



REPUBLIKA HRVATSKA  
PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA  
Upravni odjel za zdravstvo

KLASA:503-01/17-01/39  
URBROJ: 2170/1-04/3-18-46  
Rijeka, 4.srpanj 2018. godine

**DAVANJE MIŠLJENJA  
NA IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU  
PRAVA PACIJENATA U PRIMORSKO-GORANSKOJ ŽUPANIJ  
U 2017. GODINI**

  
Pročelnica:  
Izv.prof.dr.sc.Đulija Malatestinić,dr.med.

Materijal izradila:  
  
Vedrana Fržop,dr.med.

Napomena: Materijalu se prilaže Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji u 2017. godini

## I. PRAVNA OSNOVA

Članak 30. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ broj 169/04 i 37/08 - u daljnjem tekstu: Zakon) određuje da se u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata. Članak 31. Zakona određuje da Povjerenstvo djeluje pri upravnom tijelu jedinice područne (regionalne) samouprave nadležnom za poslove zdravstva. Članak 33. Zakona određuje da Povjerenstvo, između ostalog, podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o svom radu.

Članak 52. točka 24. Statuta Primorsko-goranske županije („Službene novine PGŽ“ broj 23/09, 9/13 i 25/13 – pročišćeni tekst, 5/18 i 8/18 – pročišćeni tekst)) određuje da Župan daje mišljenje o prijedlozima odluka koje podnose ovlaštene predlagatelji, osim kad se radi o odlukama koje Skupština donosi na prijedlog Odbora za izbor, imenovanja i dodjelu povelja i priznanja.

Članak 25. stavak 1. Poslovnika o radu Župana Primorsko-goranske županije („Službene novine PGŽ“ broj 23/14, 16/15, 3/16 i 19/16- pročišćeni tekst) određuje da Župan Primorsko-goranske županije donosi opće akte kada je to propisano posebnim zakonom, pojedinačne akte kada rješava o pojedinim pravima, obvezama i pravnim interesima fizičkih i pravnih osoba te zaključke.

## II. OBRAZLOŽENJE

Odlukom o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji („Službene novine PGŽ“ broj 20/05, 35/07 i 11/16 – u daljnjem tekstu: Odluka) osnovano je Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji, kao stalno radno tijelo Županijske skupštine Primorsko-goranske županije.

Odlukom o imenovanju članova Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji („Službene novine PGŽ“ broj 11/16), za članove Povjerenstva imenovani su: Tereza Sajda, dr.med., za predsjednicu; Ira Pavlović Ružić, dr.med. za članicu, Mirko Korotaj, dipl.iur. za člana, Hana Kalac, dipl.iur. za članicu i Ljubica Vujnović, za članicu. Mandat članova Povjerenstva traje četiri godine.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) djeluje na temelju Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ broj 169/04 i 37/08) i Odluke o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji („Službene novine PGŽ“ broj 20/05, 35/07 i 11/16) radi ostvarivanja i promicanja prava pacijenata na području Primorsko-goranske županije.

Povjerenstvo obavlja sljedeće poslove: prati primjene propisa na području jedinice područne (regionalne) samouprave koji se odnosi na zaštitu prava i interesa pacijenata, prati povrede pojedinačnih prava pacijenata na području jedinice područne (regionalne) samouprave, predlaže poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata na području jedinice područne (regionalne) samouprave, obavještava Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata ministarstva nadležnog za zdravstvo o slučajevima težih povreda pacijenata koje mogu ugroziti život ili zdravlje pojedinaca, podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnji izvješće o svom radu, obavještava javnost o povredama prava pacijenata i obavlja druge poslove određene Zakonom. Povjerenstvo je ovlašteno upozoravati, predlagati i davati preporuke. Povjerenstvo ima pravo pristupa u prostorije u kojima se,

sukladno posebnome zakonu, obavlja zdravstvena djelatnost te pravo na uvid u način ostvarivanja prava pacijenata.

