



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 2015. GODINU

Predsjednica

Anka Nanut, dipl. soc.radnik, v.r.



REPUBLIKA HRVATSKA
PRIMORSKO–GORANSKA ŽUPANIJA
Županijska skupština
Predsjednik

- članovima Županijske skupštine
- predsjednicima radnih tijela Županijske skupštine

Na temelju članka 97. Poslovnika Županijske skupštine Primorsko-goranske županije („Službene novine“ broj 26/09, 16/13 i 25/13-pročišćeni tekst), u prilogu upućujem ***Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji za 2015. godinu.***

Predsjednik

Erik Fabijanić

I. IZVJEŠĆE

Članak 32. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“ broj 169/04 i 37/08 – u daljnjem tekstu: Zakon) određuje da Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata ima pet članova koje na temelju javnog poziva imenuje skupština jedinice područne (regionalne) samouprave iz redova pacijenata, nevladinih udruga i stručnjaka na području zaštite prava pacijenata. Slijedom navedenih zakonskih odredbi, Županijska skupština Primorsko-goranske županije donijela je Odluku o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji („Službene novine“ broj 20/05 i 35/07 u daljnjem tekstu: Odluka). Članak 33. Zakona i članak 4. Odluke propisuje djelokrug rada Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata: praćenje primjene propisa na području jedinice područne (regionalne) samouprave koji se odnosi na zaštitu prava i interesa pacijenata, praćene povrede pojedinačnih prava pacijenata na području jedinice područne (regionalne) samouprave, poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata na području jedinice područne (regionalne) samouprave, obavješćavanje Povjerenstva za zaštitu i promicanje prava pacijenata ministarstva nadležnog za zdravstvo o slučajevima težih povreda pacijenata koje mogu ugroziti život ili zdravlje pojedinaca, podnošenje skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnji izvješće o svom radu, obavješćavanje javnosti o povredama prava pacijenata i obavljanje drugih poslova određenim Zakonom.

Povjerenstvo u ovom sazivu je imenovano Odlukom o imenovanju članova Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji (Službene novine“ broj 09/12). Mandat članova Povjerenstva traje četiri (4) godine. Povjerenstvo je konstituirano 11. travnja 2012. godine i od tada je tijekom 2012., 2013., 2014. i 2015. godine održano ukupno trideset i šest (36) radnih sjednica.

U 2015. godini održano je ukupno sedam (7) radnih sjednica na kojima je razmatrano dvadeset osam (28) pristiglih pritužbi pacijenta:

- 8 (osam) pritužbi na ostvarivanje prava iz područja obveznog zdravstvenog osiguranja i drugih prava reguliranih općim aktima HZZO;
- 9 (devet) pritužbi na stručni rad i/ili službeno ponašanje liječnika i medicinskih sestara opće (obiteljske) medicine;
- 1 (jedna) pritužba za nezadovoljstvo ishodom liječenja;
- 1 (jedan) pritužba na stručni rad i/ili službeno ponašanje liječnika specijaliste u javnom zdravstvenom sektoru
- 3 (tri) pritužbe na nezadovoljstvo ishodom liječenja u privatnom zdravstvenom sektoru;
- 1 (jedan) prigovor na dugu listu čekanja;
- 5 (pet) prigovora na postupanje u administraciji zdravstvenih ustanova.

Povjerenstvo je naročitu pažnju usmjerilo na veći broj pritužbi koje su dolazile iz Udruga dijaliziranih i transplantiranih bubrežnih bolesnika Primorsko-goranske županije, zbog učestalog iskazivanja nezadovoljstva u dijelu koji se odnosi na prijevoz pacijenata.

