

REPUBLIKA HRVATSKA
OSJEČKO-BARANJSKA ŽUPANIJA
SKUPŠTINA

Materijal za sjednicu



**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA NA
PODRUČJU OSJEČKO-
BARANJSKE ŽUPANIJE
U 2011. GODINI**

Podnositelj

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

Osijek, ožujka 2012.

**IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA NA
PODRUČJU OSJEČKO-BARANJSKE
ŽUPANIJE U 2011. GODINI**

I. Uvod

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

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

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

II. Pritužbe Povjerenstvu zbog povreda pojedinačnih prava pacijenata

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

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

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

Budući da je članak 35. Zakona prestao važiti 31. prosinca 2008. godine, Povjerenstvo ni tijekom 2011. godine nije moglo poduzimati aktivnosti vezane uz pritužbe građana. U promatranom izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je održalo četiri sjednice na kojima je koordinirana provedba 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 2010. 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 ocijenjen 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.

III. Provođenje Projekta "Znanjem do zdravlja"

Projektom "Znanjem do zdravlja" Povjerenstvo je željelo razviti 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.

Za provođenje projekta je iz Proračuna Osječko-baranjske županije za 2011. godinu izdvojeno 5.000,00 kuna. Ovim su sredstvima nabavljeni sandučići (14 komada), uokvireni plakati (14 komada), plakati s letvicama (77 komada) i letci (2000 komada) koji su postavljeni na vidljivim mjestima u zdravstvenim ustanovama na području Osječko-baranjske županije.

U drugoj polovici 2011. godine, počevši od 11. kolovoza, nakon što je javnost putem medija, plakata i letaka upoznata s provođenjem ovog projekta na području Županije, realiziran je i ciklus televizijskih i radio emisija.

Članovi Povjerenstva sudjelovali su u sedam televizijskih emisija emitiranih na Slavenskoj televiziji i Osječkoj televiziji (jedna emisija bila je izravno) te tri radijske emisije u trajanju od po sat vremena izravno na Hrvatskoj radio televiziji Radio Osijeku, Radio Đakovu i Gradskom radiju. Osim toga, od početka rujna 2011. godine svake se nedjelje na Slavenskoj televiziji u emisiji "Zdrav život", urednice Antonije Tomasović, čitalo jedno pitanje pacijenta i odgovor na nj, a do trenutka pisanja ovog Izvješća (veljača 2012.) emitirano je ukupno tridesetak emisija s reprizama.

Emisije koje su bile dio zadanih aktivnosti projekta bile su podijeljene u dvije faze:

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

U emisiji emitiranoj uživo na STV-u, koja je bila dio aktivnosti u fazi "Postavi pitanje", građani-pacijenti su imali mogućnost pozivom na telefonski broj, o kojem su pravovremeno bili obaviješteni putem medija, plakata i letaka distribuiranih po zdravstvenim ustanovama i na javnim mjestima, izravno postavljati pitanje, koje je prisutni član Povjerenstva zabilježio. Članovi Povjerenstva potražili su odgovore na postavljena pitanja od stručnih odgovornih osoba, čitajući Zakon, od ravnatelja zdravstvenih ustanova, nadležnih institucija i u sljedećoj emisiji za tjedan dana pročitali odgovore na postavljena pitanja iz prethodne emisije.

Ostale televizijske i radijske emisije bile su odrađene kao dio koji se odnosio na informiranje što većeg broja pacijenata o provedbi projekta i mogućnostima koje im pruža, a u skladu sa Zakonom o zaštiti prava pacijenata. Povjerenstvo smatra da su aktivnosti zadane projektom odrađene u daleko većem obimu od predviđenog, što je pohvalno, posebice uvažavajući činjenicu da su članovi Povjerenstva sve aktivnosti odrađivali na volonterskoj osnovi bez naknade.

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

Članovi Povjerenstva organizirali su povremeno pražnjenje sandučića i na pitanja postavljena putem sandučića također dali odgovor u televizijskim i radijskim emisijama.

