Republika Hrvatska
Brodsko-posavska županija
Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata

IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA
BRODSKO-POSAVSKE ŽUPANIJE U 2023. GODINI

UVOD

Temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ 169/04, 37/08) kojim je određeno da se u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata, Županijska skupština Brodsko-posavske županije imenovala je Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije.

Cilj osnivanja Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata je ostvarivanje i promicanja prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata djeluje pri Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu skrb i hrvatske branitelje Brodsko-posavske županije.

Odlukom Županijske skupštine Brodsko-posavske županije („Službeni vjesnik Brodsko-posavske županije“ 5/20, 39/20) osnovano je i imenovano Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Brodsko-posavskoj županiji u novom sazivu. Temeljem javnog poziva Županijska skupština je 9. ožujka 2020. godine u četvrti saziv predmetnog Povjerenstva imenovala predsjednika i četiri člana na vrijeme od četiri godine te je donijela Odluku o osnivanju i imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije. Povjerenstvo ima pet članova koje je na temelju javnog poziva imenovala Županijska skupština Brodsko-posavske županije iz redova pacijenata, nevladinih udruga i stručnjaka na području zaštite prava pacijenata.

U Povjerenstvo su imenovani:
1. Branka Mihić, predsjednica Povjerenstva
2. Haris Kapetanović
3. Stjepan Rakitić
4. Mihajla Miletić
5. Ljiljana Brica, dipl. defektolog

I. ZAKONSKA OSNOVA

Člankom 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata propisan je djelokrug rada Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata obavlja sljedeće poslove :

- prati primjenu propisa na području jedinice područne (regionalne) samouprave koji se odnosi na zaštitu prava i interesa pacijenata,
- prati povrede pojedinačnih prava pacijenata na području jedinice područne (regionalne)samouprave,
- predlaže poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata na području jedinice područne (regionalne) samouprave,
- pomaže stanovnicima Brodsko-posavske županije u rješavanju problema koji su nastali u kontaktu sa zdravstvenom službom u postupku liječenja i unapređenja zdravlja. Pacijenti predstavke mogu dostaviti pismeno Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije ,
- obavještava Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava ministarstva nadležnog za zdravstvo o slučajevima težih povreda prava pacijenata koje mogu ugroziti život ili zdravlje pojedinca ,
- podnosi Županijskoj skupštini i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o radu,

- obavještava javnost o povredama prava pacijenata,
- obavlja druge poslove za koje se ovlašćuje i zadužuje po Zakonu o zdravstvenoj zaštiti ("Narodne novine" 100/8, 125/19, 147/20, 119/22, 156/22, 33/23).

Postupak u rješavanju pritužbi pacijenata

U ostvarivanju prava pacijenata, prvenstveno u smislu njihove zaštite, Povjerenstvo postupa po ovlaštenjima i nadležnostima određenim Zakonom o zaštiti prava pacijenata na način da pacijent koji smatra da mu je povrijeđeno pravo utvrđeno Zakonom o zaštiti prava pacijenata, ima pravo usmeno ili pismenim putem izjaviti pritužbu.

Prava pacijenata

Pravo na suodlučivanje : pacijent ima pravo na obaviještenost i pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinog dijagnostičkog odnosno terapijskog postupka.

Pravo na obaviještenost: pacijent ima pravo na potpunu obaviještenost o svom zdravstvenom stanju, uključujući i medicinsku procjenu rezultata i ishoda određenoga dijagnostičkoga ili terapijskog postupka:

- preporučenim pregledima i zahvatima te planiranim datumima za njihovo obavljanje,
- mogućim prednostima i rizicima obavljanja ili neobavljanja preporučenih pregleda i zahvata,
- svome pravu na odlučivanje o preporučenim pregledima i zahvatima,
- mogućim zamjenama za preporučene postupke,
- tijeku postupka prilikom pružanja zdravstvene zaštite,
- daljnjem tijeku pružanja zdravstvene zaštite,
- preporučenom načinu života,
- pravima iz zdravstvenog osiguranja i postupcima za ostvarivanje tih prava.

Pacijent ima pravo dobiti obavijest na način koji mu je razumljiv s obzirom na dob, obrazovanje i mentalne sposobnosti.

Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji: pacijent ima pravo na pristup cjelokupnoj medicinskoj dokumentaciji koja se odnosi na dijagnostiku i liječenje njegove bolesti.

Pravo na povjerljivost: pacijent ima pravo na privatnost i druga prava navedena zakonskim odredbama.

