



REPUBLIKA HRVATSKA  
MEĐIMURSKA ŽUPANIJA



UPRAVNI ODJEL ZA  
ZDRAVSTVO I  
SOCIJALNU SKRB

KLASA:501-09/22-03/3  
URBROJ:2109-1-12-22-01  
Čakovec, 11. ožujka 2022.

## Godišnje izvješće o radu

### Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji za 2021. godinu

U 2021. 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 održane 12. veljače 2021., 08. ožujka 2021., 27. travnja 2021. i 27. rujna 2021. godine.

Pacijenti su se u izvještajnom razdoblju Povjerenstvu obraćali 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, obavještavanje 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 su u 2021. godini bile sljedeće naravi:

- podnositeljica u svojoj pritužbi navodi da je u Županijskoj bolnici Čakovec u Poliklinici internističkih djelatnosti zbog zdravstvenih razloga zatražila da se zahvat kolonoskopije obavi pod općom anestezijom, umjesto lokalnom koju ne smije primiti. Navodi da je u svom zahtjevu odbijena bez obrazloženja. Zahvat bi se u tom slučaju trebao obaviti „na živo“, što podnositeljica nije mogla prihvatiti ni zbog bolova. Zbog toga zahvat na kraju nije ni obavljen, a u konkretnom slučaju riječ je o hitnoj pretrazi., zbog sumnje na moguću malignu bolest. Podnositeljica u svojoj pritužbi tvrdi da su joj navedenim postupanjem zdravstvenog osoblja prekršena prava zajamčena Zakonom o zaštiti prava pacijenata. Zatraženo očitovanje Županijske bolnice Čakovec **koje nije zaprimljeno.**
- pritužba pacijenta kojem je u postupku liječenja ovisnosti o video-igrama privremeno oduzeta vozačka dozvola od strane neuropsihijatra, zbog nuspojava

lijekova koje pacijent koristi. Obzirom da je zakonom uspostavljen način rješavanja navedene situacije, upućen je na pribavljanje medicinske dokumentacije prema čl. 23. Zakona o zaštiti prava pacijenata i na primjenu čl. 234. Zakona o sigurnosti prometa na cestama koji se odnosi na postupak pred posebnim zdravstvenim povjerenstvom.

- pritužba pacijenta koji je tvrdio da mu je onemogućen ulazak u Županijsku bolnicu Čakovec i samim time pregled tijekom trajanja mjera protiv širenja COVID-19. Razgovorom s pacijentom utvrđeno je da pacijent nije cijepljen, a ujedno odbija izvršiti i testiranje, a što je u tom slučaju bio uvjet ulaska u bolnicu, radi zaštite osoblja i ostalih zaposlenika. Nakon detaljnog pojašnjavanja mjera i mogućnosti koje mu stoje na raspolaganju, pacijent navodi da se ne želi pokoravati ničemu, i da u tom slučaju radije neće doći na pregled. Daljnje postupanje nije izvršeno obzirom da je pacijent odustao.
- pritužba majke pacijenta koja navodi da joj je u zdravstvenoj instituciji odbijen pristup cjelokupnoj medicinskoj dokumentaciji koja se odnosi na dijagnostiku i liječenje bolesti njezinog sina, a koja joj je bila potrebna za poduzimanje daljnjih postupaka, uz obrazloženje da navedeno može zatražiti samo sin osobno. Uz detaljnije razmatranje navedenih činjenica, pojašnjeno je da zaista samo pacijent osobno ima pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji zajamčen čl. 23. Zakona o zaštiti prava pacijenata.

Specifičnost izvještajnog razdoblja i nadalje je bila pandemija COVID-19, uz prisutne epidemiološke okolnosti, što je kod pacijenata izazivalo povremene nesporazume u komunikaciji između liječnika i pacijenata, posebice u slučajevima kada se zbog izmjenjene organizacije rada u zdravstvenim ustanovama kontakt između liječnika i pacijenata ostvarivao telefonski. Takve pritužbe bile su usmene naravi i uspješno su rješavane uspostavom komunikacije između liječnika i pacijenta.

Zaključno, mišljenja smo kako je u 2021. godini nastavljen trend neprijavlivanja povreda prava pacijenata službenim putem, što se uočava i po ukupnom broju pritužbi koje Povjerenstvo zaprima, a koji je manji nego ranijih godina. 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.

Tijekom 2021. godine Povjerenstvo nije zaprimilo pritužbe koje bi se mogle smatrati težim povredama prava pacijenata radi kojih bi bilo potrebno obavijestiti Ministarstvo zdravstva Republike Hrvatske.

Ovo Izvješće se sukladno odredbama Zakona o zaštiti prava pacijenata dostavlja Skupštini Međimurske županije i Ministarstvu zdravstva Republike Hrvatske.



Predsjednik Povjerenstva  
Neven Kočila, v.r.