Pacijent M.M. obratio se Povjerenstvu radi problema priznanja prava na naknadu troškova prijevoza u svrhu ostvarivanja zdravstvene zaštite, a vezano uz priznanje prava na naknadu troškova prijevoza u svrhu ostvarivanja zdravstvene zaštite, u ovom slučaju, hemodijalize u KBC-u Rijeka. Podnositelj prigovora obratio se Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, Regionalnom uredu Rijeka (u daljnjem tekstu: Zavod) koji mu odbija navedeni zahtjev jer ispunjava uvjete za korištenje sanitetskog prijevoza, što je potvrdio i izabrani liječnik temeljem zahtjeva za očitovanjem upućenog od strane Zavoda.

Pacijenti M.L., Ž.P., J.M. i M.M. podnijeli su skupni prigovor Povjerenstvu na organizaciju i način plaćanja prijevoza na hemodijalizu. Povjerenstvo je o navedenoj pritužbi, sukladno članku 33. alineji 4. Zakona o zaštiti prava pacijenata, obavijestilo Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata ministarstva nadležnog za zdravstvo, obzirom da se suočilo s različitom interpretacijom zakonskih propisa.

Obzirom na učestalost pritužbi i reagiranje Udruge dijaliziranih i transplantiranih bolesnika Primorsko-goranske županije, održan je sastanak Povjerenstva s članovima navedene udruge, predstavnicima HZZO-a, KBC-a Rijeka i Doma zdravlja Primorsko-goranske županije, o kojem će biti više riječi u daljnjem tekstu, s ciljem uspostavljanja stalne komunikacije između uključenih dionika i pronalaženja jedinstvenog prihvatljivog rješenja, u smislu organizacije i modela plaćanja prijevoza pacijenata na hemodijalizu.

I.K. obratila se podneskom Povjerenstvu radi nezadovoljstva stomatološkim zahvatom koji je pružen njezinoj majci Z.G u privatnoj stomatološkoj ordinaciji. Pacijentici Z.G. izrađeni su dentalni (zubni) implantati, koji su postoperativno izazvali jake bolove u celjisti i niz drugih neugodnih senzacija. Povjerenstvo je s pacijenticom komuniciralo telefonski u više navrata i zatražilo dopunu medicinske dokumentacije. Obzirom na često izbivanje pacijentice iz Republike Hrvatske, Povjerenstvo je komuniciralo sa kćerkom te je pacijentica upućena na daljnje postupanje u smislu traženja drugog specijalističkog mišljenja.

Pacijent Ž.M. obratio se Povjerenstvu podneskom još krajem 2014. godine, iskazujući nezadovoljstvo radom izabranog liječnika opće (obiteljske) medicine u smislu nepoštivanja radnog vremena, nemogućnosti podizanja lijekova isti dani i neodgovornosti oko izdavanja uputnica vezano uz predmetni zdravstveni problem. Povjerenstvo je zatražilo očitovanje HZZO-a, Regionalnog ureda Rijeka koje je povodom pritužbe osigurane osobe pribavilo očitovanje ugovornog obiteljskog liječnika. U saznanju da se ne radi o trajnom kršenju ugovornih obveza već o trenutnom nesporazumu u komunikaciji, Povjerenstvo nije poduzelo daljnje mjere, s čime je upoznat i podnositelj pritužbe.

Pacijentica S.Č. obratila se Povjerenstvu sa zamolbom da joj se pomogne u ostvarivanju prava na zdravstvenu zaštitu, u smislu zakazivanja ranijeg termina ultrazvučnog pregleda nego što je isti predviđen listom čekanja. Naime, pacijentica je bila naručena na ultrazvučni pregled dojke za osam mjeseci od dana naručivanja. Povjerenstvo je uputilo KBC-u Rijeka zamolbu za ranijim terminom ultrazvučnog pregleda. Pacijentica je povratno obavijestila Povjerenstvo da joj je, po zamolbi Povjerenstva, naknadno zakazan novi raniji termin.

