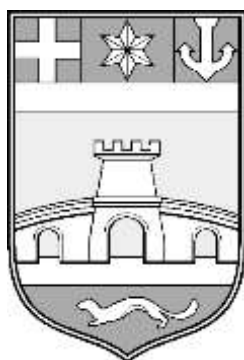


REPUBLIKA HRVATSKA  
OSJEČKO-BARANJSKA ŽUPANIJA  
SKUPŠTINA

*Materijal za sjednicu*



**IZVJEŠĆE O RADU  
POVJERENSTVA ZA  
ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA  
NA PODRUČJU  
OSJEČKO-BARANJSKE  
ŽUPANIJE U 2017. GODINI**

*Podnositelj*

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

Osijek, ožujka 2018.

**IZVJEŠĆE O RADU  
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU  
PRAVA PACIJENATA NA  
PODRUČJU OSJEČKO-BARANJSKE  
ŽUPANIJE U 2017. 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 28. sjednici 4. travnja 2017. godine Skupština Osječko-baranjske županije imenovala je četvrti saziv Povjerenstva, koje ima predsjednika i četiri člana.

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

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

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

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

#### **a) pojedinačne pritužbe pacijenata**

Budući da je članak 35. Zakona prestao važiti 31. prosinca 2008. godine, Povjerenstvo je tijekom 2014. godine zaprimljene pritužbe pacijenata prosljedilo ravnateljstvima zdravstvenih ustanova na koje su se odnosile, zdravstvenoj inspekciji Ministarstva zdravlja, Hrvatskoj liječničkoj komori i ostalim nadležnim institucijama na mjerodavno rješavanje odnosno same je pacijente uputilo na njihova zakonska prava te je pacijentima, odnosno podnositeljima pritužbi, dostavilo odgovore nadležnih službi. U promatranom izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je održalo 7 sjednica. Sukladno svojim ovlaštenjima razmotrilo je 17 zaprimljenih pritužbi pacijenata:

- 3 pritužbe pacijentice zbog nedobivanja pisanog rješenja Povjerenstva za lijekove Kliničkog bolničkog centra Osijek o pravu na liječenje određenom terapijom,
- 1 pritužba na nepoštivanje osnovnih prava pacijenata u Kliničkom bolničkom centru Osijek zbog (ne)mogućnosti korištenja TV prijavnika i radioaparata u bolesničkim sobama,
- 1 pritužba pacijentice nezadovoljne konceptom funkcioniranja Dnevne bolnice Ambulante boli Kliničkog bolničkog centra Osijek,
- 1 pritužba Centra za socijalnu skrb Vinkovci na nedobivanje službeno traženih podataka od Kliničkog bolničkog centra Osijek,
- 2 pritužbe pacijenata na rad izabranih liječnika obiteljske medicine,
- 1 pritužba obitelji maloljetne pacijentice na liječenje njihove kćeri na Klinici za pedijatriju Kliničkog bolničkog centra Osijek,
- 1 pritužba pacijenta na nemaran odnos medicinskog osoblja Kliničkog bolničkog centra Osijek prema njegovoj medicinskoj dokumentaciji,
- 1 pritužba pacijentice zbog nemogućnosti nadoknade dodatnih troškova prijevoza kod reklamacije na uslugu u privatnom stomatološkom centru u Zagrebu
- 1 pritužba pacijenta liječenog na psihijatriji Kliničkog bolničkog centra Osijek na članak objavljen u Glasu Slavonije,
- 1 pritužba pacijentice s invaliditetom na postupak izabrane liječnice obiteljske medicine,
- 1 pritužba pacijentice na uvjete rada na Odjelu neurologije Kliničkog bolničkog centra Osijek,
- 1 pritužba pacijentice na rad liječnice specijaliste za zdravstvenu zaštitu žena i
- 2 pritužba pacijenata na postupanje Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje i to jedna zbog nemogućnosti ostvarivanja prava na ortopedsko pomagalo, a druga zbog neovjeravanja doznaka za slušno pomagalo.

