



REPUBLIKA HRVATSKA  
MEĐIMURSKA ŽUPANIJA



UPRAVNI ODJEL ZA  
ZDRAVSTVO I  
SOCIJALNU SKRB

Klasa: 503-01/19-03/1  
Urbroj: 2109/1-12/4-19-3  
U Čakovcu, 11. veljače 2019.

## Godišnje izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji za 2018. godinu

Sukladno obvezi iz čl. 30. Zakona o zaštiti prava pacijenata, u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva se Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) pri upravnom tijelu nadležnom za poslove zdravstva. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji je osnovala Županijska skupština Međimurske županije Odlukom o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji (Klasa: 503-01/05-03/2, Urbroj: 2109/1-02-05-02) donesenoj na sjedinici održanoj dana 06.04.2005. godine.

Rješenjem Skupštine Međimurske županije o imenovanju članova Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji od 14. prosinca 2017. godine, KLASA: 021-06/17-03/3, URBROJ: 2109/1-02-17-08, za članove Povjerenstva u narednom periodu imenovani su Željka Đeri, Zvonko Huić, Neven Kočila, mag.iur., Alenka Novak i Igor Šegović, dr.med.

Povjerenstvo je u novom sastavu 24. siječnja 2018. godine održalo konstituirajuću sjednicu na kojoj je Neven Kočila, mag.iur. jednoglasno izabran za predsjednika.

Na sjednici održanoj 07. ožujka 2018. godine jednoglasno je usvojen novi Poslovnik o radu Povjerenstva koji detaljno uređuje organizaciju i način rada Povjerenstva u okviru Zakona o zaštiti prava pacijenata i za zamjenika predsjednika jednoglasno je izabran Igor Šegović, dr.med.

Povjerenstvo je u novom sastavu tijekom 2018. godine održalo 4 sjednice, uključujući konstituirajuću sjednicu, na kojima su redovito sudjelovali svi članovi Povjerenstva i na kojima se službeno postupalo prema pritužbama i predstavkama pacijenata koje su poštom, e-mailom ili osobno dostavljene na službene adrese, o čemu je Povjerenstvo uredno vodilo zapisnike o radu.

Povjerenstvo je službenim putem u 2018. godini zaprimilo i urudžbiralno 1 pritužbu koja se odnosila na uskratu pružanja kućne njege bolesnika od strane ustanove za pružanje zdravstvenih usluga u kući. Podnositeljca zaprimljene pritužbe je bila žurno kontaktirana radi utvrđivanja i eventualnog dopunjavanja medicinske dokumentacije i razjašnjenja okolnosti slučaja. Povjerenstvo je sukladno svojoj obvezi bez odgađanja u zakonskom roku od najviše 15 dana obavijestilo pacijenticu o poduzetim aktivnostima povodom njezine pritužbe,

konkretno o traženju očitovanja od svih prozvanih aktera u pritužbi. Po zaprimanju očitovanja Povjerenstvo je na sjednici održanoj 19. travnja 2018. godini u okviru svoje nadležnosti utvrdilo povredu iz čl. 2. Zakona o zaštiti prava pacijenata i adresatima je upućeno upozorenje kao i prijedlog za poduzimanje žurnih mjera za sprječavanje štetnih djelovanja koja ugrožavaju prava i interese pacijenta. O ishodu je žurno obaviještena podnositeljica, Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata pri Ministarstvu zdravstva Republike Hrvatske i javnost objavom u medijima.

Pritužbe pacijenata pretežito su ipak u najvećem broju tijekom 2018. godine bile riješavane neformalno – usmenim telefonskim razgovorima s pacijentima od strane pojedinih članova Povjerenstva, koji unatoč savjetima članova Povjerenstva ipak nisu smatrali da postoji potreba za formalnim postupanjem u njihovim slučajevima. Samim time po takvim pritužbama o pojedinačnim povredama prava Povjerenstvo nije bilo u mogućnosti postupati, niti ih formalno evidentirati, ali čine dragocijeni izvor informacija i orijentir Povjerenstvu o utvrđivanju mogućih problema i konkretnih nedostataka u pružanju zdravstvene usluge zdravstvenih ustanova na području Međimurske županije.