Povjerenstvu se obratio pacijent K.H. radi nezadovoljavajućeg ishoda operacije mreine. Kako bi Povjerenstvo dobilo detaljniji uvid u pritužbu, zatražena je dodatna medicinska dokumentacija. U više navrata Povjerenstvo je komuniciralo s podnositeljem prigovora, sa ciljem dobivanja detaljnijih informacija o ishodu operacije. Podnositelj prigovora obavijestio je Povjerenstvo da je, u međuvremenu, uključen u postupak liječenja u Klinici za očne bolesti Kliničke bolnice „Sveti duh“ te je zatražio odgodu u postupanju Povjerenstva.

Povjerenstvu se pritužbom obratila P.J., u vezi pružene zdravstvene usluge njezinoj majci u privatnoj poliklinici. Prigovor se odnosi na neuspjeli laserski tretman. Zahtjev pacijentice za povrat uloženog novca je odbijen ali joj je ponuđen nastavak tretmana.

S.P. u svojoj pritužbi iskazala je nezadovoljstvom stručnim radom, a naročito komunikacijom s izabranim liječnikom opće (obiteljske) medicine i medicinskom sestrom. U pritužbi pacijentica posebno naglašava svojevrstu nebrigu,

nemogućnost komunikacije telefonom i nepoštivanje radnog vremena. Povjerenstvo je zatražilo očitovanje izabranog liječnika opće (obiteljske) medicine. U zaprimljenom očitovanju liječnik je iskazao žaljenje povodom događaja u ordinaciji jer se radi o višegodišnjem pacijentu a očitovanje je dala i doktorica koja radi u suprotnoj smjeni zbog preklapanja događaja. Povjerenstvo je prispjela očitovanja izabranog liječnika opće (obiteljske) medicine poslalo na znanje podnositeljici pritužbe.

E.J. uputio je prigovor Povjerenstvu u vezi uručene nepotpune dokumentacije prilikom otpusta iz bolnice njegovog pokojnog oca. Podnositelj prigovora iskazao je nezadovoljstvo naknadno izdanom dokumentacijom, tj. naplatom iste, iako je potpuna dokumentacija trebala biti uručena njemu, kao sinu pokojnika, isti dan prilikom otpusta. Očitovanjem KBC-a Rijeka dobije se uvid u predmetni postupak, temeljem kojeg podnositelj prigovora može dalje postupati.

Postupak po pritužbi pacijentice B.S., koja je zaprimljena krajem 2014.godine, nastavljen je i u 2015. godini. Pacijentica je učestalo nazivala Povjerenstvo i tražila hitnu pomoć zbog neizdržive boli uzrokovane protetskim radovima na implantatima. U zaprimljenom podnesku pacijentica B.S. navodi niz problema koji su uzrokovani stomatološkom intervencijom. Povjerenstvo je zatražilo očitovanje izabranog stomatologa. U primljenom očitovanju, stomatolog navodi da je pacijentica B.S. dobila hitnu uputnicu za Kliniku za maxilofacijalnu kirurgiju KBC-a Rijeka gdje su joj i rađeni protetski nadomjesci te da bi daljnje korekcije trebalo obavljati pod specijalističkim nadzorom unutar Kliničkog centra Rijeka.

Postupanje po pritužbi O.Š. Koja se obratila Povjerenstvu u ime majke D.D. već je započeo 2013. godine i trajao je tijekom 2014. i 2015. godine. Suština prigovora obitelji pacijentice D.D. je nezadovoljstvo postupanjem izabranog liječnika opće (obiteljske) medicine i medicinske sestre. Kako je kćer pacijentice pritužbu također prosljedila svim odgovarajućim nadležnim tijelima koja su po ovlastima iznad samog Povjerenstva, isto je zaključilo da je najprimjerenije postupanje preuzme Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravlja, što je i učinjeno 2. veljače 2015. godine. Na naknadni prigovor O.Š. zbog radi neočitovanja po predstavi upućenoj Domu zdravlja Primorsko-goranske županije, Povjerenstvo je dopisom od 17. travnja 2015. godine, zatražilo očitovanje o poduzetim radnjama od strane Doma zdravlja Primorsko-goranske županije, što je odmah i dostavljeno. Dom zdravlja Primorsko-goranske županije, u provedenom postupku, nije naišao na veće propuste u radu izabranog liječnika pacijentice. O poduzetim radnjama Povjerenstva, redovito je izvještavana podnositeljica prigovora. Zbog složenosti pritužbe, u koju je uključeno više članova obitelji pacijentice D.D. i više nadležnih institucija, kako je već naglašeno, čekalo se na postupanje Povjerenstva za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravlja.

