



REPUBLIKA HRVATSKA  
MEĐIMURSKA ŽUPANIJA



UPRAVNI ODJEL ZA  
ZDRAVSTVO I  
SOCIJALNU SKRB

POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU PRAVA  
PACIJENATA MEĐIMURSKE ŽUPANIJE

KLASA:503-01/20-03/1  
URBROJ:2109/1-12/4-20/2  
U Čakovcu , 17.2.2020.

## Godišnje izvješće o radu

### Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji za 2019. Godinu

U 2019. godini Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji (dalje: Povjerenstvo) je održalo 2 sjednice na kojima je raspravljalo o pritužbama i aktivnostima Povjerenstva, uz aktivno sudjelovanje i prisutnost svih članovi Povjerenstva.

Pritužbe pacijenata su tijekom 2019. godine bile zaprimane formalno pisanim putem i usmenim telefonskim razgovorima s pacijentima od strane pojedinih članova Povjerenstva.

Pisane i usmene pritužbe u 2019. godini odnosile su se na:

- višestruko izrazito nepristojno i neprofesionalno ponašanje jednog operatera specijalista vertebrologa u odnosu na pacijenticu koja je bila upućena na kirurški zahvat na kralješnici (lumbalni dio), odbijanje pregleda njezine medicinske dokumentacije i razgovora s pacijenticom, odbijanje davanja informacija o njezinom zdravstvenom stanju, o čemu je pacijentica podnijela pisanu pritužbu i izrazila izrazito zadovoljstvo aktivnim angažmanom Povjerenstva oko rješavanja problema;
- uskratno liječenje otežano pokretnog pacijenta s dijagnozom Paraparesis spastica G82.1 , St.post microdiscectomia L5S1. a.a, odobrenu od nadležnog liječničkog povjerenstva, a koje je uskraćeno od strane privatne ustanove za pružanje njege u kući zbog prekoračenja ugovorenog limita s HZZO-om, koja pritužba je podnesena Povjerenstvu pisanim putem, a slučaj riješen na korist pacijenta, radi čega je isti također pisanim putem pohvalio angažman Povjerenstva;
- nepotpuno informiranje o pravu na otvaranje bolovanja roditelju koji koristi pravo na dnevni smještaj zbog njege osigurane osobe – djeteta mlađeg od 5 godine tijekom bolničkog liječenja u ugovornoj zdravstvenoj ustanovi, o čemu je Povjerenstvo zaprimilo poruku putem društvene mreže;

- usmenu pritužbu pacijenta starije životne dobi na odluku doktorice primarne medicine prema kojoj se ne dopušta naručivanje na pregled u ordinaciju telefonskim putem već samo e-mailom;
- usmenu pritužbu pacijenta koji nije zadovoljan informiranošću o tome zbog čega na određenu pretragu krvi mora ići u Zagreb, umjesto da krv izvadi u Čakovcu, a da zdravstvena ustanova organizira prijevoz krvnog uzorka do Zagreba;
- telefonsku pritužbu pacijenta koji je naveo da mu je liječnik neprofesionalno opisao žučni mjehur na približno ovakav način: „Žučni mjehur je zadebljane stijenke i gušće uslojene žuči“, unatoč tome što je pacijentu žuč zapravo prethodno operacijski odstranjena, te da nije o razlozima takvog navođenja uspio dobiti odgovarajuće objašnjenje i informaciju nadležnog liječnika;
- telefonsku primjedbu pacijenta na različitu praksu odjela u bolnici glede naručivanja za pojedine pretrage (neki odjeli traže osobni dolazak, neki dopuštaju naručivanje e-mailom, neki upravo to ne dopuštaju i sl.);
- pisani komentar pacijentice na nedostatak dovoljnog kadra na odjelu radiologije u Županijskoj bolnici Čakovec (konkretno se navodi nedostatak inženjera medicinske radiologije), radi čega pacijentica navodi da se čeka na red predugo ukoliko postojeći inženjer ima posla na nekom drugom odjelu.

Na svaku usmenu pritužbu koja kao takva nije bila podobna za formalno postupanje, pacijent je dobio uputu o načinu pismenog podnošenja, što pacijenti u pravilu nisu činili. Unatoč tome, Povjerenstvo je u svakome slučaju nastojalo pomoći u rješavanju problema u okviru svojih ovlasti.

Svi pacijenti koji misle da za to postoji potreba, s Povjerenstvom u kontakt stupiti mogu odmah, na više 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. U tom pogledu Povjerenstvo je i tijekom 2019. godine bilo na raspolaganju i dostupno pacijentima u bilo kojem trenutku.

U odnosu na 2018. godinu, uočen je trend rasta usmenih pritužbi koje se odnose na neprofesionalno ponašanje zdravstvenog osoblja prema pacijentima te pritužbi u kojima pacijenti iznose tvrdnje da prilikom pružanja zdravstvenih usluga nisu informirani na odgovarajući način o svojem zdravstvenom stanju, medicinskom zahvatu i sl.

Kao značajnije neriješeno pitanje i problem u radu za proteklu godinu na području naše županije Povjerenstvo ističe problem pružanja fizikalne terapije i zdravstvene njege u kući. Zbog premašenih zadanih kvota o broju pacijenata i listama čekanja pacijenti se u više navrata žale da ostaju bez mogućnosti korištenja fizikalne terapije i njege u kući. U tom je pogledu već istaknuto u javnom priopćenju i dopisu HZZO-u da trenutno uređenje ove djelatnosti predstavlja kršenje prava pacijenta koji se nađu "izvan limita" na opće i jednako pravo na kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu primjerenu njegovom zdravstvenom stanju, sukladno općeprihvaćenim stručnim standardima i etičkim načelima, u njegovom najboljem interesu.