U 2017. godini održano je ukupno deset (10) radnih sjednica Povjerenstva na kojima su razmatrane pristigle pritužbe pacijenata. Službeni pozivi za sjednice Povjerenstva, sa zaprimljenim pritužbama u pravitku poziva, upućivani su članovima Povjerenstva e-mailom i redovnim putem poštom, a sadržavali su vrijeme i mjesto održavanja sjednice te prijedlog dnevnog reda. Na svim održanim sjednicama bilo je nazočno više od polovice članova Povjerenstva te su svi zaključci donijeti jednoglasno.

Povjerenstvo je službeno postupilo prema svim pritužbama koje su poštom, e-mailom ili osobno dostavljene na službenu adresu Povjerenstva. Uz pisane pritužbe, pacijenti su često telefonski kontaktirali nadležni Upravni odjel s raznim primjedbama i žalbama na medicinsku uslugu te stručni rad i/ili službeno postupanje zdravstvenih djelatnika, pri čemu su bili upoznati s radom Povjerenstva i upućeni u postupak podnošenja pritužbe.

Povjerenstvo je u izvještajnom razdoblju zaprimilo ukupno (20) dvadeset pritužbi/predstavaka pacijenata, sljedeće strukture:

- dvije (2) predstavke/upita u vezi ostvarivanja prava iz područja obveznog zdravstvenog osiguranja i drugih prava reguliranim općim aktima Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje,
- osam (8) pritužbi na stručni rad i/ili službeno ponašanje liječnika primarne zdravstvene zaštite, uključujući dentalnu medicinu na primarnoj razini (1 žalba), pedijatriju na primarnoj razini (1 žalba), ginekologiju na primarnoj razini (2 žalbe) te obiteljsku medicinu (4 žalbe).
- šest (6) pritužbi na stručni rad i/ili službeno ponašanje liječnika specijaliste na razini sekundarne zdravstvene zaštite
- dvije (2) pritužbe na zdravstvenu uslugu – nezadovoljstvo/propisanom terapijom te postupcima liječenja/ishodom liječenja.
- jedna (1) pritužba na rad osoblja Ustanove za zdravstvenu njegu i stacionar sa područja Primorsko-goranske županije.
- jedna (1) pritužba na odluku Liječničkog povjerenstva pri Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje – Područni ured Rijeka o neodobranju stacionarne fizikalne terapije.

Od navedenoga jedna je predstavka proslijeđena od drugih Povjerenstava-od Povjerenstva Grada Zagreba.

Povjerenstvo je tijekom izvještajnog razdoblja postupalo na način da je od odgovornih osoba u zdravstvenim ustanovama tražilo službena očitovanja vezano uz navode u zaprimljenim pritužbama. U cilju utvrđivanja relevantnih okolnosti na osnovi zaprimljenih pritužbi, Povjerenstvo je surađivalo sa svim relevantnim dionicima na području zdravstvene zaštite. Podnositelje pritužbi redovno se obavještavalo o postupanjima i zaključcima Povjerenstva.

Upravni odjel za zdravstvo smatra da se može dati pozitivno mišljenje na Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji u 2017. godini te predlaže da se isto usvoji od strane Županijske skupštine Primorsko-goranske županije.

### **III. IZNOS NOVČANIH SREDSTAVA POTERBNIH ZA PROVEDBU AKTA**

Za provođenje ovoga akta nije potrebno osigurati sredstva u Proračunu Primorsko-goranske županije, odnosno akt nema fiskalni učinak na Proračun.

#### **IV. PRIJEDLOG ZAKLJUČKA**

Slijedom navedenog, predlaže se Županu Primorsko-goranske županije da donese zaključak u tekstu kako slijedi:

Na temelju članka 52. točke 24. Statuta Primorsko-goranske županije ("Službene novine PGŽ" broj 23/09, 9/13 i 25/13 – pročišćeni tekst, 5/18 i 8/18 – pročišćeni tekst)) i članka 25. stavka 1. Poslovnika o radu Župana Primorsko-goranske županije ("Službene novine PGŽ" broj 23/14, 16/15, 3/16 i 19/16- pročišćeni tekst), Župan Primorsko-goranske županije dana \_\_\_\_\_ 2018. godine, donio je sljedeći

#### ***Z a k l j u č a k***

Daje se pozitivno mišljenje na Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji u 2017. godini te se prosljeđuje Županijskoj skupštini na razmatranje i usvajanje.