Pacijent A.T.Y. obratio se Povjerenstvu radi neprimjerene komunikacije i stručnog postupanja liječnika specijaliste u KBC-u Rijeka. Po primitku prigovora, Povjerenstvo je zatražilo očitovanje od KBC-a Rijeka. Po primitku očitovanja, u kojem je izraženo žaljenje povodom nastalog događaja i želja za nastavkom liječenja s punim povjerenjem, isto je upućeno na znanje podnositelju prigovora. Nužno je napomenuti da se pacijent A.T.Y. prije Povjerenstva obratio i Pomoćniku sanacijskog upravitelja za osiguranje kvalitete pružanja medicinskih usluga KBC-a Rijeka i direktno Ministarstvu zdravlja Republike Hrvatske.

O.Ž. iz Splita obratio se Povjerenstvu pritužbom na rad KBC Rijeka, pri tome iznoseći niz nepravilnosti u postupanju s pacijentima. Podnositelj pritužbe, među inim nepravilnostima, navodi: „Stručne službe KBC-a Rijeka su mi odgovorile da se kod njih ne može naručiti kontrolni pregled elektroničkim putem sa imenom i prezimenom

određenog liječnika specijaliste“. Širi uvid u prispjelu pritužbu obrazložen je od strane KBC-a Rijeka.

U svom prigovoru G.P. podnio je pritužbu na fakturiranu zdravstvenu uslugu KBC-a Rijeka. Naime, iz računa koji je priložen pritužbi vidljiv je iznos koji se potražuje bez specificiranja stavki na koji se trošak odnosi. Očitovanjem KBC-a Rijeka nespecificirana stavka je naknadno obrazložena.

Povjerenstvu se obratila za pomoć pacijentica D.J., u vezi s ordiniranom, ali nerealiziranom fizikalnom terapijom u kući. Povjerenstvo je zatražilo očitovanje od izabranog liječnika opće (obiteljske) medicine i Ustanove za zdravstvenu njegu u kući. Ustanova za zdravstvenu njegu u kući, kao razlog nepružanja usluge fizikalne terapije, navodi mjesečni financijski limit prema HZZO-u. Povjerenstvo je zatražilo očitovanje HZZO-a, Regionalnog ureda Rijeka priloživši, u privitku dopisa, očitovanje Ustanove za zdravstvenu njegu te liječničku potvrdu o ordiniranju fizikalne terapije. Zaprimljeno očitovanje HZZO-a, Regionalnog ureda Rijeka, proslijeđeno je na znanje liječniku opće (obiteljske) medicine i podnositeljici pritužbe, sa ciljem upućivanja liječnika na stručnu superviziju provođenja ordinirane terapije.

Pacijent R.M. obratio se Povjerenstvu prigovorom na smanjenje opsega prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Naime, od 2000. godine, pacijent redovito ide na hemodijalizu i cijelo vrijeme liječenja primao je naknadu za putne troškove za sebe i pratnju. Prema navodima pacijentata, do promjena u organizaciji prijevoza dolazi 2014. godine i od tada podnositelj prigovora prima samo naknadu za prijevoz, ali ne i naknadu za pratnju iako je 100%-tni invalid. Povjerenstvo je zatražilo očitovanje izabranog liječnika opće (obiteljske) medicine koji je u odgovoru izrijekom napisao potrebu za sanitetskim prijevozom Doma zdravlja Primorsko-goranske županije, što pacijent odbija smatrajući da mu je, obzirom na njegova fizička ograničenja, organizirani samostalni prijevoz uz pratnju neophodan. Smatra da iznimno dugo čekanje na sanitetski prijevoz nakon primljene terapije, uz visoku invalidnost, isključuje sanitetski prijevoz na hemodijalizu u njegovom slučaju. Iz Udruge dijaliziranih Povjerenstvo je dobilo povratnu informaciju da je zasada zadovoljen zahtjev pacijenta, u smislu vlastite organizacije prijevoza.

