



**REPUBLIKA HRVATSKA
GRAD ZAGREB
POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA GRADA ZAGREBA**

KLASA: 500-01/26-004/4
URBROJ: 251-09-31-1/003-26-32
Zagreb, 19. ožujka 2026.

Predmet: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba za razdoblje od 1. siječnja 2025. do 31. prosinca 2025.

I. PRAVNI OKVIR RADA POVJERENSTVA

Na temelju Zakona o zaštiti prava pacijenata (NN 169/04, 37/08; u daljnjem tekstu: Zakon), određeno je da se u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svim jedinicama područne (regionalne) samouprave osnuju povjerenstva za zaštitu prava pacijenata, koja djeluju pri upravnim tijelima jedinica područne (regionalne) samouprave, nadležnim za poslove zdravstva.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) djeluje pri Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, koji pruža administrativnu i informatičku podršku Povjerenstvu. Sastav, rad i djelokrug Povjerenstva opisani su u Zakonu člancima 30. – 37. Povjerenstvo ima pet članica koje su na temelju javnog poziva imenovane od strane Gradske skupštine Grada Zagreba Zaključkom o imenovanju KLASA: 024-01/22-003/138, URBROJ: 251-16-03-22-2 od 31. ožujka 2022. godine.

Pacijenti koji smatraju da su im ugrožena ili prekršena prava iz Zakona, obraćaju se Povjerenstvu podnošenjem pritužbe putem službenih kontakata koji su javno dostupni i objavljeni na web-stranici Grada Zagreba na poveznici: <https://zagreb.hr/povjerenstvo-za-zastitu-prava-pacijenata-grada-zag/48543>

Povjerenstvo je tijekom izvještajnog razdoblja pritužbe pacijenata s naznakom „Za Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba” primalo pisanim putem na adresu sjedišta Prilaz Ivana Visina 1-3 ili elektroničkim putem na e-mail: povjerenstvo.prava-pacijenata@zagreb.hr. Pacijenti su pritužbu mogli iznijeti i osobnim dolaskom na adresu sjedišta. Sukladno odredbi članka 7. stavka 2. Opće

uredbe o zaštiti podataka (SL EU L119), pacijenti prilikom podnošenja pritužbe potpisuju ili dostavljaju potpisanu Privolu za obradu osobnih podataka kao i podataka iz medicinske dokumentacije (u daljnjem tekstu: Privola), a koja se koristi isključivo u svrhu postupanja Povjerenstva po pritužbi i daljnjoj komunikaciji prema relevantnim ustanovama. Pacijenti imaju pravo na anonimnost tijekom postupanja Povjerenstva te u svakom trenutku mogu povući Privolu i zaustaviti postupanje Povjerenstva.

O zaprimljenim pritužbama Povjerenstvo odlučuje u zakonskom roku od 15 dana, računajući od dana pravovaljano zaprimljene pritužbe. Pravovaljana je pritužba ona koja sadrži podatke o pacijentu, nazivu zdravstvene ustanove i/ili zdravstvenog djelatnika na koje se pritužba odnosi, opis povrede ili ugrožavanja prava pacijenta, kontakt podnositelja pritužbe te ispunjen i potpisani obrazac Privole. Ako je pritužba nepotpuna, odnosno ne sadrži sve potrebne podatke da bi se po njoj moglo postupati, Povjerenstvo obavještava podnositelja da u roku osam dana od dana primitka obavijesti dopuni pritužbu i dostavi informaciju i/ili dokumentaciju koja nedostaje. U suprotnom Povjerenstvo smatra da pritužba nije podnesena.

II. RAD POVJERENSTVA

Povjerenstvo kontinuirano djeluje u sljedećem sastavu:

- Predsjednica: Nada Bjelčić,
- Dopredsjednica: Mirela Stanić - Popović,
- Članice: Andreja Butković, Petra Rundek, Sanja Šutej.

Način rada Povjerenstva detaljnije je definiran Poslovníkom o radu.

Tijekom izvještajnog razdoblja Povjerenstvo je razmatralo i postupalo po ukupno **156** zaprimljenih pisanih pritužbi pacijenata, što predstavlja porast od 20 % u odnosu na 2024. godinu, kada je zaprimljeno 130 pritužbi. Zaprmljene pritužbe razmatrane su na ukupno 25 sjednica Povjerenstva.

Ukupno je Povjerenstvo tijekom izvještajnog razdoblja sa svim dionicima komuniciralo putem **421** poruke elektroničke pošte, dok je istodobno evidentirano ukupno **373** službena akta, što upućuje na znatan opseg administrativne i koordinacijske aktivnosti u radu na predmetima.