Promicanje prava pacijenata

U promicanju prava pacijenata Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata postupa sukladno svojem planu djelovanja, a to je :

- edukacija članova Povjerenstva o propisima iz zdravstvene zaštite , posebno u dijelu zaštite prava pacijenata,
- zauzimanje stavova o pojedinim pitanjima iz zakonske regulative i organizacije zdravstvene zaštite,
- predlaganje mjera za poboljšavanje zaštite prava pacijenata,
- unaprjeđenje rada s pritužbama pacijenata (edukacija članova o postupanju po pritužbama pacijenata, edukacija građana o njihovim pravima kao pacijentima),

- suradnja sa Savjetom za zdravlje Brodsko-posavske županije, zdravstvenim ustanovama, Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje, Hrvatskom udrugom za promicanje prava pacijenata i drugim tijelima,
- obilježavanju dana o pravima pacijenata i drugim prigodnim danima iz ovog područja.

II. RAD POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA U 2023. GODINI

Tijekom 2023. godine Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije je održalo četiri sjednice.

Sjednice održane u 2023. godini**:** Na dnevnom redu sjednica održanih u 2023. godini bile su sljedeće teme: donošenje Operativnog plana rada Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u 2023.godini, izrada Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u 2022. godini te upućivanje istoga na razmatranje i usvajanje Županijskoj skupštini i Ministarstvu zdravstva, Izrada Izvješća za potrebe pučke pravobraniteljice za 2022. godinu na temelju smjernica i upita pučke pravobraniteljice te razmatranje i rješavanje predstavki pacijenata.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije u 2023. godini zaprimilo je četiri predstavke.

Prva predstavka se odnosila na nezadovoljstvo pacijentice s velikim brojem medicinskih dijagnoza. Podnositeljica predstavke nije bila zadovoljna sa svojim zdravstvenim stanjem uz naglašenu nevjericu da joj nisu postavljene prave dijagnoze i uspostavljeno pravilno liječenje. Pacijentica je inzistirala na smještaju u bolnicu radi temeljitih pretraga (iz priložene dokumentacije ona ja veliku većinu medicinskih pretraga obavila ambulantnim putem). Povjerenstvo je čak dostavilo upit bolnici o mogućnosti i cijeni da pacijent samostalno plati „željeni“ tretman, što se pokazalo neprihvatljivim od strane pacijentice. Uz napor Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata i liječnika opće medicine čiji je pacijent podnositeljica predstavke da se pacijentici objasni i prikaže njezino zdravstveno stanje i mogućnosti liječenja, gospođa je bila zadovoljna odgovorom.

Druga predstavka se odnosila na pritužbu pacijentice na rad liječnice opće medicine za vrijeme zamjenskog rada u ordinaciji zdravstvene ustanove i otežano ostvarivanje prava na zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja, odnosno na nemogućnost dobivanja propisane terapije u potrebnoj količini te nemogućnosti korištenja privremene nesposobnosti za rad. Predstavka je napisana ishitreno, jer se na kraju dogodilo da je pacijentica dobila sve u svrhu izlječenja (lijekove, bolovanje...), odnosno podnositeljici predstavke nije uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Najznačajniji naglasak je na komunikacijskom nesporazumu.

Treća predstavka se odnosila na pacijenta koji je predstavku poslao elektronskim putem (e poštom) bez osobnih podataka s pobrojanim nezadovoljstvima koja nisu bile provjerljiva. Na zahtjev Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata da upotpuni podatke više nije odgovorio.

Četvrta predstavka je predstavka pacijentice starije životne dobi koju je u njezino ime poslala njezina kći. U predmetnoj predstavci nabrojane su najrazličitije nepravilnosti u radu liječnice koja je radila na zamjeni u ordinaciji u kojoj se liječila majka podnositeljice predstavke. Neljubaznost do vulgarnosti, neprofesionalnost, iskorištavanje položaja i ovlasti, nepoštivanje radnih obaveza, navode se i pritužbe drugih sudionika koji su uočili nepravilnosti, čak do pokretanja građanske peticije za suspenziju prozvane liječnice. Optužuju se i nadređeni koji toleriraju takovo incidentno i prekršajno ponašanje. Djelatnici Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO), Područna služba Slavonski Brod izvršili su

inspekcijski nadzor nad radom liječnice na koju se odnosila predstavka. Kontrolom koju su izvršile ovlaštene osobe HZZO-a nisu utvrđene nepravilnosti u radu prozvane liječnice. Gospođa je navedenu predstavku poslala Ministarstva zdravstva, HZZO-u, Domu zdravlja, Povjerenstvima za zaštitu prava pacijenata. Predstavka nije postavljena kao zahtjev za pomoć, nego više kao građanska inicijativa za promjenu zatečenog znanja.