Neke od usmenih pritužbi koje su članovi rješavali neposredno razgovorom odnosile su se odnosile na uskraćivanja prava pacijentu na ortopedsko pomagalo, uskraćivanje prava na naknadu prijevoza za liječenje u zdravstvenoj ustanovi izvan mjesta svog prebivališta, pritužbu zbog dugog čekanja na bolnički pregled, pritužbu koja se odnosila na nemogućnost starije osobe na promjenu doma za starije i nemoćne osobe, pritužbu na rad doktorice primarne medicine koja ne dopušta naručivanje na pregled telefonskim putem već samo e-mailom, i sl.

U okviru zakonom određenih ovlasti, osim rješavanja po pritužbama, u radu Povjerenstva u protekloj godini poseban je naglasak bio na promicanju prava pacijenata i postojanja Povjerenstva kao tijela nadležnog za utvrđivanje povreda kojima se pacijenti mogu slobodno obratiti. Naime, već na početku godine članovi Povjerenstva su se složili oko toga da je rad Povjerenstva nedovoljno poznat javnosti, pa da je samim time potrebno pojačano raditi na približavanju rada Povjerenstva zainteresiranoj javnosti.

Stoga je konstituiranje Povjerenstva s ciljem upoznavanja javnosti bilo medijski popraćeno na odgovarajući način u lokalnom tisku (List Međimurje, Međimurske novine) i internetskim portalima (*e-međimurje.rtl.hr*, *medjimurje.hr*, [www.mnovine.hr](http://www.mnovine.hr)).

Aktivirana je službena e-mail adresa Povjerenstva [pzpp@medjimurska-zupanija.hr](mailto:pzpp@medjimurska-zupanija.hr) koja, uz poštansku i osobnu predaju, predstavlja novi, ujedno i brži, mogući formalni način predaje pritužbe Povjerenstvu.

Kroz pokrenutu Facebook stranicu na kojoj Povjerenstvo redovito objavljuje aktualne informacije koje se tiču rada Povjerenstva i prava pacijenata omogućeno je zainteresiranima redovito informiranje o postojanju i radu Povjerenstva. Broj pratitelja raste, trenutno je na oko 450, što daje određeni imput da pacijenti, polako ali sigurno, sve više pokazuju interes za svoja prava.

Na poziv Županijske bolnice Čakovec članica Povjerenstva gđa. Alenka Novak sudjelovala je 09. veljače 2018. na obilježavanju Svjetskog dana bolesnika.

U punom sastavu članovi Povjerenstva prisustvovali su i obilježavanju 60. obljetnice rada Odjela pedijatrije Županijske bolnice Čakovec održanoj u dvorani Scheier.

Predsjednik Povjerenstva Neven Kočila sudjelovao je na uspješno održanom XI. Kongresu pravnika u zdravstvu u Varaždinu s ciljem prikupljanja novih i aktualnih informacija o pravima pacijenata i razmjeni naših iskustava u radu s drugim Povjerenstvima (npr. Splitsko-dalmatinske, Šibensko-kninske županije). Na Kongresu su od strane stručnjaka teoretičara i praktičara na području prava pacijenata bile raspravljane teme poput prava i obveze pacijenata i zdravstvenih radnika u ostvarivanju zdravstvene zaštite s pravnog, medicinskog i društvenog aspekta, nadalje tema izvora pravnog i etičkog odlučivanja u radu medicinske sestre, postojanja ombudsmana i zaštite prava pacijenata s osvrtom na Sloveniju i Hrvatsku, prava na prigovor pacijenta u zakonodavstvu Federacije BiH, i sl. Obradene teme su bile od izravnog interesa za Povjerenstvo, pa je sudjelovanje ocijenjeno iznimno korisnim.