Povjerenstvu se pritužbom obratila V.J. zbog problema u realizaciji kućne njege za njezinu majku V.D. (86 god.). Prigovor se odnosi na prestanak ordinirane kućne njege bez adekvatne obavijesti i obrazloženja. U pritužbi je navedeno da je tim kućne njege trebao dolaziti četiri puta tjedno, ali je bez bilo ikakvog obrazloženja tijekom 2015. godine tim dolazio dva puta tjedno, nakon čega je uslijedio iznenadni prekid posjeta. U pritužbi V.J. navodi i niz stručnih propusta tijekom pružanja kućne njege. Prispjela pritužba V.J. proslijeđena je HZZO-u Regionalnom uredu Rijeka, Odjelu za vanjski nadzor i kontrolu. Iz zaprimljenog očitovanja HZZO-a, Regionalnog ureda Rijeka, razvidno je da su odnosi podnositeljice prigovora (u svojstvu kćeri pacijentice) i djelatnice kućne njege bitno narušeni, što je uzrokovalo prekid i nemogućnost ponovnog pružanja iste. HZZO, Regionalni ured Rijeka iz pribavljenih očitovanja svih nadležnih za pružanje ove vrste zdravstvene zaštite, ne nalazi propust, te pritužbu smatra neosnovanom. Povjerenstvo je ponovno uputilo zamolbu HZZO-u Regionalnom uredu Rijeka da se, uz suradnju s izabranim liječnikom opće (obiteljske) medicine, za pacijenticu D.V. pronađe odgovarajuće i žurno rješenje obzirom na dob pacijentice.

Povjerenstvo je zaprimilo podnesak P.L., majke trinaestogodišnjeg dječaka koji boluje od psorijatičnog artritisa i liječi se u Zagrebu, ali HZZO Regionalni ured Rijeka ne priznaje putne troškove pacijentu i njegovoj pratnji. U podnesku podnositeljica prigovora napominje da je tužba upućena Upravnom sudu odbijena, tako da

Povjerenstvo smatra da su njegove ovlasti time iscrpljene, odnosno da je navedena problematika jasno zakonski regulirana.

A.S. je zatražila podneskom informaciju o značenju uputnice D, vezane uz dugogodišnje poteškoće i nedefinirane dijagnoze bolesti njezinog sina M.S. (26 g.). Povjerenstvo je e-mailom zatražilo od podnositeljice prigovora podatke o izabranom liječniku te adresu kako bi moglo pokrenuti postupak i otkloniti eventualno nastale poteškoće u liječenju pacijenta M.S. Kako Povjerenstvo nije dobilo tražene podatke zamolba je ponovljena, te je naknadno zaprimljen dopis u kome A.S. obavještava Povjerenstvo o pozitivnom ishodu liječenja.