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA**  
**ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA**  
**Povjerenstvo za zaštitu prava**  
**pacijenata u Primorsko-goranskoj**  
**županiji**

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA**  
**U PRIMORSKO-GORANSKOJ ŽUPANIJI**  
**ZA 2017. GODINU**

**Predsjednica**

**Tereza Sajda, dr.med. v.r.**

## I. IZVJEŠĆE

Na temelju članka 32. Zakona o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine" broj 169/04 i 37/08) članka 2., stavka 1. Odluke o osnivanju Povjerenstva za zaštitu i prava pacijenata ("Službene novine" broj 20/05 i 35/07), članka 28. točke 17. Statuta Primorsko-goranske županije ("Službene novine" broj 23/09, 9/13, 25/13 - pročišćeni tekst, 5/18 i 8/18 - pročišćeni tekst) i članka 84. Poslovnika Županijske skupštine Primorsko-goranske županije ("Službene novine" broj 26/09, 16/13 i 25/13- pročišćeni tekst), Županijska skupština Primorsko-goranske županije na 27. sjednici od 5. svibnja 2016. godine donijela je Odluku o imenovanju članova Povjerenstva za zaštitu i prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji.

Za članove Povjerenstva za zaštitu i prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji imenovani su :

1. Tereza Sajda, za predsjednicu
2. Ira Pavlović Ružić, za članicu
3. Mirko Korotaj, za člana
4. Hana Kalac, za članicu
5. Ljubica Vujnović, za članicu

Mandat članova Povjerenstva traje četiri (4) godine.

Povjerenstvo je konstituirano 31. svibnja 2016. godine ispred Primorsko – goranske županije, Upravnog odjela za zdravstvo Primorsko – goranske županije.

Obzirom da je obveza Povjerenstva na prvoj (1.) sjednici donijeti Poslovnik o radu (u daljnjem tekstu: Poslovnik) Povjerenstva, Vedrana Fržop, dr.med., pozvala je članove Povjerenstva na glasanje o predloženoj radnoj verziji Poslovnika. Odluka o donošenju Poslovnika o radu donesena je jednoglasno, te je isti i usvojen.

Tijekom prve godine mandata, odnosno od konstituiranja do kraja 2016. godine održano je ukupno šest (6) sjednica i obrađeno ukupno devetnaest (19) predmeta.

Od siječnja do prosinca 2017. godine, na što se i odnosi ovo Izvješće održano je ukupno deset (10) radnih sjednica.

Sve su sjednice održane u službenim prostorima Primorsko-goranske županije na adresi Slogin kula 2, Rijeka.

Povjerenstvo je tijekom navedenog razdoblja djelovalo isključivo u skladu sa Zakonom i važećim Poslovnikom o svom radu.

Nakon svake sjednice napisan je službeni zapisnik od strane predsjednice Tereze Sajda, dr.med., te su isti usvajani na sljedećim sjednicama.

Pacijenti su svoje pritužbe/upite slali na službenu adresu Povjerenstva, na e-mail adresu [prava.pacijenata@pgz.hr](mailto:prava.pacijenata@pgz.hr) ili su se obraćali putem telefonskoj broja.

Tijekom navedenog perioda zaprimljeno je i razmatrano dvadeset (20) pristiglih pritužbi

Od toga :

- dvije (2) predstavke/upita u vezi ostvarenja prava iz područja obveznog zdravstvenog osiguranja i drugih prava reguliranim općim aktima Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje

- osam (8) pritužbi na stručni rad i/ili službeno ponašanje liječnika primarne zdravstvene zaštite, uključujući dentalnu medicinu na primarnoj razini (1 žalba), pedijatriju na primarnoj razini (1 žalba), ginekologiju na primarnoj razini (2 žalbe) te obiteljsku medicinu (4 žalbe).

