



REPUBLIKA HRVATSKA
VIROVITIČKO-PODRAVSKA ŽUPANIJA
Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata

KLASA: 021-01/20-01/14
URBROJ: 2189/1-10/03-21-02
Virovitica, 10. Rujna 2021. godine

ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA
-ovdje-

**PREDMET: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenta
Virovitičko-podravске županije za 2020. godinu
- dostavlja se -**

U pravitku Vam dostavljam Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Virovitičko-podravске županije za 2020. godinu.

Pravni temelj za donošenje ovog Zaključka je sadržan u odredbama članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08), sukladno kojem Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave godišnje izvješće o svom radu.

Odredbama članka 30. i 31. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08) propisano je da se u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata te da ono djeluje pri upravnom tijelu nadležnom za poslove zdravstva. Temeljem navedenog, Županijska skupština Virovitičko-podravске županije donijela je Odluku o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Virovitičko-podravске županije na svojoj 6. sjednici održanoj 03. srpnja 2018.

Odredbom članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08), između ostalog je propisano da Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave godišnje izvješće o svom radu. Ovo izvješće se podnosi na godišnjoj razini kako bi se na području Virovitičko-podravске županije pratile aktivnosti Povjerenstva oko primjene propisa koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata, pratile povrede pojedinačnih prava pacijenata te poduzimale i predlagale radnje za njihovo otklanjanje, predlagale i poduzimale mjere za opću zaštitu i promicanje prava pacijenata te obavještavala javnost o povredama prava pacijenata.

Molim da predmetno Izvješće uvrstite u dnevni red sljedeće sjednice Županijske skupštine.

S poštovanjem.

Privitak: kao u tekstu



Predsjednica
Eva Grabić

Grabić



REPUBLIKA HRVATSKA

VIROVITIČKO-PODRAVSKA ŽUPANIJA

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata



KLASA: 021-01/21-01/14

URBROJ: 2189/1-10/03-21-01

Virovitica, 6. rujna 2021. god.

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA
ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA
PODRUČJU VIROVITIČKO-PODRAVSKE ŽUPANIJE U 2020. GODINI**

Člankom 30 Zakona o zaštiti prava pacijenta (Narodne novine broj 169/04. i 37/08.) određeno je da se u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata.

Cilj osnivanja Povjerenstva je ostvarivanje i promicanje prava pacijenata na području Virovitičko-podravске županije. Povjerenstvo djeluje pri Upravnom odjelu za zdravstvo i socijalnu skrb Virovitičko-podravске županije.

Člankom 33 Zakona o zaštiti prava pacijenata propisan je djelokruga rada Povjerenstva te tako obavlja slijedeće poslove:

- prati primjenu propisa na području Županije koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata,
- prati povrede pojedinačnih prava pacijenata na području Županije,
- predlaže poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata na području Županije,
- bez odgađanja obavještava Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata ministarstva nadležnog za zdravstvo o slučajevima težih povreda prava pacijenata koji mogu ugroziti život ili zdravlje pacijenta i
- podnosi Županijskoj skupštini i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o svom radu.

U obavljanju poslova iz svog djelokruga Povjerenstvo je ovlašteno upozoravati, predlagati i davati preporuke. Ovlašteno je nadležnim tijelima državne uprave, tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravnim i fizičkim osobama predlagati poduzimanje mjera za

sprječavanje štetnih djelovanja koja ugrožavaju prava i interese pacijenata i zahtijevati izvješća o poduzetim mjerama.

Svaki pacijent koji nije zadovoljan načinom pružanja zdravstvenih usluga u ustanovama Virovitičko-podravške županije može se obratiti Povjerenstvu koje će poduzeti potrebne mjere u okviru svojih ovlaštenja. Pacijentom u smislu ovoga Zakona smatra se svaka osoba, bolesna ili zdrava, koja zatraži ili kojoj se pruža određena mjera ili usluga u cilju očuvanja i unapređenja zdravlja, sprječavanja bolesti, liječenja ili zdravstvene njege i rehabilitacije.

Pacijent ima:

