



REPUBLIKA HRVATSKA
MEĐIMURSKA ŽUPANIJA



UPRAVNI ODJEL ZA
ZDRAVSTVO I
SOCIJALNU SKRB

**POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA**
KLASA: 503-01/18-03/3
URBROJ:2109/1-12-18-1
Čakovec, 26. veljača 2018.

IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA ZA 2017 GODINU

Temeljem članka 30. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ br. 169/04 i 37/08), a u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva se Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata.

Mandat Povjerenstva poklapa sa mandatom Skupštine Međimurske županije, pa je Upravni odjel za društvene djelatnosti kao upravno tijelo Međimurske županije nadležan za rad Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata te se u sklopu Odsjeka za zdravstvo socijalnu zaštitu i nacionalne manjine obavljaju svi administrativni i drugi poslovi vezani uz rad Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Međimurske županije.

Povjerenstvo ima pet članova koje je temeljem javnog poziva imenovala Skupština Međimurske:

1. Emil Vibović iz Palovca, Glavna 102 – predsjednik Povjerenstva
2. Zvonko Huić iz Vrhovljana, Vrhovljanska 26.
3. Stjepan Marcioš iz Strahoninca, Čakovečka 10 – zamjenik predsjednika
4. Alenka Novak iz Pribislavca, Braće Radića 92.
5. Mladen Mezga iz Preloga, Zrinskih 10.

Povjerenstvo se sastaje po potrebi što ovisi o pristiglim pismenim pritužbama. Tijekom 2017 godine održano je 6 sjednica Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Međimurske županije gdje se raspravljalo o 7 pismenih pritužbi upućenih Povjerenstvu od strane pacijenata. Pritužbe se odnose na rad pojedinih liječnika ili drugih zdravstvenih radnika u zdravstvenim ustanovama ili institucijama vezanim za zdravstvo.

Na sve pismene pritužbe pacijenata tražena su pismena očitovanja nadležnih u zdravstvenim ustanovama na koje se pritužba odnosi, te se svaka pismena pritužba kao i svaki traženi odgovor razmatraju na prvoj slijedećoj sjednici.

Povjerenstvo je u okviru svoje nadležnosti donosilo zaključke i o tome pismeno obavijestilo žalitelje. Uz pismenu komunikaciju, Predsjednik povjerenstva je

vrlo često kontaktirao i usmeno putem javno objavljenog mobilnog broja Povjerenstva. Usmenim kontaktima komunicirao je sa većinom pacijenata koji su imali pismene pritužbe na rad pojedinaca u pojedinim zdravstvenim ustanovama.

Uz pismene pritužbe i žalbe također se telefonom (objavljeni javni telefon Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata 0998138883 kojeg ima predsjednik Povjerenstva) često se javljaju pacijenti sa raznim primjedbama i žalbama na postupanje i rad liječnika ili zdravstvenih radnika kako u Županijskoj Bolnici, Hitnoj službi, privatnim ambulancama primarne zdravstvene zaštite ili dentalne medicine ili pak HZZO-e.

Predsjednik Povjerenstva na svakoj sjednici izvještava članove Povjerenstva o broju i sadržaju poziva o čemu se na sjednicama Povjerenstva redovito razgovaralo. Najveći dio takvih usmenih – telefonskih primjedbi i žalbi (vezanih za povredu nekih od prava pacijenata) nisu ni nakon razgovora i uputa (da se žalitelji moraju pismeno obratiti Povjerenstvu), pretočene u pismene žalbe ili pritužbe. Povjerenstvo takove (usmene) žalbe ne može razmatrati a posebno ne postupati po njima. Većina takvih poziva odnosno žalbi riješeno je razgovorom.

Nakon žalbi putem telefonskog poziva, ukoliko je to hitno i nužno, takovu telefonsku predstavku ili žalbu predsjednik Povjerenstva pokušava riješiti promptno, telefonskim putem ili pak osobnim kontaktom s nadležnima u zdravstvenom sustavu (Zavod za hitnu medicinu, Dom zdravlja, ŽB Čakovec, Ambulante opće medicine i Stomatološke ambulante).

Tijekom 2017 godine na telefon Povjerenstva od strane nezadovoljnih pacijenata registrirano je : 18 telefonskih poziva u obliku pritužbe, koje su riješene telefonskim razgovorom i objašnjenjem, 2 telefonska poziva riješena su sa nadležnima u zdravstvenim ustanovama na koje se pritužba odnosila osobnim kontaktom predsjednika Povjerenstva a 16 poziva nije bilo u domeni rada Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata jer su pacijenti htjeli upute vezane za tužbe ili sudsko rješavanje sporova u što se ovo Povjerenstvo ne može upuštati.

Predsjednik Povjerenstva vodi evidenciju poziva (ime i prezime, broj sa kojeg je zvano, datum zvanja , vrijeme trajanja i problem) i o tome redovito izvještava Povjerenstvo na prvoj narednoj sjednici Povjerenstva.

Povjerenstvo je raspravljajući o godišnjem izvješću zaključilo da je broj prigovora i pritužbi veći u odnosu na ranije godine, ali da je još uvijek broj pismenih prijava puno manji od broja postojećih žalbi i negodovanja pacijenata putem telefona ili osobnim kontaktima kako prema pojedinim članovima povjerenstva tako i prema Predsjedniku povjerenstva.

Nažalost veći broj nezadovoljnih pacijenata svoje pritužbe ne iskazuje pismenim putem pa je Povjerenstvo mišljenja da broj prigovora ni u kojem slučaju nije mjerilo zadovoljstvo/nezadovoljstva pacijenata uslugama u zdravstvu na području naše Međimurske županije ili pak uslugama u zdravstvu RH.

Također, otvorena je Facebook stranica Povjerenstva na kojoj su osnovni podaci o radu i ulozi Povjerenstva i kontakti, a sve u cilju da se što bolje približimo

pacijentima i da na taj način imaju mogućnost komunikacije, a i kao način propagiranja rada i postojanja Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata.

Predsjednik povjerenstva imenovan je u Etičko povjerenstvo Bolnice Čakovec i za člana Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata HZZO u čijem radu bi trebao sudjelovati temeljem poziva na sjednice tih povjerenstava.

Tijekom 2017 godine nije bio održan ni jedan sastanak Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata HZZO i praktički to povjerenstvo na nivou HZZO- na radi osim što je konstituirano nema ni izabranog predsjednika jer sjednica gdje se to trebalo odraditi i izabrati te imenovati nije održana od 2016 godine.

**Povjerenstvo za zaštitu prava
pacijenata Međimurske županije**

**Predsjednik:
Emil Vibović**