Osim toga, putem postavljenih pitanja, Povjerenstvo je dobilo uvid u stvarne probleme koji se tiču pacijenata te o njima moglo izvijestiti zdravstvene ustanove, HZZO, Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi, Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata RH, liječničke komore i slično i zatražilo pronalazjenje optimalnog rješenja uvažavajući interese pacijenata.

Tijekom provođenja projekta od kolovoza do kraja 2011. godine, između ostaloga, postavljena, su sljedeća konkretna pitanja, odnosno naglašeni su neki od problema pacijenata:

Tko ima pravo uvida u medicinsku dokumentaciju?

Kada je pacijent dužan ispuniti upitnik o bolestima i kada se potpisuje pristanak na operativni zahvat koji nije planiran nego se to traži za svaki slučaj za bilo kakav zahvat?

Kako i koliko često je liječnik opće medicine dužan obilaziti nepokretne pacijente, a i one koji imaju odobrenu njegu u kući?

Jedna Osječanka pitala je mora li liječnik opće prakse ići u kućnu posjetu nepokretnim pacijentima budući da njenog nepokretnog muža od 2005. godine kada se razbolio pa do smrti 2010. godine liječnik nije niti jednom obišao.

Zašto je patronažnim sestrama koje nadziru rad sestara koje obilaze pacijente po pacijentu odobreno više vremena nego što ga imaju sestre koje njeguju te trebaju li sestre ostaviti nekakvu potvrdu pacijentu da su bile u obilasku?

Jesu li medicinske sestre obvezne po zakonu obaviti sistematske preglede kod zapošljavanja?

Četrdesetogodišnja pacijentica pitala je može li joj liječnik opće prakse prekinuti dvogodišnje bolovanje nakon operacije kralježnice i ugradnje diskova ili to može samo invalidska komisija. Zanima ju može li je liječnica opće prakse poslati na invalidsku komisiju dva mjeseca nakon operacije, a ne šest mjeseci kako je propisano zakonom, jer joj poslodavac prijeti otkazom te se pita tko štiti njezina prava dok je na bolovanju.

Pacijenticu koja je osamdeset postotni invalid i dijabetičar i mora redovito piti određeni lijek jednom dnevno zanimalo je kako to da joj se taj lijek može propisati samo jednom na mjesec, a u pakiranju ima 28 tableta što nije dostatna količina za cijeli mjesec?

Pacijent iz Osijeka koji ima diskus herniju te je pretrpio srčani i moždani udar, pitao je kako je moguće da Povjerenstvo HZZO-a već tri godine zaredom odbija njegov zahtjev za liječenje u rehabilitacijskoj ustanovi (toplicama), iako je zahtjevu redovito prilagao pozitivna mišljenja svih specijalista koji ga liječe (neurologa, kardiologa, fizijatra) za potrebom odobravanja toplica kao nastavka liječenja? Tri puta se i žalio, no također bezuspješno.

Pacijent iz Nuštra pitao je koja prava ima kao radnik ako je već 12 mjeseci na bolovanju zbog operacije kralježnice, te mu je nakon pregleda magnetskom rezonancom uočeno pogoršanje stanja, ali liječnik opće prakse želi prekid bolovanja i povratak na posao koji je fizički težak i zahtjeva napor kojem se pacijent trenutno ne bi smio izlagati.

Pacijentica je pitala kako to da su majci 2011. godine odbili zahtjev za odobravanjem kupovine ortopedske obuće koju uslijed invaliditeta nosi već 20 godina, a i umirovljenica je s minimalnom mirovinom od 1.200,00 kuna.

Pacijenta koji ima 120 kilograma zanimalo je provodi li se u Osijeku operacija ugradnje prstena na želudac ili se mora ići u Vinogradsku bolnicu u Zagreb?

Najveći broj pritužbi odnosio se na listu čekanja za specijalističke preglede, na nejavljanje zdravstvenog ili drugog osoblja na brojeve telefona prilikom naručivanja te na neljubazno ponašanje liječnika i medicinskih sestara ili tehničara. Na primjer:

Pacijentica iz Osijeka tvrdi da je od siječnja 2011. do rujna 2011. godine čekala pregled kod specijaliste i kada je došla na red po naručenom terminu doktor koji ju je trebao pregledati je bio na odjelu, a ne u ambulanti.