Temeljem zaprimljenih predstavki Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije je sukladno svojoj nadležnosti zatražilo očitovanja nadležnih institucija te obavijestilo podnositelje predstavke o učinjenom.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije nije zaprimilo predstavke građana koje se odnose na diskriminaciju u pružanju zdravstvene zaštite kao ni u segmentu ugroze mentalnog zdravlja.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije tijekom 2023.god. nije zaprimilo niti jednu predstavku koju bi okarakterizirali kao težu povrede prava pacijenata, odnosno Povjerenstvo nije imalo potrebu o predstavkama izvijestiti Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva.

Na sjednicama Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije održanim u 2023. godini poticane su sve aktivnosti Savjeta za zdravlje Brodsko-posavske županije u svrhu unapređenja zdravstvene zaštite stanovnika Brodsko-posavske županije.

U stvaranju cjelovitije slike stanja problematike ostvarivanja prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata poticalo je suradnju s ustanovama, udrugama, raznim institucijama kao i jedinicama lokalne samouprave.

Ostale aktivnosti Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije u 2023. godini:

- Povjerenstvo je surađivalo s udrugama civilnog društva u promicanju zdravlja. Povjerenstvo ističe važnost komunikacije i međusobne suradnje s udrugama civilnog društva na području Brodsko-posavske županije, Povjerenstvima za zaštitu prava pacijenata s područja drugih županija te ostalih tijela koja se bave očuvanjem i promicanjem zdravlja stanovništva na području Brodsko-posavske županije.

III. ZAKLJUČCI POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA BRODSKO-POSAVSKE ŽUPANIJE

U promatranom izvještajnom razdoblju Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije sastajalo se prema programu Operativnog plana za 2023. godinu. Svi članovi Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije aktivno su sudjelovali u radu i redovito su prisustvovali sjednicama predmetnog Povjerenstva.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije je svoju zadaću nastojalo realizirati maksimalno stručno i savjesno, koristeći sve svoje zakonske ovlasti i osobnu angažiranost.

U obavljanju zadaća iz svoga djelokruga Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije je temeljem zaprimljenih predstavki postupalo na sljedeći način:

- od odgovornih je osoba u zdravstvenim ustanovama tražilo njihova službena očitovanja vezano uz sporni sadržaj zaprimljenih predstavki pacijenata,

- Povjerenstvo je u zakonskom roku službeno obavještavalo podnositelja predstavke o svojim poduzetim aktivnostima, zaključcima i eventualnom daljnjem postupanju u vezi predstavke.

Pacijentima kojima Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije objektivno nije moglo pomoći, ono im je to argumentirano obrazložilo.

Tijekom 2023. godine Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije pratilo je primjenu propisa u području zaštite i promicanje prava pacijenata.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije ističe važnost komunikacije i međusobne suradnje sa zdravstvenim ustanovama, udrugama civilnog društva na području Brodsko-posavske županije, Povjerenstvima na području drugih županija, naročito s Povjerenstvom za zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske te ostalim tijelima koja se bave očuvanjem i promicanjem zdravlja stanovništva na području Brodsko-posavske županije.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata je u svom radu često i vrlo kvalitetno surađivalo s dionicima zdravstvenog sustava počevši od liječnika pojedinačno, domova zdravlja, bolnica, HZZO-a i svima drugima kojima se Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata obratilo i zatražilo suradnju i pomoć.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata smatra dragocjenim saznanja o pojedinačnim povredama prava pacijenata, jer ukazuju na konkretne nedostatke u pružanju zdravstvene zaštite pojedinim specifičnim skupinama pacijenata uz predložene modalitete njihova uklanjanja.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata konstatira da je i ubuduće na području Brodsko-posavske županije potrebno poticati razvijanje svijesti stanovništva o pravima koja imaju pacijenti i mogućnosti njihove zaštite te da je posebno potrebno uvažavati prijedloge i mišljenja pojedinih specifičnih skupina pacijenata radi budućeg poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite.

Temeljem navedenoga predlaže se Županijskoj skupštini donošenje sljedećih

ZAKLJUČAKA

1. Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije u 2023. godini.

2. Županijska skupština konstatira da je i ubuduće na području Brodsko-posavske županije potrebno poticati razvijanje svijesti stanovništva o pravima koja imaju pacijenti i mogućnosti njihove zaštite te da je posebno potrebno uvažavati prijedloge i mišljenja pojedinih specifičnih skupina pacijenata radi budućeg poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite.

3. Podržava se daljnje provođenje aktivnosti u svrhu zaštite prava pacijenata Brodsko-posavske županije.