



REPUBLIKA HRVATSKA
PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA

Upravni odjel za zdravstvo

KLASA:503-01/19-01/3

URBROJ: 2170/1-04/3-19-9

Rijeka, 29. svibnja 2019. godine

**DAVANJE MIŠLJENJA
NA IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA U PRIMORSKO-GORANSKOJ ŽUPANIJ
U 2018. GODINI**



Pročelnica:

Izv.prof.dr.sc.Đulija Majarešćin,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 2018. 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 2018. godini održano je ukupno četrnaest (14) 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 elektronskim putem 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 doneseni jednoglasno.

Povjerenstvo je službeno postupilo prema svim pritužbama koje su poštom, elektronskim putem 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 (28) dvadeset i osam pritužbi/predstavki pacijenata, sljedeće strukture:

- pet (5) predstavki/upita u vezi ostvarivanja prava iz područja obveznog zdravstvenog osiguranja i drugih prava reguliranim općim aktima Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje,
- šest (6) pritužbi na stručni rad i/ili službeno ponašanje liječnika primarne zdravstvene zaštite, uključujući dentalnu medicinu na primarnoj razini (1 žalba), ginekologiju na primarnoj razini (2 žalbe), obiteljsku medicinu (2 žalbe) te patronažnu djelatnost (1 žalba)
- jedanaest (11) pritužbi na stručni rad i/ili službeno ponašanje liječnika specijaliste na razini sekundarne zdravstvene zaštite
- tri (3) pritužbe na zdravstvenu uslugu – nezadovoljstvo u vezi naručivanja na određene postupke liječenja, te dvije (2) pritužbe vezano za ispostavljanje računa za obavljanje zdravstvenih usluga u KBC-u
- jedna (1) jedna predstavka proslijeđena prema Povjerenstvu grada Zagreba s obzirom da se liječenje u sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti odvijalo u gradu Zagrebu

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 te zatražilo nadopunu medicinske dokumentacije ukoliko je to bilo potrebno

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 2018. godini te predlaže da se isto usvoji od strane Županijske skupštine Primorsko-goranske županije.

III. IZNOS NOVČANIH SREDSTAVA POTREBNIH 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 _____ 2019. 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 2018. godini te se proslijeđuje 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 2018. GODINU

Predsjednica

Tereza Sajda, dr.med.

IZVJEŠĆE

Na temelju članka 32. Zakona o zaštiti prava pacijenata ("Narodne novine" broj 169/04 i 37/08), članka 2., stavke 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 i 25/13-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 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.

Tijekom 2018. godine održano je 14 sjednica.

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

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

Nakon svake sjednice sačinjen je službeni zapisnik koje je pisala predsjednica Tereza Sajda, dr.med te su isti usvajani na sljedećim sjednicama.

Pacijenti su svoje pritužbe/upite slali na službenu adresu Povjerenstva, na adresu elektroničke pošte prava.pacijenata@pgz.hr ili su se obraćali telefonskim putem.

Tijekom navedenog perioda zaprimljeno je i razmatrano dvadeset i osam (28) pristiglih pritužbi

Od toga :

- pet (5) predstavki/upita u vezi ostvarenja prava iz područja obveznog zdravstvenog osiguranja i drugih prava reguliranim općim aktima Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje
- šest (6) pritužbi na stručni rad i/ili službeno ponašanje liječnika primarne zdravstvene zaštite, od toga 1 žalba na primarnu stomatologiju, 2 žalbe primarnu ginekologiju, 2 žalbe na obiteljsku medicinu te 1 žalba na patronažnu djelatnost

- jedanaest (11) pritužbi na stručni rad i/ili službeno ponašanje liječnika specijaliste/medicinske sestre u sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti
- tri (3) pritužbe na zdravstvenu uslugu tj. nezadovoljstvo u vezi naručivanja na određene postupke liječenja, te dvije (2) pritužbe vezano za ispostavljanje računa za obavljanje zdravstvenih usluga u KBC-u
- jedna predstavka proslijeđena prema Povjerenstvu grada Zagreba jer se liječenje u sekundarnoj zdravstvenoj zaštiti odvijalo u gradu Zagrebu

Temeljem zaprimljenih pritužbi/predstavki Povjerenstvo je 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, stomatološke, ginekološke, pedijatrijske) Doma zdravlja Primorsko-goranske županije, Kliničkim bolničkim centrom Rijeka, specijalističkim ordinacijama na području Primorsko-goranske županije, Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje, Ministarstvom zdravlja i ostalim relevantnim institucijama. Postignuta je aktivna suradnja sa svim navedenim subjektima te su isti dostavljali tražena očitovanja/mišljenja ukoliko je Povjerenstvo to zatražilo.

Gledajući prethodne dvije godine rada zamjećujemo da je porastao broj pritužbi ali i broj upita građana/pacijenta vezano za ostvarivanje njihovih prava u zdravstvenom sustavu. Broj pristiglih pritužbi u zadnjem periodu se najviše odnosio na kvalitetu usluge u Kliničkom bolničkom centru Rijeka dok se nešto manji broj pritužbi odnosio na pružanje usluge u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.

Također u proteklom periodu nije nedostajalo suradnje sa navedenim zdravstvenim ustanovama no zamjetno je da su iste kasnile sa traženim očitovanjima. Pravovremeno dobivanje očitovanja je izrazito bitno za djelovanje i rad Povjerenstva prema svim podnositeljima.

Povjerenstvo je mišljenja da treba i dalje kontinuirano raditi na suradnji 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 i prava pacijenata ("Službene novine PGŽ" broj 20/05, 35/07 i 11/06), 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 _____2019. 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 2018. godini