Povjerenstvu se obratila pritužbom B.P.L., vezano uz liječenje njezine majke u KBC-u Rijeka, a nakon nezadovoljavajućeg ishoda pismene i usmene pritužbe Ravnateljstvu KBC-a Rijeka. Majka podnositeljice prigovora je pulmološki bolesnik i često dolazi u Pulmološku ambulantu KBC-a Rijeka, gdje na pregled najčešće čeka veliki broj pacijenata što iziskuje dugotrajno čekanje. Obzirom da se radi o pacijentici visoke životne dobi, s brojnim drugim zdravstvenim problemima koji joj onemogućavaju dugo stajanje ili sjedenje, problem je nastao u komunikaciji s liječnikom zbog nastojanja da joj se prilikom čekanja na red da svojevrsni prioritet. Povjerenstvo je razmotrilo očitovanje Jedinice za osiguranje i unapređenje kvalitete zdravstvene zaštite KBC-a Rijeka, s očitovanjem liječnika u pravitku dopisa, koji je pacijenticu ambulantno liječio uz ispriku i objašnjenje pročelnice Zavoda na kojem se pacijentica liječila. Dokumentacija je proslijeđena na znanje izabranom liječniku opće (obiteljske) medicine, s preporukom intervencije u smislu organizacione pomoći u dijelu koji je u njegovoj nadležnosti.

Povjerenstvu se obratio N. B. sa zamolbom za provjeru računa izdanog od strane KBC-a Rijeka, a na kojem je naznačena stavka: doplata za lijek. S obzirom da na računu nisu naznačeni detalji naplate, pretpostavka je podnositelja prigovora da se isti naplatio vezano uz pregled njegovog djeteta nekoliko tjedana prije pristiglog računa. S obzirom na prava temeljem zdravstvenog osiguranja imenovani je zatražio provjeru osnove naplate predmetnog računa. Povjerenstvo je podnositelja prigovora uputilo da se pismenim putem obrati KBC- u Rijeka sa zahtjevom za specifikacijom i objašnjenjem računa.

Povjerenstvu se obratila pacijentica V.M.L., u vezi opomene odvjetničkog ureda za plaćanje dugovanja KBC-u Zagreb, po osnovi dugovanja od 50,00 kuna koji je sada narastao do ukupnog iznosa od 381,34 kune. Podnositeljica prigovora navodi da ima dopunsko osiguranje te ne zna o kakvom se točno dugu radi, obzirom da isti nije specificiran. Pacijentici V.M.L. je proslijeđena Obavijest/Uputa HZZO-a osiguranicima koji su primili opomene za plaćanje računa u ime KBC-a Zagreb, bez obzira na lokaciju područnog ureda.

Obitelj preminulog pacijenta S.M. preko Udruge dijaliziranih i transplattiranih bubežnih bolesnika Primorsko-goranske županije, zamolila je za pomoć u ostvarivanju novčanih prava, odnosno isplate putnih troškova. Povjerenstvo je pacijenticu uputilo da se preko tajnice Udruge kontaktira HZZO - Regionalni ured Rijeka temeljem prethodnih kontakata i dogovora, što je rezultiralo pozitivnim ishodom i rješenjem potraživanja.

R.P. se obratila Povjerenstvu s prigovorom o postupanju prema pacijentici M.S. (86 godina), koja živi u zajedničkom domaćinstvu sa sinom, a koji prema navodima u pritužbi nije u stanju pružiti adekvatnu zdravstvenu skrb nepokretnoj starici. Povjerenstvo je odmah telefonski komuniciralo s izabranim liječnikom opće (obiteljske) medicine i zamolilo za hitan izvid liječnika ili patronažne sestre. Po obavljenom izvidu, izabrani liječnik opće (obiteljske) medicine informirao je

predsjednicu Povjerenstva da su uvjeti u domaćinstvu primjereni i ordinirana pomoć u smislu higijenskih pomagala koja se propisuju na teret HZZO-a. Dogovoren je povremeni posjet liječnika i patronažne sestre navedenom domaćinstvu.

Pacijentica L.S. obratila se Povjerenstvu prigovorom na stručni rad izabranog liječnika opće (obiteljske) medicine radi učestalog ordiniranja antibiotika. Pacijentica je zamolila za anonimnost prijave. Uzimajući u obzir navedeno, Povjerenstvo smatra da pritužba iziskuje stručnu procjenu, te je zaključilo da je o istome najbolje izvijestiti KOHOM Primorsko-goranske županije, koji bi preko svojih tijela zaduženih za stručna pitanja dao relevantan odgovor, vodeći računa da se sačuva identitet pacijentice i izabranog liječnika opće (obiteljske) medicine.