#### **b) ostale aktivnosti Povjerenstva**

Povjerenstvo je tijekom 2017. godine, koristeći svoje zakonske ovlasti, prateći propise i problematiku vezanu uz prava pacijenata, uputilo i dopis Kliničkom bolničkom centru Osijek prijedlog da sredstvima javnog priopćavanja kao i ordinacijama obiteljske medicine redovito upućuje obavijesti o važnim događajima ili promjenama u svome radu, kako bi pacijenti bili što informiraniji o tome na koji se način trebaju naručiti za pojedine pretrage i gdje ih mogu obaviti. Naime, Povjerenstvo je imalo nekoliko pritužbi pacijenata koje su se odnosile na lošu informiranost o tome gdje i kada mogu obaviti pojedine pretrage zbog čega su po dolasku na pretragu izgubili puno vremena jer su s uputnicama bili upućivani na druge lokacije od onih gdje su pretragu čekali. Posljednji takav primjer je uputnica liječnika opće medicine za laboratorijske pretrage maloljetnom djetetu s kojom su majka i dijete dugo čekali u hodniku centralnog bolničkog laboratorija da bi, kada su nakon višesatnog čekanja bili na redu, bili upućeni na vađenje krvi u laboratorij u zgradi ginekologije gdje se obavljaju laboratorijske pretrage djece.

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

Povjerenstvo je, u cilju daljnjeg jačanja suradnje s pacijentima postignute kroz višegodišnje projekte "Znanjem do zdravlja" i "Ja sam pacijent", na području Županije, tijekom 2017. godine nastavilo provoditi niz projektnih aktivnosti, a kao mjere 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 još u 2015. godini projekt je promican 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 tijekom 2016. godine. 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 i 2017. godine.

### **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 2017. godine 21 pritužbu pacijenata koje su se uglavnom odnosile na neljubaznost i neprofesionalnost medicinskih sestara i doktora te nezadovoljstvo njihovim radom. Sve pritužbe pacijenata dostavljene su na pisano očitovanje medicinskim radnicima protiv kojih su podnesene, a sve je pritužbe i očitovanja na svojim sjednicama razmatralo Stručno vijeće Doma zdravlja Osijek. Sa svim doktorima i medicinskim sestrama na koje su se pacijenti žalili obavljen je razgovor te su upozoreni na potrebu primjerenijeg ponašanja, a pacijentima su u pisanom obliku upućeni odgovori na njihove pritužbe.

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

U Domu zdravlja Donji Miholjac tijekom 2017. godine nije bilo službeno zaprimljenih predstavljeni pacijenata, ali je bilo usmenih primjedbi na rad pojedinih službi, prvenstveno dentalne medicine, specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, a poseban je naglasak bio na ustrojstvo mrtvozorstva na području djelovanja Doma zdravlja Donji Miholjac. Pojedine usmene primjedbe odnosile su se uglavnom na radno vrijeme područnih ambulanti zbog bolovanja i porodičnih dopusta nositelja timova obiteljske i dentalne medicine, a sve navedene primjedbe su promptno rješavane u kontaktu s pacijentima.

Usmene primjedbe na području provođenja primarne zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja su se odnosile na nedostatak visokoobrazovanog stručnog kadra (liječnici, kako obiteljske medicine tako i dentalne zdravstvene zaštite). Naime, na području obiteljske medicine, navedeni se problem najviše osjetio na području Općine Marijanci, zbog odlaska liječnice na porodični