Jedna je pacijentica dala općenitu primjedbu na praksu naručivanja telefonom tvrdeći da se već šest mjeseci bezuspješno, isključivo telefonski, pokušava naručiti za određene pretrage.

Pacijent starije životne dobi koji trpi strašne bolove zbog žučnih kamenaca koje je nemoguće operirati jer ima anginu pectoris, pa je i otpušten s Odjela abdominalne kirurgije KBC Osijek, tvrdio je da se tjednima ne može telefonski naručiti na pretragu ERCP aparatom u KBC Sestre Milosrdnice u Zagrebu koja mu je preporučena po otpustu uz obrazloženje da isti takav aparat u KBC Osijek nije u funkciji. Nakon otpuštanja iz bolnice je nekoliko puta završio na Hitnoj zbog čestih žučnih napada i neprekidno se ne osjeća dobro te koristi lijekove za bolove pa je pitao i kako je moguće da je iz bolnice otpušten bez ikakvog rješavanja problema zbog kojeg je primljen te je molio liječnike koji su ga vodili da daju svoje mišljenje uz njegov slučaj.

Jedan pacijent (koji je invalid) se žalio na dugo čekanje za pregled kod reumatologa (tri do četiri mjeseca) tvrdeći da je zvao svaki dan od 7 do 12 sati i da se na telefon nitko nije javljao te da je pregled brže nemoguće obaviti i hitnom uputnicom liječnika opće prakse jer kod reumatologa tvrde kako su svi termini popunjeni.

Pacijentica iz Osijeka žalila se na dugo čekanje kod kardiologa, tvrdeći da se naručila u srpnju 2011. godine i dobila termin pregleda u svibnju 2012. godine.

Pacijentica iz Vinkovaca žalila se na nemogućnost telefonskog naručivanja malodobnog djeteta na kontrolni pregled kod neuropedijatra zbog sumnje na epilepsiju tvrdeći da je odjel telefonski zvala od veljače do svibnja 2011. godine zadnji tjedan u mjesecu kada se i primaju narudžbe te da su joj uvijek već prvi dan, ponedjeljak, kada dobije sestru zaduženu za primanje poziva, rekli kako je sve popunjeno i pitali ju zašto taj pregled ne obavlja u Vinkovcima. Pacijentica se žalila na takav odnos prvenstveno zbog potpunog onemogućavanja obavljanja pregleda za dijete koje bi trebalo obavljati jednom mjesečno i naglasila da u vinkovačkoj bolnici te preglede ne rade.

Sva pitanja postavljena putem televizijskih i radijskih emisija, putem sandučića, putem info telefona dostupnog svim pacijentima četvrtkom od 13:00 do 15:00 sati te putem e-maila, kao i dobiveni odgovori nalaze se i na web stranici Udruge optimalnom težinom do zdravlja "VAGA" www.vaga-zdravlje.hr. "Vaga" je bila partner u provođenju projekta tako što je uključila svoje volontere u animaciju i obavješćivanje javnosti o provođenju projekta (podjela letaka, postavljanje plakata, ažuriranje svih podataka na web stranici udruge, objavljivanje informacija o provođenju projekta na web stranicama i internet portalima s kojima Udruga surađuje). Time je omogućena i svakodnevna dostupnost ažuriranim informacijama o provođenju projekta: terminima emisija, postavljenim pitanjima i odgovorima, lokacijama postavljenih sandučića, Zakonima i pravilnicima, kontakt telefonima nadležnih institucija poput Ministarstva zdravlja i Bijelog telefona, Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, Nacionalne liste čekanja, brojevima telefona jedinica za naručivanje u Kliničkom bolničkom centru Osijek, ali i drugim hrvatskim bolnicama i slično.