U 19 predmeta Povjerenstvo je podnositeljima odgovorilo elektroničkom poštom, bez upućivanja službenih dopisa drugim tijelima ili ustanovama, nakon čega nije bilo daljnjeg postupanja. Dodatno, u jednom slučaju stranka se zapravo obraćala radi ostvarivanja prava iz sustava socijalne skrbi, zbog čega je upućena nadležnom tijelu.

U 12 predmeta došlo je do odustajanja podnositelja od daljnjeg postupanja.

U 3 predmeta Povjerenstvo je bilo uključeno samo kao primatelj u preslici elektroničke pošte, bez potrebe za poduzimanjem daljnjih radnji.

Povjerenstvo je tijekom izvještajnog razdoblja drugim povjerenstvima ustupilo odnosno prosljedilo na nadležno postupanje, ukupno 10 predmeta.

Pritužbe su rješavane kroz propisane mehanizme Povjerenstva: prikupljanje očitovanja pružatelja zdravstvene usluge i relevantnih službi, upućivanje na postupanje prema nadležnim tijelima kada je to bilo potrebno, davanje preporuka za otklanjanje uočenih nepravilnosti te informiranje podnositelja o poduzetim radnjama.

Budući da je Povjerenstvu osnovni cilj zaštita prava pacijenata i sprječavanje njihovog kršenja, predmetima se pristupalo angažirano i ustrajno, pri čemu se postupanje nije prekidalo sve dok se ne iscrpe sve mogućnosti i ne zaprime tražena očitovanja ili ne utvrdi da Povjerenstvo više nema zakonskih ovlasti za daljnje postupanje.

Kao i prethodnih godina rada, Povjerenstvo se i u ovom izvještajnom razdoblju suočilo s tromošću administracije i nedostatnom ažurnošću pojedinih zdravstvenih ustanova i nadležnih institucija u traženom postupanju i odgovaranju Povjerenstvu. Upravo su kašnjenja, nepotpuna očitovanja i izostanak odgovora jedan od glavnih razloga duljeg trajanja postupaka te nemogućnosti pravodobnog zaključenja dijela predmeta.

Povjerenstvo je sudjelovalo i na sastancima s nadležnim institucijama i dionicima zdravstvenog sustava te na organiziranim događanjima koja su se odnosila na unaprjeđenje zdravstvene skrbi i zaštitu prava pacijenata.

III. AKTI POVJERENSTVA

Povjerenstvo je tijekom 2025. godine izradilo i podnijelo tri godišnja izvješća o radu Povjerenstva za prethodno izvještajno razdoblje, i to Pučkoj pravobraniteljici, Gradskoj skupštini Grada Zagreba te Ministarstvu zdravstva.

Tijekom izvještajnog razdoblja Povjerenstvo je, sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, u okviru postupanja po pritužbama građana uputilo upozorenja, prijedloge i pisane preporuke nadležnim tijelima i institucijama u ukupno 12 slučajeva, a pacijentima je poslano ukupno 16 preporuka i tumačenja zakona.

Ukupan broj dopisa, požurnica i drugih akata u 2025. godini je bilo 373, od toga je bilo 120 požurnica.

Pored rada na zaštiti prava pacijenata, Povjerenstvo se i u ovom izvještajnom razdoblju susretalo s prijavama i dopisima koji nisu bili temeljeni na povredi prava pacijenata na području zdravstvene zaštite. Priprema odgovora na takve vrste upita i pritužbi, koje u svojoj osnovi nisu imale kršenje prava pacijenata i koje

samim time nisu u nadležnosti Povjerenstva, ponovno je nepotrebno trošila resurse Povjerenstva. Dodatno je Povjerenstvo moralo osobno dati iskaze policijskoj inspektorici iz Gospića, vezano za jednu takvu neutemeljenu pritužbu.

IV. PROBLEMI PACIJENATA

Tijekom predmetnog razdoblja najčešće teme pritužbi pacijenata bile su:

- a) Područje zaštite prava pacijenata (uključujući i moguću diskriminaciju),
- b) Uskraćivanje ili neadekvatna zdravstvena zaštita pacijenata,
- c) Neprofesionalno ponašanje liječnika i drugog medicinskog osoblja (komunikacija i postupanje),
- d) Kvaliteta i dostupnost palijativne skrbi,
- e) Način komunikacije zdravstvenog osoblja tijekom pregleda, liječenja i pružanja drugih zdravstvenih usluga,
- f) Povreda prava na privatnost i povjerljivost podataka pacijenata.