dopust, te nemogućnosti zapošljavanja adekvatne zamjene za vrijeme trajanja dopusta. Ravnatelj navodi da se na raspisane natječajne u pravilu nitko ne javlja te da ustanovi jedino preostaje zapošljavati liječnike umirovljenike, što u velikoj mjeri utječe na kvalitetu zdravstvene skrbi. Na ovaj način su prisutne značajne fluktuacije pacijenata iz ruralnih u urbane sredine, dolazi do smanjenja pacijenata u timu primarne zdravstvene zaštite, što u velikoj mjeri utječe na financijsko poslovanje zdravstvene ustanove u cjelini, uslijed linearnog smanjivanja primitaka iz obavljanja zdravstvene djelatnosti. Za navedeni problem u ustanovi rješenje vide u obliku zapošljavanja doktora obiteljske medicine, koji bi bio na raspolaganju za zamjene, kako za duža odsustva liječnika za vrijeme trajanja bolovanja, specijalističkog usavršavanja, edukacije ili za vrijeme korištenja godišnjih odmora. S obzirom da u Republici Hrvatskoj nema liječnika koji su zainteresirani za rad u ruralnim sredinama, jedino rješenje, mišljenja su u ustanovi, je u zapošljavanju liječnika iz obližnje regije, Republike Srbije, Bosne i Hercegovine, Makedonije, Crne Gore. Međutim i tu postoji problem same procedure zapošljavanja stranaca u Republici Hrvatskoj. Dugoročno rješenje navedenog problema, ustanova vidi u preuzimanju inicijative od strane resornog ministarstva, povećavanju kvota na Medicinskom fakultetu u Osijeku, stipendiranju studenata državnim stipendijama, te upućivanju mladih liječnika u ruralne sredine od istog ministarstva. Prema tome, navedeni problem se može riješiti jedino na način da resorno ministarstvo bude nositelj navedenog projekta koji se mogu sufinancirati fondovima Europske unije. Prepuštanje rješavanja navedenog problema na mikrorazinu (regionalna i lokalna samouprava, zdravstvene ustanove), kako navode iz ustanove, u konačnici ne može doprinijeti uspješnosti realizacije navedenog projekta. Ustanova ovdje želi spomenuti i sve veće poteškoće u funkcioniranju dentalne zdravstvene zaštite, kako u samom sjedištu ustanove, tako i u područnim ambulancama. 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, Črncovci, Moslavina Podravska). Ovakav trend se pojavio i u Donjem Miholjcu jer 2014. godina obilježena kao "smjena generacija" doktora dentalne medicine. Dom zdravlja trenutno dostupnost polivalentne dentalne zdravstvene zaštite pacijentima osigurava putem zamjena, prije svega doktora dentalne medicine koji nemaju ugovor sa Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje.

Jedan od problema u funkcioniranju zdravstvene zaštite na prostoru djelovanja Doma zdravlja Donji Miholjac, kako se navodi u dopisu iz ove ustanove, je nemogućnost ostvarenja jednog od osnovnih načela zdravstvene zaštite, a to je specijalizirani pristup pojedinim oblicima zdravstvene zaštite. Naime, prijašnjih godina Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje ugovarao je sa Kliničkim bolničkim centrom iz Osijeka ili Općom županijskom bolnicom Našice pojedine oblike specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (interna medicina, oftalmologija, psihijatrija, pulmologija) i na dislociranim područjima. Međutim, u otežanim uvjetima poslovanja, bolnički sustavi od 2012. godine više nisu bili u mogućnosti izvršavati svoje obveze, iako su iste ugovarali s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje. Na taj način najviše su bili zakinuti pacijenti u dislociranim ustanovama koje su najviše prostorno udaljene od bolničkih centara (kao npr. Dom zdravlja Donji Miholjac). Kako ustanova ne raspolaže navedenim specijalističkim kadrom, nisu se ni mogla ostvarivati prava pacijenata sukladno načelu specijaliziranog pristupa zdravstvenoj zaštiti. Dom zdravlja Donji Miholjac rješavanju navedene problematike pristupio je osiguravanjem materijalnih uvjeta za rad specijalističkih ambulanti (interna medicina, oftalmologija, ortopedija, psihijatrija, kirurgija, ORL, pulmologija) u dislociranim područjima te je tijekom 2017. godine ponudio Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje ugovaranje navedenih specijalističkih djelatnosti. Model funkcioniranja navedenih ambulanti smatraju više nego opravdanim s obzirom na okolnosti da se radi o ruralnim područjima, prometno izoliranim i nepovezanim s medicinskim središtima, koja posluju u ekonomsko otežanim uvjetima, a naseljavaju ih pretežno samačka domaćinstva osoba u podmakloj životnoj dobi. Međutim, ovdje se pojavljuje problem financiranja izdataka za obavljanje navedene djelatnosti (doktor specijalist, medicinska sestra, materijalni izdaci, režijski troškovi), budući da Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje za ove usluge vrši plaćanja neredovito i sukladno svojim mogućnostima, a na teret zdravstvene ustanove na primarnoj razini zdravstvene zaštite. Navedeni problem bi se mogao riješiti uvođenjem sustavnih plaćanja za obavljene specijalističke pretrage po uzoru na financiranje obiteljske medicine. Na taj bi se način postigli višestruki učinci, zadovoljstvo pacijenata da mogu manje složene specijalističke pretrage obaviti na

primarnoj razini zdravstvene zaštite, a budući da pacijenti ne bi morali odlaziti u udaljene bolničke centre, smanjili bi se izdaci Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje za isplaćene putne troškove, smanjile bi se liste čekanja u bolnicama za maje složenije specijalističke pretrage, povećala bi se efikasnost bolnica u pružaju složenijih specijalističkih pretraga, te bi se omogućilo redovito financiranje izdataka za specijalističke pretrage ustanovama na primarnoj razini zdravstvene zaštite.