Predsjednik Povjerenstva i njegova zamjenica prisustvovali su i sastanku predstavnika svih županijskih povjerenstava za zaštitu prava pacijenata u Hrvatskoj održanom u Ministarstvu zdravlja u organizaciji nacionalnog Povjerenstva za zaštitu i promicanje prava pacijenata gdje su sudionike upoznali s projektom "Znanjem do zdravlja" podjelom promotivnih materijala i prezentacijom svih aktivnosti odrađenih u projektu. Povjerenstvo Osječko-baranjske županije jedino je Povjerenstvo u Hrvatskoj koje u ovom trenutku provodi projekt o promicanju prava pacijenata, mogućnosti njihove zaštite, postojanju Zakona o zaštiti prava pacijenata i Povjerenstva za zaštitu prava, a za koje je bilo očito da mnogi pacijenti ne znaju niti da postoji kao tijelo propisano zakonom.

IV. 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 2011. godine trinaest pritužbi pacijenata koje su se odnosile na neljubaznost i neprofesionalnost medicinskih sestara i doktora te nezadovoljstvo njihovim radom. Također, zaprimljene su i tri predstavke pacijenata upućene Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi na koje je isto tražilo očitovanja. Jedna se predstavka odnosila na pravo pacijenta na prihvaćanje ili odbijanje dijagnostičkog ili terapijskog postupka u dentalnoj medicini. Naime, pacijentu je od strane njegovog izabranog doktora dentalne medicine ponuđeno potpisivanje izjave kojom pristaje na stomatološko liječenje na čiji je sadržaj pacijent imao prigovor, a ista izjava pripremljena je obrazac Hrvatske komore dentalne medicine te se može naći na njezinoj službenoj web stranici. Dvije su predstavke zaprimljene putem Bijelog telefona. Jedna predstavka odnosila se na nezadovoljstvo postupanjem i radom pedijatrijskog tima, a druga predstavka na nezadovoljstvo radom doktorice opće medicine. Na sve predstavke zatražena su očitovanja liječnika te su ista dostavljena Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi. 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 Beli Manastir u 2011. godini zabilježen je jedan slučaj povrede prava pacijenata, i to prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Naime, Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi pacijentica je uputila predstavku vezanu za naplatu laboratorijskih pretraga krvi učinjenih za njezinu kćer u laboratoriju Doma zdravlja Beli Manastir, a na temelju uputnica pedijatra Doma zdravlja Beli Manastir. Budući da dijete ima prebivalište u Zagrebu te nije ugovoreni osiguranik s područja Doma zdravlja prema ugovoru s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje, tražene pretrage nisu mogle ići na teret ugovorene glavarine Doma zdravlja. Zbog toga je voditeljica laboratorija smatrala ispravno naplatiti uslugu pacijentu što je i učinila. Međutim, prvostupanjskim rješenjem HZZO-a, Područnog ureda Osijek, priznato je pravo osiguranoj osobi na povrat troškova laboratorijskih usluga te je isto i isplaćeno, a isplaćeni iznos će HZZO naplatiti od Doma zdravlja Beli Manastir jer se u njemu postupilo suprotno ugovornoj obvezi.

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 2011. godini zaprimljena jedna predstavka pacijenata koja se odnosila na medicinsku dokumentaciju i eventualnu mogućnost neostvarivanja pacijentovog prava s osnova zdravstvenog osiguranja. Naime, pacijentica se uplašila da joj izabrani liječnik obiteljske medicine neće stići popuniti potrebnu dokumentaciju za invalidsku komisiju prije nego što ode na godišnji odmor i specijalizaciju te da će mu u tome vremenu zastarjeti i pribavljeni specijalistički liječnički nalazi. Problem je riješen usmenom intervencijom ravnatelja, te je pacijentica dobila zdravstvenu dokumentaciju na vrijeme. Ravnatelj Doma zdravlja Donji Miholjac smatra bitnim naglasiti da je bilo dosta usmenih upita koji su se odnosili na čekanja u specijalističko-konzilijarnoj zdravstvenoj zaštiti (fizikalna medicina i rehabilitacija). Naime, ustanovi, iako ima kapaciteta za realizaciju ovih usluga, nije omogućeno ostvarivati više bodova nego što je to ugovoreno ugovorom s HZZO-om o provođenju zdravstvene zaštite za 2011. godinu. Nadalje ravnatelj smatra da je za pravovremeno informiranje pacijenata o njihovim pravima jako bitna koordinacija institucija u zdravstvu, od Ministarstva zdravlja, kao predlagatelja zakona, pa sve do izvršitelja usluga na

