



REPUBLIKA HRVATSKA
MEĐIMURSKA ŽUPANIJA



UPRAVNI ODJEL ZA
ZDRAVSTVO I
SOCIJALNU SKRB

KLASA:503-01/21-03/1
URBROJ:2109/1-12-21-1
U Čakovcu , 19.3.2021.

Godišnje izvješće o radu

Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji za 2020. godinu

U 2020. godini Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji (dalje: Povjerenstvo) koje se sastoji od 5 članova održalo je ukupno 4 sjednice na kojima je raspravljalo o pritužbama pacijenata.

Pacijenti su se Povjerenstvu najčešće obraćali osobno - i to poštom, elektroničkom poštom i telefonom. Povjerenstvo je postupalo i po prijavama pacijenata koji nemaju formalni karakter pritužbe, a koje su se odnosile na traženje različitih savjeta, obavještanje o određenim pravima, traženje mišljenja, davanje potpore i slično. Informacije o radu Povjerenstva, djelokrugu rada, nadležnostima i ovlastima bile su dostupne kontinuirano tijekom cijele godine preko web stranice Međimurske županije te društvene mreže Facebook.

Temeljem zaprimljenih pritužbi, Povjerenstvo je u svakom slučaju koji je bio podoban za službeno postupanje od odgovornih osoba u zdravstvenim ustanovama zatražio službena očitovanja vezana uz konkretni sadržaj pritužbe te podnositelje u zakonskom roku usmeno i pisano obavještavalo o poduzetim radnjama, i daljnjim mogućnostima koje im stoje na raspolaganju.

Pritužbe u 2020. godini bile su sljedeće naravi:

- unatoč preporuci i nalazu liječnika specijaliste za daljnje tranjo provođenje fizikalne rehabilitacije u kući redovito 3x tjedno, pacijent je u trenutku obraćanja Povjerenstvu bio bez preporučene rehabilitacije-vježbi kod kuće duže od mjesec dana, naručen za iduću rehabilitaciju tek za tri mjeseca. Održan je sastanak s ravnateljem Područne službe HZZO-a radi utvrđivanja problema, te je nadležna ustanova za zdravstvenu njegu u kući nastavila s pružanjem usluge pacijentu.
- u prvoj polovici godine, tijekom prvog lockdown-a zbog pandemije COVID-a 19, Županijska bolnica Čakovec je radi sprečavanja širenja epidemije koronavirusom donijela odluku o zabrani prisustvovanja oca na porodu, nakon čega se Povjerenstvu obratilo nekoliko trudnica sa zahtjevom zaštite njihovih prava kao pacijenata. Povjerenstvo je stupilo u kontakt sa Županijskom bolnicom Čakovec glede navedenog svjesni činjenice da pratnja pacijentu kao i posjete imaju povoljan utjecaj na konačan ishod liječenja, i zaključilo da su u tom trenutku zbog epidemiološke situacije zaista postojali opravdani razlozi za takvim mjerama.

Zdravstvene ustanove su zbog velikog broja pacijenata različitih zdravstvenih stanja posebno osjetljiva mjesta na kojima je bilo potrebno primarno zaštititi najranjivije skupine u društvu. Povjerenstvo je u komunikaciji s podnositeljima pritužbi utvrdilo da je od ključnog značaja da u ovim izvanrednim uvjetima bilo koje privremeno ograničavanje mogućnosti sudjelovanja oca na porodu ne znači nužno i kršenje prava pacijenata, no uz ispunjeni uvjet da ograničavanje bude primijenjeno jednako prema svima, i to bez iznimaka.