U 2019. godini Povjerenstvo nije imalo slučaj teže povrede prava pacijenata koja može ugroziti život ili zdravlje pacijenta o kojoj bi trebali obavijestiti Povjerenstvo za

zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravlja. To ne stoga što ne bi postojala potreba za time u određenim slučajevima i trenutku, već što su takvi slučajevi uspješno riješeni i prije nego što li je Povjerenstvo uopće i formalno otvorilo i zatvorilo postupak rješavanja istih. Stoga su i prijave postale bespredmetne.

U 2019. godini nije utvrđena potreba za obavještanjem javnosti o konkretnim povredama prava pacijenata. Članovi Povjerenstva su u svome radu obvezni postupati tako da ne ugroze dužnost čuvanja službene, odnosno profesionalne tajne, što se nastojalo u dogovoru s pacijentima i u 2019. godini maksimalno poštivati, i izbjegavali iznošenje njihovih individualnih problema u javnost.

O radu Povjerenstva javnost je pravovremeno izvještavana putem Facebook stranice na kojoj se objavljuju ažurne i aktualne informacije o pravima pacijenata.

U 2019. godini je Povjerenstvo temeljem neformalnih upita uputilo dopis HZZO-u za davanjem tumačenja propisa o pravu na otvaranje bolovanja roditelju koji koristi pravo na dnevni smještaj zbog njege osigurane osobe – djeteta mlađeg od 5 godine tijekom bolničkog liječenja u ugovornoj zdravstvenoj ustanovi, radi daljnjeg obavještanja javnosti. Na navedeni dopis do trenutka podnošenja ovog izvješća nije zaprimljeno očitovanje adresata.

Predsjednik Povjerenstva je 15. travnja 2019. godine u Kući Europe na Europskom trgu u Zagrebu u sklopu konferencije povodom Europskog dana prava pacijenata pod nazivom "*Pacijent utemeljen na dokazima*" održao predavanje s temom: "*Reklamacija*" na zdravstvenu uslugu s nedostatkom- uloga županijskih povjerenstava. Konferencija se održala uz visoko pokroviteljstvo Europskog parlamenta i pokroviteljstvo Predsjednice Republike Hrvatske i sudjelovanje brojnih stručnjaka iz područja zdravstva.

Na poziv Ministarstva zdravlja Neven Kočila i Alenka Novak su u ime Povjerenstva 3. prosinca 2019. g. sudjelovali na sastanku županijskih povjerenstava za prava pacijenata koji se održao u sjedištu Ministarstva zdravlja u Zagrebu Kao primjer dobre prakse predsjednik Povjerenstva održao je izlaganje o radu Povjerenstva. Izraženo je zadovoljstvo održanim sastankom od strane sudionika, i volja za budućim sastancima s ciljem aktiviranja i ujednačavanja uloge povjerenstava kako na lokalnim razinama, tako i na nacionalnoj.

Povjerenstvo je u svom radu surađivalo s dionicima zdravstvenog sustava na području naše županije u mjeri u kojoj je potrebno radi rješavanja formalnih i neformalnih pritužbi pacijenata. Povjerenstvo je u tom smislu ostvarilo odgovarajuću razinu komunikacije s raznim dionicima, poput regionalnog ureda HZZO-a, zdravstvenih ustanova koje pružaju njegu u kući, Županijske bolnice Čakovec i sl.

Opći je zaključak za 2019. godinu da na području Međimurske županije pacijenti i nadalje uglavnom nisu dovoljno upoznati sa zajamčenim pravima koja im prema propisima mogu biti prekršena u pružaju usluga zdravstvene zaštite. Pacijenti ne koriste ponuđene načine ostvarivanja ljudskih prava u sustavu zdravstva koji i nadalje često sadrži elemente paternalističkih shvaćanja u međusobnim odnosima liječnik-pacijent, što svjesno ili nesvjesno ponekad rezultira i kršenjem prava pacijenata. Povjerenstvo je još u 2018. godini objavilo 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, no navedeni obrazac pacijenti u 2019. godini nisu koristili prilikom obraćanja Povjerenstvu.

U 2019. godini je i nadalje uočen nastavak trenda podnošenja pritužbi za koje Povjerenstvo nije izravno nadležno, a koje se pretežito odnose na sferu opsega i kvalitete zdravstvene zaštite te zaštite prava iz obveznog osiguranja. Pacijenti prava osiguranika iz obveznog zdravstvenog osiguranja poistovjećuju s pravima pacijenata propisanim posebnim zakonom. U tom smislu Povjerenstvo u 2020. godinu namjerava dodatno poraditi na promociji prava pacijenata onako kako su navedena u važećim propisima, kako bi se istaknula razlika istih u odnosu na prava obveznika iz zdravstvenog osiguranja.

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..), koju ovlast Povjerenstvo u 2019. godini nije koristilo.

Predlaže se da Skupština Međimurske županije prihvati Izvješće Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji za 2019. godinu.



Predsjednik Povjerenstva:  
Neven Kočila mag.iur.