- šest (6) pritužbi na stručni rad i/ili službeno ponašanje liječnika specijaliste na razini sekundarne zdravstvene zaštite

- dvije (2) pritužbe na zdravstvenu uslugu – nezadovoljstvo /propisanom terapijom/ te postupcima liječenja/ishodom liječenja

- jedna (1) pritužba na rad osoblja Ustanove za zdravstvenu njegu i stacionar sa područja Primorsko-goranske županije

- jedna (1) pritužba na odluku Liječničkog povjerenstva pri Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje-Područni ured Rijeka o neodobranju stacionarne fizikalne terapije

Od navedenoga jedna je predstavka proslijeđena od drugih Povjerenstava- od Povjerenstva grada Zagreba

Temeljem zaprimljenih pritužbi/predstavki Povjerenstvo je tijekom razdoblja od 01.siječnja 2017.g. do 31.prosinca 2017.g. u pravilu postupalo na sljedeći način :

-od odgovornih je osoba u zdravstvenim ustanovama najprije zatražilo njihova službena očitovanja vezano uz sav sporni sadržaj zaprimljenih pritužbi/predstavki pacijenata

-podnositelje pritužbi/predstavki je Povjerenstvo zatražilo nadopunu medicinske dokumentacije ukoliko je to bilo potrebno

- podnositelje pritužbi/predstavki je Povjerenstvo uvijek pisano obaviještavalo o svojim službenim aktivnostima te slalo službene dopise/odgovore nakon donošenja zaključaka o istima.

## **ZAKLJUČCI POVJERENSTVA**

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

Povjerenstvo je u cilju utvrđivanja relevantnih okolnosti na osnovi zaprimljenih pritužbi i nadopune medicinske dokumentacije, surađivalo sa timovima primarne zdravstvene zaštite (obiteljske, dentalne, ginekološke, pedijatrijske) Doma zdravlja Primorsko-goranske županije, Kliničkim bolničkim centrom Rijeka, specijalističkim ordinacijama na području Primorsko-goranske županije, Centrom za socijalnu skrb Rijeka, Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje, Ministarstvom zdravlja i ostalim relevantnim institucijama. Postignuta je aktivna suradnja sa svim navedenim naslovima te su isti dostavljali tražena očitovanja/mišljenja ukoliko je Povjerenstvo to zatražilo.

Povjerenstvo je mišljenja da treba poraditi na uspostavljanju učinkovite suradnje između pacijenata i medicinskog osoblja zdravstvenih ustanova radi bolje informiranosti pacijenata o njihovim pravima.

Povjerenstvo smatra dragocjenim saznanja o pojedinačnim povredama prava pacijenata jer ukazuju na konkretne nedostatke u pružanju zdravstvene zaštite i općenito nedostatke u funkcioniranju zdravstvene skrbi.

Povjerenstvo ističe važnost komunikacije i međusobne suradnje sa udrugama civilnog društva na području Primorsko-goranske županije, Povjerenstvima sa područja drugih županija te ostalim tijelima koja se bave očuvanjem i promicanjem zdravlja stanovništva na području Primorsko-goranske županije.

## **PRIJEDLOG ZAKLJUČKA**

Na temelju članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ broj 169/04 i 37/08), članka 4. Odluke o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji („Službene novine PGŽ“ broj 20/05, 35/07 i 11/16), članka 28. točke 23. Statuta Primorsko-goranske županije („Službene novine PGŽ“ broj 23/09, 9/13 i 25/13 – pročišćeni tekst, 5/18 i 8/18 – pročišćeni tekst) i članka 84. Poslovnika Županijske skupštine Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 26/09, 16/13 i 25/13 – pročišćeni tekst) Županijska skupština Primorsko-goranske županije na \_\_\_\_\_ sjednici, održanoj \_\_\_\_\_ 2018. godine, donijela je

### ***Z a k l j u č a k***

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji u 2017. godini.