primarnoj razini zdravstvene zaštite. "Vrlo često se pacijentima "obećaju" prava koja se realno ne mogu ostvariti u zdravstvenim ustanovama, a osnovni razlog je "nekvalitetna" komunikacija.", navodi ravnatelj Doma zdravlja Donji Miholjac, te dodaje da je jedna od vrlo značajnih mjera, koju bi trebalo provoditi u ruralnim područjima Županije, edukacija sa temama iz područja prevencije, odgovornosti pacijenata za svoje zdravlje, uključivanja lokalne i regionalne samouprave u rješavanje njihovih zdravstvenih problema i slično. Bitno je, smatra ravnatelj Doma zdravlja, ukazati i na sve veće poteškoće koje se javljaju u zdravstvenim ustanovama u provođenju zdravstvene zaštite u rubnim dijelovima Županije, a odnose se na standarde, prvenstveno u području primarne zdravstvene zaštite. Naime "odumiranje" sela i manjih sredina ima neposrednu vezu s opstankom "neprofitabilnih" timova, koji se u pravilu nalaze u vlasništvu zdravstvenih ustanova i ne postoji zainteresiranost za koncesiju od strane zdravstvenih radnika. Ako u bližoj budućnosti, ne dođe do pozitivnih zakonskih korekcija u ugovaranju ovakvih "neprofitabilnih" timova, biti će vrlo teško zadržati ovakve timove bez dodatne "financijske" injekcije osnivača. U skladu s tim, ravnatelj Doma zdravlja Donji Miholjac, smatra vrlo važnim ukazati i na slabu zainteresiranost zdravstvenih radnika za rad u ovakvim neatraktivnim sredinama, te koncentraciju zdravstvenih kadrova u gradovima. Ovo u budućnosti može biti veliki problem u nastojanju zadovoljavanja potreba pacijenata za zdravstvenim uslugama u manjim sredinama.

U Domu zdravlja Đakovo tijekom 2011. 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 o želji kupaca da vrate u slobodnoj prodaji kupljeni dodatak prehrani odnosno prigovorima na kratak rok valjanosti kupljenih preparata. Pacijenti su pismeno izviješteni o nemogućnosti povrata preparata te o roku valjanosti, a kasnijih reklamacija nisu imali.

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

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

Poliklinika za rehabilitaciju slušanja i govora "SUVAG" Osijek također nije zaprimila pritužbe pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Iz SUVAG-a naglašavaju da se u svom radu maksimalno zalažu za provođenje Zakona o zaštiti prava pacijenata, poštujući njihovo pravo na privatnost, jednako pravo svakog pacijenta na kvalitetnu zdravstvenu zaštitu, pridržavajući se etičkih načela uz poštivanje njihovih osobnih stavova. 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 2011. godine zaprimljeno je sedam pritužbi pacijenta zbog pojedinačnih povreda njihovih prava od kojih su četiri vezane uz postojanje i pružanje hitne medicinske pomoći i tri pritužbe koje su se odnosile na kvalitetu vozila prilikom obavljanja usluge sanitetskog prijevoza i tehničke karakteristike vozila te postupanje medicinske sestre/tehničara kao pratnje za vrijeme prijevoza koje je, u sva tri slučaja, 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 2011. godine Hitna je obavila 155 111 intervencija od čega 27 654 intervencije hitne medicinske pomoći, 58 032 ambulantnih pregleda pacijenata, 31 272 unutar županijskih sanitetskih prijevoza pacijenata, 2 314 međuzupanijska prijevoza pacijenata, 35 836 prijevoza dijaliziranih pacijenata i 3 sanitetska prijevoza pacijenata u inozemstvo.