Nadalje, kao bitan problem koji žele navesti, je i nemogućnost osiguravanja doktora za provođenje specijalističkog usavršavanja iz pojedinih specijalističkih područja (obiteljska medicina, interna medicina, psihijatrija, oftalmologija). Smatraju 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.

Kako navode u svome dopisu, problem koji na području Donjeg Miholjca egzistira već neko vrijeme, a u nadležnosti je regionalne samouprave, je provođenje mrtvozorstava. Naime, kako su se doktori koncesionari izborili za svoje pravo da ne moraju sudjelovati i izlaziti na teren radi provođenja mrtvozorstva, kompletan posao je prebačen na doktore obiteljske medicine koji rade u okviru Doma zdravlja Donji Miholjac. Kako je u međuvremenu došlo do smjene generacije u obiteljskoj medicini, jednostavno nema liječnika koji mogu obavljati mrtvozorstvo. Iz ustanove upozoravaju da ovo postaje ozbiljan problem i da bi mu se trebala posvetiti veća pozornost.

Bitno je, smatraju u Domu zdravlja Donji Miholjac, na kraju ukazati i na sve veće poteškoće koje se javljaju u zdravstvenim ustanovama u provođenju zdravstvene zaštite u rubnim dijelovima Županije, a odnose se na standarde, prvenstveno u području primarne zdravstvene zaštite. Naime "odumiranje" sela i manjih sredina ima neposrednu vezu s opstankom "neprofitabilnih" timova, koje u pravilu ugovaraju zdravstvene ustanove i ne postoji zainteresiranost za koncesiju od strane zdravstvenih radnika. Ovaj problem, u ovom dijelu Županije, najizraženiji je u nedostatku doktora dentalne medicine, kako u regiji tako i u cijeloj Državi.

U Domu zdravlja Beli Manastir tijekom 2017. godine zaprimili su pritužbu jednog pacijenta u svezi postupka zdravstvenog radnika uslijed dužeg čekanja na red za uzimanje uzorka krvi u medicinsko-biokemijskom laboratoriju. Iz Doma zdravlja navode da je pritužba bila neopravdana. U dopisu Doma zdravlja Beli Manastir također se navodi da je radi nedostatka liječnika obiteljske medicine i liječnika dentalne medicine na području Baranje dovedeno u pitanje načelo dostupnosti zdravstvene zaštite te pravo pacijenta na jednako kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu. Također, navode da iz svakodneвно bilježe smanjenje osiguranika u timovima Doma zdravlja u djelatnostima primarne zdravstvene zaštite, što bi moglo uskoro dovesti u pitanje ugovor s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje jer se očekuje pad ispod minimalnog broja osiguranika propisanog Odlukom o osnovama za sklapanje ugovora o provođenju zdravstvene zaštite iz obveznog zdravstvenog osiguranja ("Narodne novine" broj 56/17.).

Domu zdravlja Valpovo je u 2017. godini zaprimio dvije pritužbe pacijenata na rad zdravstvenih radnika zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. U prvoj pritužbi je pacijentica prijavila liječnicu obiteljske medicine na zbog namjernog nesavjesnog liječenja i postupanja protivno liječničkom pozivu zbog propisivanja lijeka na koji je pacijentica prema vlastitim navodima alergična. Utvrđeno je da je pritužba bila neosnovana. U drugoj pritužbi koju je Dom zdravlja Valpovo dobio putem resornog ministarstva pacijent se žalio na ponašanje medicinske sestre zaposlene u timu obiteljske medicine, ali, kako je utvrđeno u postupanju po pritužbi, i ona je bila neosnovana.

U Domu zdravlja Našice tijekom 2017. godine nije bilo zaprimljenih pritužbi pacijenata zbog povrede njihovih prava.

