



REPUBLIKA HRVATSKA  
VIROVITIČKO-PODRAVSKA ŽUPANIJA  
Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata

KLASA: 021-01/20-01/06  
URBROJ: 2189/1-10/03-20-02  
Virovitica, 06.07.2020. godine

ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA  
-ovdje-

**PREDMET: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenta  
Virovitičko-podravске županije za 2019. godinu  
- dostavlja se -**

U privitku Vam dostavljam Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Virovitičko-podravске županije za 2019. 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  
Elvira Grabić

*Grabić Elvira*



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**VIROVITIČKO-PODRAVSKA ŽUPANIJA**  
**Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata**

**KLASA: 021-01/20-01/06**  
**URBROJ: 2189/1-10/03-20-01**  
**Virovitica, 06. srpnja 2020.**

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA**  
**ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA**  
**PODRUČJU VIROVITIČKO-PODRAVSKE ŽUPANIJE U 2019. 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.

Sukladno navedenom Županijska skupština Virovitičko-podravске županije donijela je Odluku o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Virovitičko-podravске županije (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) i na svojoj 6. sjednici održanoj 03. srpnja 2018. godine imenovala članove Povjerenstva u sastavu:

1. Elvira Grabić, predsjednica
2. Alenka Borovčak Lovrenc, članica
3. Jelena Kolesarić Škorić, članica
4. Irena Gros, članica i
5. Lidija Sabo, članica.

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-podravске 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 01.01.2019. DO 31.12.2019.**

U 2019. godini pristigla je pritužba o povredi prava pacijenta koji je onkološki bolesnik. Žaliteljica se obratila u ime svoga oca i smatra da su povrijeđena njegova prava kao pacijenta, te smatra da mu je uskraćeno pravo na adekvatno liječenje te se obratila Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata. Povjerenstvo je zatražilo očitovanje liječnice na koju se žalila žaliteljica i očitovanje HZZOa o navedenom slučaju.

Liječnica opće prakse do danas se nije očitovala, a HZZO je u svom očitovanju navelo da je liječnica postupila u skladu sa zakonom.

Povjerenstvo je surađivalo Odjelom za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite Opće bolnice Virovitica, tj. Povjerenstvom za kvalitetu Opće bolnice Virovitica i došli do slijedećih podataka koje smo prosljedili pučkoj pravobraniteljici.

- U 2019. godini ukupno je zaprimljeno 20 pritužbi. Veći dio pritužbi odnosi se na neprofesionalno komuniciranje i ponašanje zdravstvenih radnika, prilikom pregleda pacijenata kao i prilikom naručivanja na pojedine pretrage. Sa svakom pritužbom se postupilo po Protokolu za prigovore/pritužbe i pohvale usvojenog od strane povjerenstva za kvalitetu Opće bolnice Virovitica, sukladno Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, te Pravilniku o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene.

Od ukupno 20 zaprimljenih pritužbi, 12 pritužbi se odnosilo na neprofesionalnu komunikaciju liječnika i medicinskih djelatnika, a 4 pritužbe su bile na liječenje pacijenta. Ostale 4 pritužbe su iz domene ostvarivanja prava na zdravstveno osiguranje.

Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata Virovitičko – podravske županije sudjelovalo je na sastanku županijskih povjerenstava koji se održao 03.12.2019. u Ministarstvu zdravstva. Sastanku su prisustvovali članovi i članice Nacionalnog Povjerenstva te članovi i članice županijskih povjerenstava. Planirane su aktivnosti i unapređenje daljnjeg rada povjerenstava, ojačana je povezanost u svrhu bolje izmjene informacija i buduće suradnje.

Također, je uspostavljen kontakt s Povjerenstvom za zaštitu prava pacijenata Primorsko – goranske županije.

Članovi Povjerenstva su sudjelovali na svim javnim tribinama koje su se bavile temom diskriminacije, a bile su provođene u Virovitičko – podravskoj županiji.

Temeljem zaprimljenih zamolbi Povjerenstvo je sukladno svojoj nadležnosti zatražilo očitovanje nadležnih institucija, u navedenom slučajevima Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje i Doma zdravlja Virovitičko-podravske županije, na temelju čega su obaviješteni pacijenti o učinjenom.

U promatranom izvještajnom razdoblju Povjerenstvo se sastajalo po potrebi, odnosno po zaprimljenim pritužbama pacijenata. 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 je primijetilo da se pacijenti najčešće žale na liječnike opće prakse koji im ne žele dati putne naloge kojim bi ostvarili naknadu troškova prijevoza, te na vrlo dugačke liste čekanja.

Tijekom 2019 godine nije bilo slučajeva teže povrede prava pacijenata koja može ugroziti život ili zdravlje pacijenta i o kojoj bi morali obavijestiti Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenat Ministarstva zdravstva.

Povjerenstvo nema informacije o sudskim postupcima vezanim za zaštitu prava pacijenata u izvještajnom razdoblju.

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 2020. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Virovitičko-podravske županije u će 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 obrasca 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 pritužbi,
- 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 18.04.2019. – 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-podravске 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-podravске 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 oni 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**



*Grabić Elvira*