Povjerenstvo je u svom radu tijekom 2018. godine primjetilo da pacijenti na području županije uglavnom nisu dovoljno upoznati sa zajamčenim pravima koja im prema propisima mogu biti prekršena u pružanju usluga zdravstvene zaštite. Stoga je po prvi puta usvojen jedinstveni obrazac pritužbe pacijenata s ciljem što jednostavnijeg i lakšeg evidentiranja i podnošenja pritužbe od strane pacijenata i mogućnošću zaštite njihovih identiteta (anonimizacijom) prilikom službenog postupanja. U obrascu se pacijentima na jednom mjestu nudi konkretan popis zakonom određenih prava i pacijent može jednostavno naznačiti (zaokružiti) za koje od zajamčenih prava smatra da mu je prekršeno.

Kao dodatni korak k približavanju rada Povjerenstva javnosti, podatke o pravima pacijenata, radu Povjerenstva, prethodno navedeni obrazac pritužbe kao i detaljan način podnošenja pritužbe Povjerenstvo je po prvi puta objavilo i učinilo dostupnim svim zainteresiranim pacijentima putem linka na stranici Međimurske županije <http://medjimurska-zupanija.hr/2018/12/24/povjerenstvo-za-zastitu-prava-pacijenata-u-medimurskoj-zupaniji/>.

U cilju stvaranja cjelovite slike stanja problematike ostvarivanja prava pacijenata, Povjerenstvo je tijekom 2018. godine kontinuirano surađivalo s Hrvatskom udrugom za zaštitu prava pacijenata.

Svi pacijenti koji to žurno zatrebaju, s Povjerenstvom u kontakt stupiti mogu odmah, na više mogućih načina (poštom, telefonski, e-mailom, putem društvenih mreža) i mogu računati da će ih netko od članova Povjerenstva kontaktirati u najkraćem mogućem roku i razmotriti njihov problem.

Na zamolbe starijih, teže pokretnih, ali i ostalih pacijenata koji misle da im se krše određena prava, Povjerenstvo sukladno zakonskim ovlastima može izaći na teren i službeno ih posjetiti na mjestu u kojem se trenutačno nalaze (u zdravstvenim ustanovama, u svojim domovima, u domovima za starije i nemoćne osobe ili drugim zdravstvenim ustanovama..).

Na svakoj sjednici članovi Povjerenstva izvještavali su pojedinačno o vlastitim aktivnostima na pružanju pomoći pacijentima koji su im se neformalno obraćali, poštujući pritom maksimalno da ne ugroze dužnost čuvanja službene, odnosno profesionalne tajne.

Nakon sveobuhvatnog razgovora članova Povjerenstva i razmjene poznatih situacija o kojima je do Povjerenstva dopro glas kao i činjenica za izvještajno razdoblje, zaključuje se da

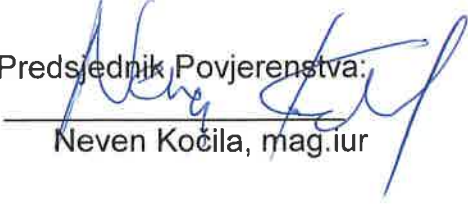
je u 2018. godini Povjerenstvo stvorilo potrebne preduvjete za podnošenje pritužbi nezadovoljnih pacijenata, ali je rad Povjerenstva u 2018. godini i nadalje obilježen uočenom neinformiranošću pacijenata o postojanju i radu Povjerenstva i strahom od mogućih posljedica prijavljivanja liječnika nadležnim tijelima, unatoč tome što nezadovoljnih pacijenata ima.

Stoga je stav Povjerenstva za buduće razdoblje da je postojanje Povjerenstva korisno i potrebno, uz daljnji rad na upoznavanju građanstva s djelokrugom rada, nadležnostima i ovlastima Povjerenstva. U 2019. godini Povjerenstvo, osim rješavanja pritužbi koje zaprimi, planira nastaviti na razvijanju svijesti stanovništva Međimurske županije o pravima koja imaju kao pacijenti i mogućnostima njihove zaštite kroz daljnje promicanje informiranosti pacijenata o svojim pravima.

Predlaže se da Skupština Međimurske županije prihvati Izvješće Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji za 2018. godinu.



Predsjednik Povjerenstva:

  
Neven Kocić, mag.iur