Ljekarne Srce - Ljekarne Osječko-baranjske županije u 2017. godini zaprimile su jedan prigovor pacijenta koji se žalio da mu je prilikom podizanja lijeka naplaćena participacija iako ima važeće dopunsko zdravstveno osiguranje. Utvrđeno je da na receptu nije bilo naznačeno da pacijent ima važeće dopunsko osiguranje te da je magistra tri puta, u nazočnosti pacijenta na stranici HZZO-a provjeravala je li polica važeća, a kako je odgovor svaki put bio negativan pacijentu je naplaćena participacija. Ljekarne Srce u dopisu navode da će 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 godine nije zaprimio niti jedan prigovor ili pritužbu pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Iz Zavoda navode da prilikom korištenja njihovih 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 Zavodu, ali i općenito u zdravstvu podigla na bolju razinu. Slijedom navedenog u svim Službama Zavoda za javno zdravstvo Osječko-baranjske županije dostupna je "Anketa zadovoljstva pacijenata", a pomoću koje se prati zadovoljstvo pacijenata i kvaliteta pružene zdravstvene usluge.

Poliklinika za rehabilitaciju slušanja i govora "SUVAG" Osijek u 2017. godini nije imala zaprimljenih prigovora niti pritužbi pacijenata zbog povrede njihovih prava niti su imali problema u funkcioniranju zdravstvene ustanove koji bi mogli utjecati na kvalitetu i razinu zakonske zaštite prava pacijenata. Međutim, iz Poliklinike naglašavaju da su jedina ovakva ustanova na području Osječko-baranjske županije te da obrađuju i pacijente okolnih županija. Budući da bilježe konstantan porast broja pacijenata to se odražava i na povećanje liste čekanja na početak terapije. Osim povećanog broja pacijenata suočavaju se i sa još jednim velikim problemom, a to je deficit stručnog kadra, prvenstveno logopeda i rehabilitacijskih edukatora i psihologa. Za navedeni nedostatak kadra predlažu da se na nivou županije razmotri mogućnost stipendiranja logopeda s ovog područja.

U Zavodu za hitnu medicinu Osječko-baranjske županije tijekom 2017. godine zaprimljeno je 11 pritužbi pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Deset pritužbi vezano je uz postupanje medicinskog osoblja i pružanje hitne medicinske pomoći i pritužbe na način komunikacije medicinskih djelatnika/dispečera u prijavno –dojavnoj jedinici prilikom prijema poziva, a jedna pritužba pacijenta bila je vezana uz izvršenje usluge sanitetskog prijevoza pacijenta, koja se odnosila na prigovor člana obitelji pacijenta zbog navodno zadobivenog hematoma prilikom prijevoza pacijentice na dijalizu, za koju se naknadnim pregledom utvrdilo da je navedena tjelesna ozljeda nastala prije izvršenog prijevoza.

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 je medicinsko osoblje postupalo sukladno pravilima medicinske struke i protokola. Za pritužbe koje su se odnosile na moguću neljubaznost u komunikaciji s pacijentima, odnosno pozivateljima, nakon provedenih postupaka, očitovanja zaposlenih, pregleda dokumentacije i preslušavanja tonkih zapisa, nisu ocijenjene utemeljenima odnosno bile su subjektivnog karaktera jer u takvim slučajevima pozivatelji su često emotivni i u stanju šoka. U pravilu se i ne radi o životno ugroženim pacijentima i hitnim stanjima ali 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. Pozivatelji nemaju strpljenja odgovarati na pitanja dispečera koja prema protokolu i indeksu poziva moraju postaviti radi dobivanja potrebnih informacija o stanju pacijenta i utvrđivanja hitnosti i stupnja intervencija, u pravilu se ne radi o životnoj ugroženosti niti hitnim stanjima koji zahtijevaju intervenciju hitne pomoći već o stanjima koja spadaju u nadležnost i postupanje izabranog liječnika, pacijenti nezadovoljni uslugom budući traže uputnicu za bolničko liječenje odnosno prijevoz vozilom hitne pomoći u bolničku ustanovu kada za to ne postoji medicinska indikacija niti je ista u nadležnosti postupanja Zavoda za hitnu medicinu.

Kako iz Zavoda navode, u odnosu na 2016. godinu, vidljivo je povećanje broja ambulantnih pregleda pacijenata s 4139 pregleda u 2016. godini na 7829 u 2017. godini, dok se ostale obavljene usluge kreću na približnoj razini iz 2016. godine.

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 obavljanje djelatnosti sanitetskog prijevoza.

