



REPUBLIKA HRVATSKA
MEĐIMURSKA ŽUPANIJA



UPRAVNI ODJEL ZA
ZDRAVSTVO I
SOCIJALNU SKRB

KLASA:501-03/24-01/3

URBROJ:2109-12-24-4

U Čakovcu , 19. ožujak 2024.

Godišnje izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji za 2023. godinu

Temeljem čl. 30. Zakona o zaštiti prava pacijenata ("Narodne Novine" broj 169/04, 67/08), u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva se Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) koje djeluje pri upravnom tijelu jedinice područne (regionalne) samouprave 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 sjednici održanoj dana 06. travnja 2005. godine te Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji djeluje kao savjetodavno tijelo Skupštine Međimurske županije.

Rješenjem Skupštine Međimurske županije o imenovanju članova Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji od 14. travnja 2022. godine, KLASA: 021-06/21-03/6, URBROJ: 2109-02-22-22, za članove Povjerenstva imenovani su Alenka Novak, mr. sc. Andrija Lesar, Boža Škvorc, Sanja Zdolec Križaić, mag. iur. i Gordana Prebeg.

Povjerenstvo je u novom sastavu u svibnja 2022. godine održalo konstituirajuću sjednicu na kojoj je Gordana Prebeg, izabrana za predsjednicu te Sanja Zdolec Križaić za zamjenicu predsjednice. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata djelovalo je u navedenom sastavu te održalo ukupno 5. sjednica Povjerenstva, 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, elektroničkom poštom ili osobno dostavljene na službene adrese, o čemu je Povjerenstvo uredno vodilo zapisnike o radu te sastavljalo službene zabilješke. Dana 14. ožujka 2023. godine predsjednica Povjerenstva Gordana Prebeg podnijela je neopozivu ostavku na mjestu predsjednice Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata te je obzirom na novo nastale okolnosti kao i potrebu da Povjerenstvo i nadalje djeluje kao savjetodavno tijelo skupštine Međimurske županije, a sve u svrhu promicanja i zaštite prava pacijenata, Povjerenstvo ponovo počelo s radom dana 15. siječnja 2024. godine kada je održana 6. sjednica Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji te je jednoglasno za predsjednicu Povjerenstva izabrana Sanja Zdolec Križaić.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata prati pojedinačne povrede prava pacijenata na način da zaprima pritužbe pacijenta na okolnosti povrede odredaba Zakona o zaštiti prava pacijenta te je u

tom smislu Povjerenstvo tijekom 2023. godine zaprimilo u formalnom smislu dvije pritužbe te su iste pritužbe bile rješavane na način propisan Poslovníkom o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenta u Međimurskoj županiji, te u skladu sa Zakonom o zaštiti prava pacijenta, uz ograničenja u pogledu nadležnosti Povjerenstva. U pogledu načina podnošenja pritužbi upućenih od strane pacijenata Povjerenstvu, u konačnici veliki broj pritužbi i nadalje ostaje neformalan, a budući da pacijenti podnose usmene pritužbe (telefonskim putem). Tijekom 2023. godine pacijenti ponajviše su se žalili na postupanja liječnika ili ostalih zdravstvenih djelatnika, na nekvalitetno pružanje zdravstvene zaštite kao i na nekorektan odnos zdravstvenih djelatnika prema pacijentu, te neprimjerenu komunikaciju na relaciji pacijent-zdravstveni djelatnik kao i na nejasnu informaciju koju dobivaju od strane liječnika. Najčešći prigovori odnosili su se na poteškoće u ostvarivanju prava na informiranost o pojedinom dijagnostičkom postupku, poteškoće u ostvarivanju prava na obavještenost o pravima unutar zdravstvenog sustava, neljubaznost pojedinih šalterskih medicinskih djelatnika, poteškoće prilikom telefonskih poziva zbog naručivanja ili dobivanja informacija koji su između ostalog nastali kao posljedica pandemije virusa COVID-19.

Povjerenstvo za zaštitu pacijenata Međimurske županije tijekom 2023. godine je službenim putem zaprimilo i urudžbiraló dvije pritužbe iz područja zaštite prava pacijenta. Prva pritužba odnosila se na pritužbu u odnosu na liječnicu obiteljske/opće medicine odnosno ordinaciju opće/obiteljske medicine bez tima nositelja u sklopu Doma zdravlja u Međimurskoj županiji u kojoj podnositeljica pritužbe u bitnom navodi da joj je povrijeđeno pravo pacijentice/inozemne osiguranice na obavještenost odnosno pravo na informiranost vezano za bolovanje /pravo na privremenu spriječenost za rad/, te u kojoj pritužbi je ukazano na ne korektan odnos na relaciji liječnice-pacijentice, neprimjerenu komunikaciju i nedovoljnu informiranost. Povjerenstvo je razmatralo navedenu pritužbu no budući da je pritužba podnesena elektronskim putem te nije sadržavala sve podatke temeljem kojih bi Povjerenstvo moglo postupati sukladno Poslovníku o radu povjerenstva, a slijedom navedenog Povjerenstvo je na sjednici donijelo odluku kojom se daje uputa podnositeljici da dopuni pritužbu podacima o ordinaciji opće medicine te podacima o doktorici opće medicine. Slijedom navedenog pacijentica se obratila Povjerenstvu te je navela kako je u konačnici ostvarila svoje pravo te je u međuvremenu dobrom komunikacijom i suradnjom riješen problem u korist pacijentice.