Obzirom na ponavljanje pritužbi pacijenata iz Udruge dijaliziranih i transplahiranih bolesnika Primorsko-goranske županije, uglavnom radi tumačenja prava na zdravstvenu zaštitu iz obveznog zdravstvenog osiguranja vezano uz naknadu troškova prijevoza u svrhu ostvarivanja zdravstvene zaštite i adresiranja istih prema HZZO-u Regionalnom uredu Rijeka. Razmatrajući nastalu situaciju, donesena je odluka da se neposredno razgovara s članovima Udruge. Sastanak je održan 17. siječnja 2015. godine uz prisustvovanje dvadeset i osam članova, predsjednika i tajnice Udruge te je dogovorena stalna komunikacija. Izvešće temeljem navedenog sastanka poslužilo je kao osnova za predstojeći razgovor sa predstavnicima Regionalnog ureda HZZO-a Rijeka i KBC-a Rijeka. Dana 19. siječnja 2015. godine obavljen je razgovor sa voditeljicom HZZO-a, Regionalnog ureda Rijeka, Dogovoreno je da svaka primjedba ili propust u organizaciji prijevoza, istog dana uputi na njezinu službenu e-mail. Na sastanku u KBC-u Rijeka, dana 11. lipnja 2015. godine, uz prof. dr. Davora Štimca, dr.med. sanacijskog ravnatelja sudjelovali su: ravnatelj Doma zdravlja Primorsko-goranske županije, Boris Ritoša, dipl.oec. voditeljica Regionalnog ureda HZZO-a Rijeka, Ankica Šajbić-Šukunda dr.med. i tajnica Udruge Višnja Žepina i predsjednica ovog Povjerenstva, Anka Nanut, dipl.soc.radnik. Dogovoreno je da kod će kod prijevoza koje vrše djelatnici Doma zdravlja Primorsko-goranske županije, prednost imati osobe koje su završile sa postupkom hemodijalize. S punom pažnjom saslušane su i druge primjedbe kako bi se otklonilo sve što je realno moguće otkloniti. Posebno je naglašena potreba za kvalitetnijom komunikacijom između svih uključenih sudionika.

Ostale aktivnosti Povjerenstva

Povjerenstvo je u suradnji sa Nastavnim zavodom za javno zdravstvo Primorsko-goranske županije sazvalo tiskovnu konferenciju, dana 16. travnja 2015. godine, s ciljem obilježavanja Europskog dana prava pacijenata (18. travanj). Tijekom 2015. godine Povjerenstvo je podržavalo provođenje projekta „Zdravstvena pismenost“ i sudjelovalo na tribinama u organizaciji Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Primorsko-goranske županije. Na poziv Radija Rijeke, dana 27. ožujka 2015. godine, predsjednica Povjerenstva sudjelovala je u emisiji na temu novog Zakona o zaštiti prava, dužnostima i odgovornostima pacijenata, Zakona o izmjeni i dopunama Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju i Zakona o zdravstvenoj zaštiti. Dana 17. srpnja 2015. godine, članovi Povjerenstva prisustvovali su prezentaciji u KBC-u Rijeka na temu „KBC Rijeka- partnerski odnos prema bolesnicima“. Započeta suradnja tijekom 2014. godine s Hrvatskom udrugom za promicanje prava pacijenata nastavljena je i u 2015. godini. Zaprimljeno izdanje časopisa „PACIJENT“ broj 78 i brošure „BRZI VODIĆ KROZ PRAVO PACIJENATA“ distribuirano je jedinicama lokalne samouprave sa područja Primorsko-goranske županije.