I dalje je u velikom broju pritužbi prisutan problem neadekvatne komunikacije i/ili postupanja prema pacijentima s nekom vrstom invaliditeta, kao i prema starijim i teško bolesnim osobama. Prisutan je i problem otežane dostupnosti pojedinih zdravstvenih usluga, osobito kada se radi o kućnim uvjetima, sanitetskom prijevozu, hitnoj medicinskoj službi, stacionarnom liječenju, dijagnostici i organizaciji skrbi nakon otpusta iz bolnice.

a) Područje zaštite prava pacijenata (uključujući i moguću diskriminaciju)

U okviru tematike zaštite prava pacijenata, uključujući i moguću diskriminaciju, Povjerenstvo je zaprimilo veći broj pritužbi koje su se u najvećem dijelu odnosile na starije osobe i osobe s povećanim potrebama za skrbi.

Iz sadržaja pritužbi proizlazi da se ključni problemi u dostupnosti i kvaliteti zdravstvene zaštite najčešće manifestiraju kroz ograničenu dostupnost zdravstvenih i socijalno-zdravstvenih usluga, osobito u kućnim uvjetima, kroz nedovoljnu dostupnost adekvatne skrbi u domovima i privatnim smještajima, kroz organizacijske propuste i nepravodobnost u hitnoj medicinskoj službi i sanitetskom prijevozu, kao i kroz sumnje na nesavjesno ili nestručno liječenje te propuste u dijagnostici i terapiji.

Pritužbe su nadalje upućivale na neprimjereno i neetično ponašanje zdravstvenih radnika prema pacijentima, najčešće prema starijim osobama te na povrede prava pacijenata povezane s odlučivanjem i uključivanjem u plan liječenja i skrbi, uključujući navode o nedovoljnom informiranju pacijenata i obitelji te o donošenju odluka bez odgovarajućeg uvažavanja volje pacijenta.

b) Uskraćivanje ili neadekvatna zdravstvena zaštita pacijenata starije životne dobi i drugih ranjivih skupina

U izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je zaprimilo osam pisanih pritužbi koje se odnose na uskraćivanje ili neadekvatnu zdravstvenu zaštitu osoba starije životne dobi i/ili osoba s invaliditetom te drugih ranjivih skupina, pri čemu su se pritužbe ponajviše odnosile na prepreke u pristupačnosti zdravstvenih usluga te na stigmatizaciju i diskriminatorno postupanje u kontaktu sa zdravstvenim sustavom. Zaprimljene pritužbe upućivale su na arhitektonske i organizacijske prepreke pristupa zdravstvenim ustanovama, uključujući otežan pristup poliklinici zbog uređenja okoliša, neadekvatan pristup prostorima doma zdravlja za korisnike invalidskih kolica te praktičnu nemogućnost dolaska do specijalističkog pregleda zbog prepreka u kretanju ili nedostatno organizirane dostupnosti usluge.

Dio pritužbi odnosio se na specifične teškoće u ostvarivanju zdravstvene zaštite gluho-slijepih osoba, pri čemu su istaknute komunikacijske barijere i nedovoljna prilagodba postupaka, što otežava korištenje usluga u sustavu. Zaprimljeni su i navodi o diskriminaciji i stigmatizaciji osoba s poteškoćama mentalnog zdravlja, uključujući pritužbe na postupanje liječnika opće prakse i medicinskog osoblja, uz istaknute elemente neprofesionalne komunikacije i osjećaj uskraćivanja jednakog tretmana u pružanju skrbi.

Postupalo se i zbog upitnih otpusta pacijenata iz zdravstvenih ustanova na neadekvatnu kućnu njegu, što je u jednom predmetu rezultiralo smještajem pacijenta u udomiteljsku obitelj. Kada su u pitanju bile osobe s invaliditetom, o problemima je obaviješten Pravobranitelj za osobe s invaliditetom.

c) Neprofesionalno ponašanje liječnika i drugog medicinskog osoblja te uskraćivanje informacija pacijentima

U izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je zaprimilo 68 pisanih pritužbi koje su se odnosile na neprofesionalno ponašanje liječnika i drugog medicinskog osoblja te na navode pacijenata da nisu bili adekvatno informirani o svojem zdravstvenom stanju, planiranom zahvatu, mogućim rizicima i komplikacijama, odnosno da im je otežan pristup zdravstvenoj usluzi u sustavu javnog zdravstva uz upućivanje na privatnu praksu.

