom, navode u UPIT-u, tvrdi i trenutno umirovljeni, a nekada vrsni plastični kirurg prof.dr. Janko Hančević.

Unatoč gore navedenom i činjenici da UPIT neprekidno ukazuje na ovaj problem članovi ove udruge ne uspijevaju zaliječiti dekubituse koje imaju. Pri pokušaju da svoje članove prebace u neku drugu kliniku u Hrvatskoj (zagrebačke KB Dubrava i KB Sveti Duh) u UPIT-u su također naišli na otpor uz objašnjenje da je na zboru plastičnih kirurga na državnoj razini dogovoreno da se dekubitusi liječe isključivo u regionalnim centrima. Svojim dopisom UPIT je zamolio Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije da posreduje u kontaktu s predstavnicima KBC Osijek i ove udruge da konačno pokušaju pronaći zajednički jezik jer će inače UPIT biti prisiljen članove sa dekubitusima uz pomoć inozemnog donatora poslati u kliniku u zemlji Europske unije gdje bi im konačno njihov životno važan problem bio riješen. UPIT naglašava da bi takav način rješavanja problema bio "velika blamaža za KBC Osijek, za hrvatsko zdravstvo ali i za sve ostale institucije koje će biti raskrinkane u nebrizi i deklarativnoj skrbi za najugroženiju kategoriju svojih sugrađana".

S obzirom na ove životno važne probleme u UPIT-u smatraju bespredmetnim napominjati ostale kao što su obnavljanje bolničkih odjela tako da se izvođači ne ravnaju prema Pravilniku osiguravanju pristupačnosti javnih građevina za kretanje osoba s invaliditetom, velik broj ordinacija primarne zdravstvene zaštite koje nisu pristupačne osobama s invaliditetom.

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.

Općenito razinu zdravstvene zaštite u Županiji Povjerenstvu je teško kvalitetno i bez greške ocijeniti iz primjerice malog broja zaprimljenih pritužbi pacijenata u zdravstvenim ustanovama, jer te brojke mogu upućivati i na još prisutno neznanje stanovnika, pacijenata, o njihovim pravima i mehanizmima zaštite, kao i na činjenicu da je većina pacijenata ipak zadovoljna zdravstvenom zaštitom i da su kršenja prava pacijenata doista rijetka iznimka. Zbog toga je 2010. godine Povjerenstvo i ocijenilo potrebnim aktivirati se na edukaciji javnosti o pravima pacijenata i poticanju građana da o svojim problemima u ostvarivanju zdravstvene zaštite, ukoliko postoje, i javno progovore. U tu svrhu osmišljen je projekt "Znanjem do zdravlja".

Nadalje, Povjerenstvo ocjenjuje da iz izvješća pojedinih zdravstvenih ustanova nije moguće utvrditi na što se odnose pritužbe pacijenata jer se samo konstatira da su neosnovane, te shodno tome smatra da je nedovoljno informirano i onemogućeno poduzimati bilo kakve Zakonom predviđene postupke. Smatra kako i činjenica da i ostala tijela, kao što su Komora i Odjel zdravstvene inspekcije Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, ne vode detaljnu statistiku o pritužbama, niti ih svrstavaju prema regionalnim područjima doprinosi nedovoljnom uvidu Povjerenstva u pritužbe koje su zabilježene, a tiču se zaštite prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije. Na ovaj način, po mišljenju Povjerenstva, onemogućen mu je rad i upravo stoga su projekti poput "Znanjem do zdravlje", neophodni za što bolje sagledavanje stvarne situacije na području zaštite i promicanja prava pacijenata u našoj Županiji.

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

Temeljem članka 30. točka 13. Statuta Osječko-baranjske županije ("Županijski glasnik" broj 2/95., 2/97., 3/99., 3/01., 8/01., 9/03., 13/05., 2/06., 5/09. i 16/09.), Skupština Osječko-baranjske županije donijela je na _____ sjednici _____ 2011. godine

ZAKLJUČAK

povodom razmatranja Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2010. godini

I.

Skupština Osječko-baranjske županije prihvaća Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2010. godini.

II.

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

III.

Ovaj Zaključak bit će objavljen u "Županijskom glasniku".

*Klasa:
Urbroj:*

Predsjednik

mr.sc. Zlatko Maksimović