- Povjerenstvu se obratila majka radi kršenja prava njezinog sina, zbog odbijanja cijepjenja od strane pedijatra primarne zdravstvene zaštite, unatoč preporuci specijalista pedijatra s užom specijalizacijom iz pedijatrijske hematologije i onkologije i intenzivne medicine. Primarni pedijatar je odbio pisano se očitovati majci o razlozima ovakve odluke, zbog čega je majka smatrala da su joj navedenim (ne)postupanjem pedijatra primarne zdravstvene zaštite prekršena u najmanju ruku pravo pacijenta na suodlučivanje, pravo na obaviještenost i pravo pacijenta na kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu primjerenu njegovom zdravstvenom stanju, sukladno općeprihvaćenim stručnim standardima i etičkim načelima, u najboljem interesu pacijenta. Povjerenstvo je stupilo u kontakt s primarnim pedijatrom, no nije se naišlo na dobru volju za rješavanje ovog pitanja. Utvrdilo se da je suradnja između majke i primarnog pedijatra trajno poremećena, i u konačnici je majka promijenila pedijatra primarne medicine. Povjerenstvo daljnje radnje nije poduzimalo jer majka na tome više nije inzistirala.
- Povjerenstvu se obratila supruga pacijenta koji je bio hospitaliziran na Odjelu psihijatrije Županijske bolnice Čakovec, zbog pogoršanja zdravstvenog stanja, koje je zadnjih 19 godina bilo stabilno. Podnositeljica je u pritužbi osobito istaknula nemarnost i nesavjesnost djelatnika Odjela psihijatrije Županijske bolnice Čakovec prilikom liječenja pacijenta, kao i njihovo neprimjereno i nedopustivo ponašanje. Isto tako, da je vrlo teško, gotovo nemoguće, doći do bilo kakvih informacija o stanju pacijenta. Povjerenstvo je uputilo dopis za očitovanjem Županijskoj bolnici Čakovec, koje je zaprimljeno u kratkom roku. Povjerenstvo je u kontaktu s podnositeljicom dalo uputu za daljnjim poduzimanjem radnji koje se tiču tvrdnji podnositeljice za nemarnost i nesavjesnost liječnika u radu. Naknadnim kontaktom s podnositeljicom utvrđeno je da je nakon podnošenja pritužbe ista zadovoljna daljnjim odnosom zaposlenika Odjela psihijatrija prema njoj i prema suprugu koji je bio hospitaliziran.
- do Povjerenstva su doprle informacije da građani u doba pandemije i ograničenog pristupa Županijskoj bolnici Čakovec nemaju kvalitetne i pravodobne upute oko toga kada se mogu dobiti konkretne informacije o stanju pacijenata na Odjelu psihijatrije. Stoga je od Odjela psihijatrije zatražena i dobivena konkretna uputa o telefonskom kontaktu i vremenskom periodu u kojem obitelj pacijenta sigurno može stupiti u kontakt s liječnikom zaduženim za pacijenta.
- zaprimljena je pritužba pacijenta koji je tvrdio da su mu (ne)postupanjem doktorice opće medicine iz 2019. godine prekršena pravo na obaviještenost i pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji zajamčena Zakonom o zaštiti prava pacijenata, time što mu doktorica opće medicine nije poslala obavijest da je u njegovu zdravstvenu stanju nastupila promjena zdravstvenog stanja radi koje nije

više sposoban sigurno upravljati motornim vozilom, pa da je temeljem toga nastala potreba za izvanrednim zdravstvenim pregledom o kojoj je saznao tek od nadležne policijske uprave. Dopisom prema Domu zdravlja Čakovec utvrđeno je da je doktorica opće medicine u mirovini. Ista je unatoč tome bila voljnija očitovati se o navedenoj situaciji, te je uputila svoje očitovanje elektroničkom poštom, o čemu je obaviješten podnositelj, s uputom o mogućnostima daljnjeg postupanja izvan ovlasti rada Povjerenstva.

Zadržao se trend pozitivnog rješavanja problema pacijenata u njihovu korist, nakon podnošenja pritužbe Povjerenstvu, i to pozitivnom suradnjom s dionicima zdravstvenog sustava u Međimurskoj županiji.

Specifičnost izvještajnog razdoblja bila je pandemija COVID-19, koja je protekle godina bila u fokusu javnosti i struke. Ministar zdravstva RH je u ožujku 2020. godine donio Odluku o proglašenju epidemije bolesti COVID-19 na teritoriju Republike Hrvatske te u cilju zaštite zdravlja zdravstvenih radnika i pacijenata preporučio maksimalno moguće smanjenje dolazaka pacijenata u ordinacije te obavljanje samo hitnih i neodgodivih pregleda i postupaka dok traje epidemija. Preporučeno je povećanje dostupnosti komunikacije s pacijentima kroz više telekomunikacijskih kanala ili drugih oblika komunikacije (fiksni telefon, mobitel, SMS, videokonferencijski pozivi, e-mail). Uočena je važnost pune primjene propisa koji jamče prava pacijenta u novim okolnostima. Stoga je Povjerenstvo za zaštitu pacijenata u ožujku 2020. uputilo priopćenje za javnost glede zaštite prava pacijenata u vrijeme pandemije kao izazova koji zahtijeva donošenje izvanrednih mjera nužno povezanih s pitanjem prava pacijenata. Povjerenstvo je priopćenjem skrenulo pažnju i pozornost pacijentima koji zatraže ili im se pruža određena mjera ili usluga u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja, sprječavanja bolesti, liječenja, zdravstvene njege ili rehabilitacije da se, unatoč izvanrednosti situacije u kojoj se nalazimo, i nadalje jamče sva prava utvrđena nacionalnim i međunarodnim propisima, a za čije eventualno kršenje se mogu obratiti Povjerenstvu kao nadležnom tijelu. Priopćenje je objavljeno u lokalnim i regionalnim elektroničkim medijima.