Na traženje KBC-a Rijeka, dana 16. siječnja 2015.godine za člana Povjerenstva za unapređenje kvalitete zdravstvene skrbi roditelja, od strane ovog Povjerenstva predložena je predsjednica, Anka Nanut, dipl.soc. radnik. Zadatak navedenog Povjerenstva je razmatranje kvalitete zdravstvene skrbi koja se pruža roditeljima u u KBC Rijeka te predlaganje uvođenja mjera radi njenog unapređenja.

Zaključci Povjerenstva

U promatranom izvještajnom razdoblju Povjerenstvo se sastajalo po potrebi, odnosno po prispjelim pritužbama pacijenata ili vezano za promociju prava pacijenata. Svi članovi Povjerenstva aktivno su sudjelovali u radu i redovito su prisustvovali radnim sjednicama. Povjerenstvo je, u cilju utvrđivanja relevantnih okolnosti na osnovu zaprimljenih pritužbi, surađivalo sa timovima opće (obiteljske) medicine Doma zdravlja Primorsko-goranske županije, Kliničkim bolničkim centrom Rijeka, specijalističkim ordinacijama na području Primorsko-goranske županije, HZZO-om Regionalnog ureda Rijeka, Hrvatskom liječničkom komorom, udrugama civilnog društva i osobno s pacijentima. Povjerenstvo nije uspjelo uspostaviti kontakt s Povjerenstvom za zaštitu i promicanje prava pacijenata ministarstva nadležnog za zdravstvo, kojem se Povjerenstvo obratilo vezano uz iznimno važnu problematiku koja je prelazila ovlasti i mogućnosti županijskog povjerenstva. Povjerenstvo je, iz prispjelih pritužbi, izvelo zaključak da je neophodno kontinuirano informiranje obiteljskih liječnika o pravima pacijenata, a moguće i pomoć u usvajanju komunikacijskih vještina, ne samo liječnika, već i ostalog medicinskog osoblja. Kako bi se izbjegli brojni nesporazumi, a sami pacijenti na lakši način ostvarivali prava iz zdravstvene zaštite, neophodna je neposredna i nesmetana komunikacija između liječnika primarne zdravstvene zaštite i liječnika specijalista. Potrebno je uskladiti radno vrijeme ordinacija s potrebama pacijenata (radno vrijeme liječnika) a vrijeme godišnjih odmora (naročito ljetni period) je vrijeme koje iziskuje toleranciju i pacijenata i liječnika. Za bolje informiranje o pravima pacijenata trebalo bi uključiti civilno društvo i lokalne zajednice (gradove i općine) temeljem dobro osmišljenih i jasno definiranih programa i projekata.

II. PRIJEDLOG ZAKLJUČKA

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

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“ broj 20/05 i 35/07), članka 28. točke 23. 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 ___ sjednici, održanoj _____ 2016. 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 za 2015. godinu.



REPUBLIKA HRVATSKA
PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA

Župan

KLASA: 022-04/16-01/14
URBROJ: 2170/1-01-01/5-16-23
Rijeka, 11. travnja 2016.

Na temelju članka 52. točke 24. Statuta Primorsko-goranske županije ("Službene novine" broj 23/09, 9/13 i 25/13 – pročišćeni tekst.) i članka 25. stavka 1. Poslovnika o radu Župana Primorsko-goranske županije ("Službene novine" broj 23/14, 16/15 i 3/16) Župan Primorsko-goranske županije dana 11. travnja 2016. godine, donio je sljedeći

Zaključak

Daje se pozitivno mišljenje na Izvešće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Primorsko-goranskoj županiji za 2015. godinu te se proslijeđuje Županijskoj skupštini na razmatranje i usvajanje.



Dostaviti:

1. Upravnom odjelu za zdravstvo
n/r pročelnice **doc.dr.sc. Đulije Malatestinić**
2. Županijskoj skupštini
n/r predsjednika **Erika Fabijanića**
3. zamjenicima Župana, **svima**