- pravo na suodlučivanje - obuhvaća pravo pacijenta na obaviještenost i pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinoga dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka
- Pravo na obaviještenost – pacijent ima pravo na potpunu obaviještenost o svom zdravstvenom stanju, uključujući i medicinsku procjenu rezultata i ishoda određenoga dijagnostičkog ili terapijskog postupka, preporučenim pregledima te planiranim datumima za njihovo obavljanje, prednostima i rizicima obavljanja ili neobavljanja pregleda te pravima iz zdravstvenog osiguranja
- Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji - pravo na pristup cjelokupnoj medicinskoj dokumentaciji koja se odnosi na dijagnostiku i liječenje njegove bolesti
- Pravo na povjerljivost - pacijent ima pravo na povjerljivost podataka koji se odnose na stanje njegova zdravlja sukladno propisima o čuvanju profesionalne tajne i zaštiti osobnih podataka
- Pravo na održavanje osobnih kontakata - tijekom boravka u stacionarnoj zdravstvenoj ustanovi pacijent ima pravo primanja posjetitelja sukladno kućnom redu zdravstvene ustanove te pravo zabraniti posjete određenoj osobi ili osobama
- Pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove - pacijent ima pravo samovoljno napustiti stacionarnu zdravstvenu ustanovu, osim u slučajevima propisanim posebnim zakonom, u slučajevima kada bi to štetilo njegovome zdravlju i zdravlju ili sigurnosti drugih osoba
- Pravo na privatnost - pri pregledu, odnosno liječenju, a naročito prilikom pružanja osobne njege pacijent ima pravo na uvjete koji osiguravaju privatnost
- Pravo na naknadu štete - pacijent ima pravo na naknadu štete sukladno općim propisima obveznoga prava.

RAD POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA U RAZDOBLJU OD

01.01.2020. DO 31.12.2020.

Pandemija uzrokovana virusom COVID-19 značajno je utjecala na funkcioniranje zdravstvenog sustava općenito pa tako i na rad Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata. Pridržavajući se preporuka Stožera civilne zaštite većinu komunikacije smo odradili elektronskim putem, što se pokazalo kao vrlo dobra praksa.

Ove godine, dakle izvještajno razdoblje za 2020. godinu, uočili smo primjetan pad pritužbi građana tako da je Povjerenstvo zaprimilo jednu pritužbu na nesavjesno liječenje medicinskog tehničara iz kućne njege. Zatražili smo očitovanje Doma zdravlja u kojem je tehničar zaposlen, njegove nadređene u patronažnoj službi te njega samoga.

Tijekom 2020. godine nismo imali slučajeve teže povrede prava pacijenata koja može ugroziti život ili zdravlje pacijenta i o kojoj bismo morali obavijestiti Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva. Nisu nam se obraćali građani vezano uz nedostupnost zdravstvene zaštite ili pogoršanja zdravstvenog stanja uslijed odgođenih kontrolnih pregleda ili operacija. Također, nismo zaprimili pritužbe vezane uz otežan ili onemogućen pristup obiteljskom liječniku.

Tijekom izvještajnog perioda za 2020. godinu, nismo uočili slučajeve diskriminacije ili bilo čega što bi navodio na diskriminaciju.

U godini za koju izvještavamo, surađivali smo s Odjelom za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite Opće bolnice Virovitica, točnije s Povjerenstvom za kvalitetu Opće bolnice Virovitica.

Unatoč dugotrajnim izvanrednim okolnostima epidemije koja uključuju razna ograničenja, zabrane i preporuke, nismo zaprimili pritužbe na mentalno zdravlje građana niti bilo što što bi upućivalo na takvu ugrozu zdravlja.

Sudjelovali smo na svim javnim tribinama koje su se bavile temom diskriminacije a bile su provedene u Virovitičko – podravskoj županiji.

U promatranom izvještajnom razdoblju Povjerenstvo se sastajalo po potrebi, odnosno po **zaprimitim pritužbama pacijenta. Svi članovi Povjerenstva aktivno su sudjelovali u radu i redovito prisustvovali radnim sjednicama.**

Povjerenstvo je tijekom proteklog razdoblja, za koje podnosi izvješće djelovalo i odlučivalo isključivo u skladu sa Zakonom i važećim Poslovníkom o svom radu.

Povjerenstvo nema informacije o sudskim postupcima vezanim za zaštitu prava pacijenata u izvještajnom razdoblju. U 2020. godini nije bilo pritužbi pacijenata koje su se odnosile na teže povrede prava pacijenta koje mogu ugroziti život ili zdravlje pacijenata.

Povjerenstvo se nakon zaprimanja pritužbe, ukoliko smatra da je potrebno, obraća relevantnim tijelima, ustanovama ili drugim pravnim i fizičkim osobama te predlaže poduzimanje mjera za sprečavanje djelovanja koja bi mogla ugroziti prava pacijenata.

PLANIRANE AKTIVNOSTI POVJERENSTVA ZA 2021. GODINU

Županijsko povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u narednoj će godini raditi u skladu sa zadaćom koju ima, a poseban naglasak će biti rad na povećanju vidljivosti i prepoznatljivosti Povjerenstva.

Jednom od svojih stalnih zadaća Povjerenstvo i nadalje drži upoznavanje pacijenata Virovitičko-podravske županije sa Zakonom o zaštiti prava pacijenata i Zakonom o zdravstvenoj zaštiti te drugih propisa koji se odnose na zaštitu prava pacijenata, te sa svojim radom - ponajprije u suradnji sa zdravstvenim djelatnicima bolnica i domova zdravlja, s konstruktivnim udrugama civilnog društva, u svojim izravnim kontaktima s pacijentima i na sve druge dostupne mu načine, prvenstveno s medijima.