Iz Hitne medicinske pomoći naglašavaju da bi pacijenti korisnici njihovih medicinskih usluga svoja prava koristili na višem nivou kada bi se provela medijska edukacija pučanstva o ulozi i važnosti hitne medicinske pomoći u provođenju zdravstvene zaštite. Naime, iskustva 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 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 i slično). Takvo ponašanje opterećuje rad ekipa Hitne medicinske pomoći i oduzima vrijeme koje bi trebali posvetiti stvarno životno ugroženim pacijentima.

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

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

Pritužbe su se odnosile na sljedeće:

- jedna primjedba radi dugog čekanja za obavljanje zdravstvene usluge i dugotrajnog čekanja potvrde o narudžbi za pregled,
- jedna primjedba radi verbalnog napada i vrijeđanja od strane liječnika prema pratnji pacijenta,
- jedna pritužba radi neetičnog ponašanja osoblja,
- jedna primjedba putem Knjige žalbe radi čekanja na pregled,
- jedna primjedba radi toga što pacijentica nije bila primljena u bolnicu,
- jedna žalba na neprofesionalan i neetičan postupak liječnika,
- jedna primjedba na duže čekanje za pregled u ambulanti i neprofesionalan odnos liječnika i
- jedan prigovor radi diskriminacije.

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

U Općoj županijskoj bolnici Našice, smatraju da je svojevrsno umijeće za zdravstvene radnike zaštititi prava pacijenata u labirintu propisa u kojem se teško snalaze i pravosudni radnici te u velikoj birokraciji, a sve uz postojeće financijske limite odjela i bolnica. Kompleksnost provedbe propisane

zaštite prava pacijenata jasnija je uvidom u postojeće velike ljudske i materijalne strukture koje u razvijenom svijetu osiguravaju odgovarajuću provedbu takvih propisa. Niti u Republici Hrvatskoj Zakon neće zaživjeti na temelju dobrih želja, već prvenstveno punom zauzetošću svih koji rade u sustavu zdravstva. Naravno, uz odgovarajuću definiranost posla, vremena u kojem zdravstveni radnik radi svoj posao, edukacije za 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 2011. godine zaprimljeno šest pisanih pritužbi pacijenata koje je razmotrilo i obradilo Ravnateljstvo, kao i Povjerenstvo za unutarnji nadzor Kliničkog bolničkog centra Osijek. Pritužbe su se odnosile na sumnje pacijenata ili članova obitelji u stručne pogreške liječnika pri obradi pacijenata, neprimjerene načine komunikacije zaposlenika KBC Osijek, organizacijske probleme na radilištima vezane za liste čekanja na pretrage, čekanje na preglede u čekaonicama i slično.

Sve pritužbe su razmotrene te su pacijenti informirani o rješenju njihove pritužbe. Pritužbe su se, gledano po klinikama/kliničkim zavodima i odjelima KBC-a Osijek, odnosile na: Kliniku za pedijatriju (3), Klinički zavod za radiologiju (1), Klinički zavod za anesteziologiju i intenzivno liječenje (1) i Kliniku za neurologiju (1).

V. 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 2011. godini zaprimljeno je 97 takvih zahtjeva od kojih je riješeno 88 predmeta, od toga 70 pozitivno i 18 negativno.

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

U 2011. godini Područni ured je proveo ukupno 255 redovnih i izvanrednih nadzora nad izvršavanjem ugovornih obveza ugovornih subjekata.

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.

Nadalje, zaštita prava pacijenta u okviru nadležnosti Komore osigurana je kroz djelovanje Suda Komore te kroz ovlasti Povjerenstva za medicinsku etiku i deontologiju i Povjerenstva 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.

Također, 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."

Udruga cerebrovaskularnih bolesnika Županije osječko-baranjske izvijestila je Povjerenstvo da tijekom 2011. godine nije imala spoznaja o pritužbama pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava iz područja zdravstvene zaštite.