Druga pritužba zaprimljena je od strane Povjerenstva nakon što se podnositelj pritužbe na Obrascu za podnošenje pritužbe pacijenata, obratio i ravnateljstvu Županijske bolnice Čakovec te se ista u bitnome odnosila na povredu prava pacijenta vezano na postupanje liječnika, dr. med. specijalista urologije, tijekom hospitalizacije i liječenja u Županijskoj bolnici Čakovec. Nakon zaprimanja pritužbe te sukladno svojoj nadležnosti Povjerenstvo je razmatralo pritužbu na sjednici, u skladu s Poslovníkom donijelo zaključak o potrebi očitovanja Županijske bolnice Čakovec o poduzetim mjerama te u konačnici ostvarenju prava na obavještenost te potpunu informiranost pacijenta, temeljem dobivenog očitovanja od strane Županijske bolnice Čakovec, a nakon provedenog izvanrednog unutarnjeg nadzor od strane multidisciplinarnog tima stručnjaka iz raznih područja medicine i stručnjaka utvrđeno je da je pacijent ostvario svoje pravo na informiranost i obavještenost te je utvrđeno kako je tijekom liječenja protekao u skladu s pravilima medicinske struke. Povjerenstvo unutarnjeg nadzora donijelo je zaključke o savjesnijem vođenju medicinske dokumentacije te primjerenijoj komunikaciji sa pacijentima.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata kontinuirano surađuje s drugim dionicima zdravstvenog sustava na području Međimurske županije, prvenstveno sa Županijskom bolnicom Čakovec koja je u najvećem opsegu pružatelj zdravstvenih usluga za pacijente, no suradnja se po potrebi u smislu zaprimanja pojedinih pritužbi i traženja službenih očitovanja i mišljenja, osim sa navedenom bolnicom, ostvaruje i suradnjom s područnom službom Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, Domom zdravlja u Međimurskoj županiji kao i Zavodom za javno zdravstvo. Sadržaj suradnje odnosi se na komunikaciju vezanu uz kršenje prava pacijenta, a vezano uz konkretnu pritužbu te upite pacijenta, a sve u svrhu pružanja pravovremene zaštite pacijentima te poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite pacijenata u našoj županiji. Prijedlog je povjerenstva proširiti suradnju sa pružateljima usluga u sustavu zdravstva na način da suradnja bude kontinuirana i to putem zajedničkih sastanaka s ciljem unapređenja partnerskog odnosa sa zdravstvenim ustanovama u svrhu bolje i učinkovitije zaštite prava pacijenata.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenta je tijekom svojeg rada u 2023. godini u najvećoj mjeri zamijetilo da na području županije i nadalje postoji veliki broj pacijenta koji nisu dovoljno upoznati sa zajamčenim pravima te isti ne koriste ponuđene mogućnosti ostvarivanja svojih prava ili im Povjerenstvo samo služi samo kao mehanizam iznošenja usmene pritužbe na pojedine zdravstvene djelatnike. Veliki broj pacijenata u našoj županiji i nadalje kao nedostatak zdravstvenog sustava ističe nedovoljnu informiranost od strane zdravstvenih djelatnika, nedovoljnu/nepotpunu/neprimjerenu komunikaciju između pacijenta i zdravstvenih djelatnika.

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. Stoga je bilo potrebno ažurirati Facebook stranicu na kojoj Povjerenstvo objavljuje aktualne informacije koje se tiču prava pacijenata.

Povjerenstvo je u svom radu tijekom 2023. 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. Dodatni korak k približavanju rada Povjerenstva javnosti, podatke o pravima pacijenata, radu Povjerenstva iznijeti na način da se oformi plakat u kojem će biti navedena prava pacijenata te ovlasti Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata kao i informacije o načinu na koji se istom Povjerenstvu mogu obratiti, a sve kako bi se približili pacijentima i omogućili im što lakše ostvarivanje njihovih prava.

Također 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.

Zaključno navodimo kako je potrebna suradnja svih sudionika u procesu ostvarivanja zdravstvene zaštite s ciljem promicanja prava pacijenta, informiranja o pravima pacijenata te kontinuiranog i kvalitetnog pružanja zdravstvene zaštite uz poštivanje propisa kojima su zajamčena pojedinačna prava pacijenta te prvenstveno jednakost i ravnopravnost u pružanju zdravstvene zaštite uz prepoznavanje posebnosti i potreba pojedinih pacijenta.

Predlaže se da Skupština Međimurske županije prihvati Izvješće Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Međimurskoj županiji za 2023. godinu.

U Čakovcu, dana 19. ožujka 2024. godine

Za Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata

Predsjednica Povjerenstva

Sanja Zdolec Križaić, dipl. iur.