Tijekom 2017. godine Zavod je obavio 78 996 intervencija od čega 18 851 intervencija hitne medicinske pomoći na terenu, 7 829 ambulanta pregleda pacijenata, 24 212 unutar županijskih sanitetskih prijevoza pacijenata, 1 298 međuzupanijskih prijevoza pacijenata, 26 800 prijevoza dijaliziranih pacijenata i 6 sanitetskih prijevoza pacijenata u inozemstvo.

Opća županijska bolnica Našice je tijekom prošle godine zaprimila tri pritužbe pacijenata zbog pojedinačnih povreda njihovih prava. Pritužbe su se odnosile na pristup pojedinih zdravstvenih djelatnika, odnosno nezadovoljstvo komunikacijom i načinom pružanja usluga. U svome dopisu navode da se Opća županijska bolnica ne susreće s problemima koji bi mogli utjecati na razinu zaštite prava pacijenata te da Bolnica i njezino osoblje u svakoj jedinici djelatnosti postupaju sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, a u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata. Kako bi se zaštita zakonskih prava pacijenata podigla na bolju razinu u ovoj ustanovi, ali i u zdravstvu općenito, smatraju u Bolnici, treba raditi na poboljšanju komunikacije pacijenata i osoblja.

Klinički bolnički centar Osijek je tijekom 2017. godine zaprimio 80 pisanih pritužbi pacijenata koje je razmotrilo i obradilo Ravnateljstvo, kao i Povjerenstvo za unutarnji nadzor Kliničkog bolničkog centra Osijek. Tijekom 2017. godine i Ministarstvo zdravstva dostavilo je 30 predstavljeni pacijenata na nadležno postupanje, a iste je Klinički bolnički centra također razmotrio i poduzeo odgovarajuće mjere. Pritužbe su se odnosile na nezadovoljstvo pacijenata zbog nemogućnosti ostvarivanja potrebne zdravstvene zaštite, na organizaciju rada i rad medicinskog osoblja, nemogućnost dobivanja informacije o tijeku liječenja, nemogućnost ostvarivanja potrebne zdravstvene zaštite zbog kvara uređaja i aparata, na duge liste čekanja na dijagnostičke pretrage, na probleme s naručivanjem pacijenata na pretrage, na prostorne uvjete pojedinih ustrojstvenih jedinica, na neprimjereno liječenje, nedobivanje otpusnog pisma niti otpusnice, na neprimjeren način komunikacije radnika s pacijentima i članovima njihove obitelji i na rješenja Povjerenstva za lijekove te na postupke vezane uz izdavanje lijeka.

Uvidom u pritužbe pacijenata najviše se njih odnosilo na organizaciju rada, rad medicinskog osoblja, duge liste čekanja i probleme naručivanja te 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 2017 godine Povjerenstvo za unutarnji nadzor razmotrilo je i riješilo ukupno 17 pritužbi, koje su se, gledano po organizacijskim jedinicama, odnosile na: Zavod za onkologiju (2), Klinika za psihijatriju (1), Klinika za neurologiju (1), Klinički zavod za dijagnostičku i intervencijsku radiologiju (1), Klinika za unutarnje bolesti (1), Klinika za ginekologiju i opstetriciju (2), Zavod za traumatologiju (2), Klinika za kirurgiju (3), Klinika za otorinolaringologiju i kirurgiju glave i vrata (3) i Klinika za urologiju (1).

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

#### **IV. Pritužbe pacijenata iz ostalih izvora**

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

- o pritužbama pacijenata kao osiguranika zbog pojedinačnih povreda njihovih prava iz područja zdravstvenog osiguranja od Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje Područnog ureda Osijek,



- o pritužbama pacijenata s područja Osječko-baranjske županije koje je tijekom 2017. 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 2017. godine zaprimila zdravstvena inspekcija Ministarstva zdravstva zbog povrede njihovih pojedinačnih prava iz područja zdravstvene zaštite, u kojem obimu i na koja se prava te pritužbe odnose odnosno je li tijekom 2017. 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: "Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje Regionalni ured Osijek je tijekom 2017 zaprimio 30 pritužbi, odnosno neupravnih predmeta osiguranih osoba vezano uz ostvarivanje prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, a u upravnom postupku zaprimio je 139 žalbi osiguranika vezano za ostvarivanje prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

U pravilu najviše žalbi osiguranih osoba odnosi se na neodobravanje ortopedskih pomagala (u najvećem broju ortopedske cipele), na neodobravanje bolničke medicinske rehabilitacije i na zaključivanje prava na privremenu nesposobnost za rad. Mali postotak žalbi, a posebice mali postotak pozitivno riješenih predmeta u drugom stupnju u pravilu potvrđuje dosljednu primjenu propisa prilikom rješavanja o pravima osiguranih osoba.