Klub žena liječenih na dojci MAMMAE Osijek odgovorio je da je tijekom 2011. godine kroz razgovor sa svojim članicama došao do saznanja da u svezi s ortopedskim pomagalicama (grudnjaci i silikonske proteze) imaju sve više problema. Nekoliko je stvari s kojima su članice Kluba MAMMAE nezadovoljne, navode oni u svome dopisu i dodaju: "Pacijentice koje su imale pošteđnu operaciju dojke nisu jednako tretirane od strane svojih obiteljskih liječnika. Neke žene dobiju doznake za grudnjake, a neke ne." Pitaju se zašto ovdje nema jedinstvenog stava i što o tome kaže Zakon o zaštiti prava pacijenata. Nadalje navode: "Pacijentice kojima su amputirane dojke imaju pravo svakih šest mjeseci (odnosno jednom u godini dana nakon navršenih 65 godina) na doznaku za 2 grudnjaka te godinu dana (odnosno godinu i pol nakon navršenih 65 godina) za protezu. Budući da u Osijeku postoje samo dvije trgovine sa ovim pomagalicama, "OTOS" i "Anita", pacijentice u pravilu ne mogu pronaći odgovarajuće grudnjake koji se uklapaju u cijenu koju plaća HZZO te nadoplaćuju značajne iznose. Kako imamo informacije da će se prava od 1. ožujka 2012. godine još smanjiti, žene su s pravom zabrinute. Žene operirane na dojci najčešće idu ranije u mirovinu, a te su mirovine male. Svaki dodatni trošak za ortopedsku pomagala je znatno financijsko opterećenje. O dobrom kupačem kostimu mogu samo sanjati jer ga kupuju same, a posebno krojeni kostimi u koje se može staviti proteza su skuplji od običnih". Klub MAMMAE svoj dopis zaključuje konstatacijom da informacije o pravima pacijentica nisu dostupne i da ih članice uglavnom saznaju jedna od druge, pa u nekim slučajevima ta prava ne mogu ostvariti.

VI. Zaključak

Tijekom prošle godine rad Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije obilježilo je provođenje projekta "Znanjem do zdravlja" kojim su stanovnici Županije iscrpno informirani o pravima koja imaju kao pacijenti i mogućnostima zaštite prava, a pružena im je i trajna mogućnost postavljanja pitanja vezanih u zdravstvenu zaštitu te izricanja pritužbi ili pohvala na pruženu zdravstvenu uslugu. Provođenje ovog projekta Povjerenstvu je

omogućilo bolje sagledavanje stanja na području zaštite i promicanja prava pacijenata u Županiji, a s ciljem praćenja primjene propisa i ukazivanja na propuste za koje sazna te predlaganja mjera koje se mogu poduzeti za zaštitu i promicanje prava pacijenata. Što je Povjerenstvo i činilo pronalazeći odgovore na sva postavljena pitanja, predlažući mjerodavnim službama određena rješenja kod iznimno naglašene problematike, primjerice telefonsko naručivanje, i upućujući pacijente na mjesta gdje lakše mogu i sami pronaći odgovore na neka od pitanja.

Dakle, aktivirajući se na projektu "Znanjem do zdravlja" Povjerenstvo je ostvarilo odličnu komunikaciju sa stanovnicima, pacijentima, provelo edukaciju o njihovim pravima i mehanizmima zaštite, te ih potaknulo da o svojim problemima u ostvarivanju zdravstvene zaštite i javno progovore. U tu svrhu, a i radi što boljeg sagledavanja stvarne situacije na području zaštite i promicanja prava pacijenata u Županiji, Povjerenstvo predlaže da se projekt "Znanjem do zdravlja" provodi i u 2012. godini.

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

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

Temeljem članka 30. točka 13. Statuta Osječko-baranjske županije ("Županijski glasnik" broj 2/95., 2/97., 3/99., 3/01., 8/01., 9/03., 13/05., 2/06., 5/09. i 16/09.), Skupština Osječko-baranjske županije donijela je na _____ sjednici _____ 2012. godine

ZAKLJUČAK

povodom razmatranja Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2011. godini

I.

Skupština Osječko-baranjske županije prihvaća Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2011. 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 pružanja zdravstvene usluge.

III.

Ovaj Zaključak bit će objavljen u "Županijskom glasniku".

Klasa:
Urbroj:

Predsjednik

mr.sc. Zlatko Maksimović