Posebno se problematičnom s pozicije pacijenata pokazala nemogućnost posjeta oboljelima, pogotovo djeci i starijim osobama koje se nalaze na liječenju ili na boravku u socijalnim ustanovama, na što je Povjerenstvo dobivalo telefonske pritužbe.

Predsjednik Povjerenstva je 24. rujna 2020. sudjelovao na online konferenciji „Dostupnost zdravstvene skrbi žena tijekom pandemije Covid – 19” na kojoj su predstavljeni rezultati kvalitativnog istraživanja o dostupnosti zdravstvene skrbi žena u Republici Hrvatskoj tijekom pandemije COVID-19 koje je u srpnju 2020. provedeno na uzorku od oko 1500 žena koje su zatražile skrb u području reproduktivnoga zdravlja. Kao tijelo koje brine o jednakoj primjeni prava pacijenata prema svima, zabrinuo nas je utvrđeni podatak da su mito i korupcija na razini Hrvatske prisutni u ovom području zdravstvenog sustava u značajnoj mjeri – čak 30 % trudnica izjavilo je da je u nekom trenutku tijekom boravka u rodilištu dalo novac ili poklon zdravstvenom djelatniku ili se koristilo vezom. Većina je izjavila da to rade jer je to običaj ili su smatrale da će zahvaljujući tome dobiti bolju skrb. S druge strane, utvrđeno je da je diskriminacija u ovom području zdravstvenog sustava vrlo rijetka (93,5% ispitanica ju nikad nisu doživjele). Unatoč navedenim rezultatima kvalitativnog istraživanja,

Povjerenstvo u 2020. godini nije zaprimilo pritužbe koje bi se odnosile na slična postupanja u Međimurskoj županiji.

Predsjednik Povjerenstva je sudjelovao na virtualnom 2. Kongresu Koordinacije komora u zdravstvu i 4. Hrvatskom kongresu medicinskog prava, u organizaciji Pravnog fakulteta Sveučilišta u Splitu i Hrvatske liječničke komore, uz suorganizaciju ostalih komora u zdravstvu. Na Kongresu su, između ostalih, predstavljene i teme koje se odnose na pitanje prava pacijenata, poput obveze obavještanja o promjeni zdravstvenog stanja pacijenta, pitanja vlasništva medicinske dokumentacije, građanskopravnih aspekata sudjelovanja pacijenata u kliničkom ispitivanju, s posebnim osvrtom na informirani pristanak ispitanika.

Zaključno, mišljenja smo kako je u 2020. godini nastavljen trend neprijavlivanja povreda prava pacijenata službenim putem, što se uočava i po ukupnom broju pritužbi koje Povjerenstvo zaprima. Telefonska savjetovanja u praksi čine jedan od važnijih oblika rada Povjerenstva, posebice stoga što je zbog kompleksnosti individualnih slučajeva i životnih situacija određenim skupinama pacijenata (npr. starije osobe) vrlo često teško opisati i podnijeti pisanu pritužbu. U tom smislu Povjerenstvo je i izvan sjednica bilo na raspolaganju svim pacijentima praktički u bilo kojem trenutku.

Ovo Izvješće prihvaćeno je na sjednici Povjerenstva održanoj 8.3.2021. godine jednoglasnom odlukom svih članova, te se sukladno odredbama Zakona o zaštiti prava pacijenata dostavlja na usvajanje Skupštini Međimurske županije te na znanje Ministarstvu zdravstva Republike Hrvatske.


Predsjednik Povjerenstva
Neven Kočila, mag.iur., v.r.