Najveći problem predstavlja nedostatnost poznavanja Zakona od strane pacijenata, ali i liječnika i ostalih zdravstvenih radnika te još uvijek nedovoljno dobra prilagođenost zdravstvenom sustavu u kojem je težnja prijeći sa zastarjelog "očinskog" odnosa liječnik – pacijent na demokratski model temeljen na ljudskom pravu na slobodu i toleranciju, slobodu volje, jednakosti, istinitosti i pravednosti te autonomiji pacijenata, tako da će edukacija biti prva zadaća koju Povjerenstvo treba provesti.

Aktivnosti koje su planirane za iduću godinu:

- postavljanje sandučića na ulaze zdravstvenih ustanova – postavljanje sandučića u koje pacijenti mogu ubaciti pisane pritužbe,
- objavljivanje članaka u lokalnim medijima – članci će biti edukativnog karaktera,
- izrada obrazca za jednostavniju i bržu prijavu – obrazac će biti postavljen na web stranicu a sadržavat će pitanja po kojima će se pacijenti lakše i brže očitovati o prituži, također, obrazac će se moći isprintati te ispuniti i poslati putem pošte,
- tiskanje kalendara za iduću godinu – kalendari džepnog izdanja s prigodnom porukom,
- reklama u gradskom vodiču – gradski vodič izlazi svaki mjesec i prelista ga određeni broj građana te će i na taj način do njih doprijeti poruka o Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata,
- uspostava kontakta s Povjerenstvima ostalih županija – cilj je međusobna suradnja i poboljšanje efikasnosti rješavanja pritužbi pacijenata,
- uspostava kontakta sa udrugama koje se bave sličnom tematikom – cilj je suradnja i razmjena iskustva,

- obilježavanje Europskog dana prava pacijenata (18. travnja) – uoči Europskog dana prava pacijenata, planirana je radio emisija na lokalnom radiju kojom ćemo educirati građane o pravima koje imaju kao pacijenti.

Ostale aktivnosti koje su planirane ako se ukaže mogućnost za realizaciju:

- edukacija članova Povjerenstva o propisima iz zdravstvene zaštite koja se odnosi na zaštitu prava pacijenata,
- zauzimanje stavova o pojedinim pitanjima iz zakonske regulative i organizacije zdravstvene zaštite,
- predlaganje mjera za poboljšavanje zaštite prava pacijenata,
- suradnja sa Savjetom za zdravlje Virovitičko-podravske županije, zdravstvenim ustanovama, Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje i drugim tijelima,
- edukacija članova o postupanju po pritužbama pacijenata,
- edukacija građana o njihovim pravima kao pacijentima kroz tribine s poznatim govornicima.

ZAKLJUČAK

Povjerenstvo je tijekom izvještajnog razdoblja svoju nedvojbeno iznimno zahtjevnu i odgovornu ulogu nastojalo obavljati - stručno, savjesno i pravodobno. Kao takvo je prošle godine besprijekorno postupilo prema svim zaprimljenim pritužbama pacijenata.

Povjerenstvo i u predstojećem razdoblju svoju zakonsku, građansku i ljudsku ulogu neće smatrati jednostranom. Iako će, naime, kao i do sada, prava i interese svih svojih prioriternih štićenika, štiti maksimalno, najbolje što zna i može.

Tijekom prošle godine rad Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Virovitičko-podravske županije se svodio na mogućnost praćenja primjene propisa i ukazivanja na propuste za koje sazna te predlaganja mjera koje se mogu poduzeti za zaštitu i promicanje prava pacijenata. Gledajući općenito razinu zdravstvene zaštite u Županiji, Povjerenstvo smatra da treba poraditi na uspostavljanju što je moguće bolje suradnje pacijenata i liječnika na obostrano zadovoljstvo. Povjerenstvo je svjesno da se radi o iznimno velikom broju građana koji se prije ili poslije nađu u poziciji pacijenata te da i u najidealnijim uvjetima ne bi svi bili zadovoljni pruženom uslugom. No, isto tako smatra da se trenutno na mnoge stvari koje stvaraju nezadovoljstvo pacijenata može utjecati i samo dobrom voljom zdravstvenog osoblja i boljom organizacijom poslovanja unutar ustanova. Povjerenstvo smatra dragocjenim saznanja o pojedinačnim povredama prava pacijenata jer ukazuju na konkretne nedostatke u pružanju zdravstvene zaštite pojedinim skupinama pacijenata.

Povjerenstvo smatra da je potrebno poticati razvijanje svijesti stanovništva Županije o pravima koja imaju pacijenti i mogućnosti njihove zaštite te da je potrebno uvažavati prijedloge i mišljenja pojedinih specifičnih skupina pacijenata radi budućeg poboljšanja zdravstvene zaštite.



Predsjednica povjerenstva

Elvira Grabić