Ministarstvo zdravlja odgovorilo je: "Temeljem članka 171. Zakona o zdravstvenoj zaštiti zdravstvena inspekcija ovoga ministarstva provodi zdravstveno-inspekcijski nadzor nad primjenom i izvršavanjem zakona, drugih propisa u djelatnosti zdravstva kao i nadzor nad stručnim radom zdravstvenih ustanova, trgovačkih društava koja obavljaju zdravstvenu djelatnost, zdravstvenih radnika te privatnih zdravstvenih radnika. Poslove zdravstveno-inspekcijskog nadzora obavljaju zdravstveni inspektori, viši zdravstveni inspektori i drugi državni službenici ovlašteni za provedbu nadzora, a o obavljenim inspekcijskim nadzorima i poduzetim mjerama inspektori vode očevidnik.

U prethodnom razdoblju u zdravstvenoj inspekciji zaprimane su pritužbe pacijenata s područja Osječko-baranjske županije, dijelom izravno, a dijelom putem Državnog odvjetništva Republike Hrvatske po čijem zahtjevu su onda obavljene zdravstveno inspekcijski nadzori. Pritužbe su se podnosile na moguće počinjenje kaznenog djela nesavjesnog liječenja, na rad izvan radnog vremena zdravstvenih radnika bez odobrenja poslodavca, obavljanje zdravstvene djelatnosti koja nije bila registrirana te radi neispunjavanja minimalnih uvjeta u pogledu prostora, radnika i medicinsko-tehničke opreme za obavljanje zdravstvene djelatnosti.

Prema dostupnim podacima iz elektronske evidencije zaprimljenih predmeta u Službi zdravstvene inspekcije i Očevidnika o obavljenim zdravstveno-inspekcijskim nadzorima dostavljamo raspoložive podatke koji se odnose na Osječko-baranjsku županiju.

Od strane zdravstvene inspekcije u 2017. godini u Osječko-baranjskoj županiji obavljeno je ukupno 10 nadzora. Od toga broja 5 nadzora je obavljeno u Kliničkom bolničkom centru Osijek po zahtjevu Državnog odvjetništva Republike Hrvatske zbog sumnje na moguće počinjenje kaznenog djela nesavjesnog liječenja od strane zdravstvenih radnika te ustanove, dok se preostali broj odnosio na

obavljanje neregistrirane djelatnosti i nadzor nad radom zdravstvenih radnika izvan punog radnog vremena bez od. Radi utvrđenih nepravilnosti odnosno obavljanja neregistrirane djelatnosti te rada zdravstvenih radnika izvan radnog vremena bez odobrenja poslodavca podignuti su optužni prijedlozi kod nadležnih Prekršajnih sudova."

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 2017. godini uočene poteškoće pacijenata odnosile na nedostatak liječnika, a time i duge liste čekanja, te da postoje i nerealna očekivanja bolesnika s obzirom na okolnosti i medijski stvorenu negativnu atmosferu.

Udruga slijepih Osječko-baranjske županije odgovorila je da tijekom 2017. 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.

## **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 na 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 smatra da su sve brojnije pritužbe koje pacijenti sve češće upućuju na različite adrese, zdravstvenim ustanovama, stručnim organizacijama i savjetovalištim, 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.

KLASA:  
URBROJ:  
Osijek,

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., 2/13. i 4/18.), Skupština Osječko-baranjske županije donijela je na \_\_\_\_\_ sjednici \_\_\_\_\_ 2018. godine

## ZAKLJUČAK

### **povodom razmatranja Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2017. godini**

#### I.

Skupština prihvaća Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Osječko-baranjske županije u 2017. 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".

Predsjednik  
Dragan Vulin

#### DOSTAVITI:

1. Ministarstvo zdravstva putem  
Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb  
Osječko-baranjske županije
2. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata  
na području Osječko-baranjske županije
3. Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb  
Osječko-baranjske županije
4. "Županijski glasnik"
5. Pismohrana