Najčešće su istaknute pritužbe na neprimjerenu komunikaciju i odnos prema pacijentu, uključujući neljubaznost, omalovažavanje, ignoriranje simptoma, odbijanje razgovora ili suradnje, kao i pritužbe na postupanje medicinskih sestara i administrativnog osoblja, primjerice u naručivanju i organizaciji pregleda.

Česti su bili i navodi o propustima u postupku liječenja, sumnji na nestručno ili nesavjesno postupanje, postavljanju pogrešne ili nedostatno obrazložene dijagnoze te nezadovoljstvu sadržajem nalaza i otpusnih pisama, uključujući situacije u kojima pacijenti osporavaju navode u medicinskoj dokumentaciji i traže ispravke.

Više pritužbi odnosilo se na uskraćivanje ili otežano ostvarivanje prava na informiranost i na pristup medicinskoj dokumentaciji, kao i na organizacijske probleme, dugo čekanje na specijalistički pregled, teškoće u dobivanju uputnica, odbijanje primitka pacijenta prije isteka radnog vremena te pojedinačne navode o upućivanju na privatne preglede bez ponude odgovarajućeg termina ili jasnog obrazloženja u javnom sustavu.

d) Kvaliteta i dostupnost palijativne skrbi

U izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je zaprimilo pritužbe koje se odnose na kvalitetu i dostupnost palijativne skrbi, pri čemu su se zaprimljeni navodi u ovom segmentu primarno odnosili na pitanja ostvarivanja prava pacijenata u završnoj fazi bolesti, a ne na organizaciju kapaciteta ili dostupnost pojedinih palijativnih usluga.

Pritužbe su se sadržajno odnosile na dileme i zahtjeve vezane uz pravo teško bolesnog, odnosno umirućeg pacijenta da odbije ili prekine liječenje, uključujući pitanja može li pacijent samostalno zatražiti prestanak liječenja te kako se u praksi provodi odluka o odbijanju liječenja u slučaju teške dijagnoze. U oba slučaja naglasak je bio na pravu na informiranost i autonomiju pacijenta, razumijevanju posljedica odluke te na tome kako zdravstveni sustav treba osigurati da odluka bude donesena slobodno, informirano i u skladu s važećim propisima i medicinskom etikom.

Pritužbe su rješavane davanjem stručnih informacija i pojašnjenja podnositeljima o pravima pacijenata, osobito o pravu na odbijanje liječenja, postupku informiranog pristanka i mogućnostima uključivanja obitelji ili zakonskih zastupnika kada je to relevantno, kao i upućivanjem na nadležne službe unutar zdravstvene ustanove radi daljnjeg postupanja i dokumentiranja volje pacijenta.

e) Način komunikacije zdravstvenog osoblja tijekom pregleda, liječenja i pružanja drugih zdravstvenih usluga

U izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je zaprimilo 11 pisanih pritužbi koje su se odnosile isključivo na način komunikacije zdravstvenog osoblja tijekom pregleda, liječenja i drugih oblika pružanja zdravstvenih usluga. Pritužbe su se najčešće odnosile na izostanak ili nedostatno davanje informacija pacijentima, neljubaznu i neprimjerenu komunikaciju, odbijanje razgovora ili pojašnjenja, te na situacije konflikta između pacijenta i zdravstvenog radnika.

U praksi je utvrđivanje neprimjerene komunikacije zahtjevno, osobito kada ne postoje neovisni dokazi i kada se navodi svode na suprotstavljene iskaze pacijenta i zdravstvenog radnika. Međutim, i u takvim situacijama moguće je postupati na način koji doprinosi zaštiti prava pacijenata i unaprjeđenju prakse, kroz provjeru objektivno provjerljivih elemenata, preporuke za unaprjeđenje komunikacije te, prema potrebi, upućivanje predmeta nadležnim tijelima.

Prema procjeni Povjerenstva, preporuka za unaprjeđenje komunikacije u određenim je predmetima bila upućivana i pacijentima, kada je iz okolnosti predmeta proizlazilo da je za postizanje boljeg ishoda bilo potrebno poboljšati komunikaciju i s njihove strane.

f) Povreda prava na privatnost i povjerljivost podataka pacijenata

U izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je zaprimilo pet pisanih pritužbi koje su se odnosile na povredu prava na privatnost i povjerljivost podataka pacijenata. Pritužbe su se odnosile na neprimjereno dijeljenje ili izlaganje zdravstvenih podataka u radnom okruženju, na postupanje u ljekarničkoj djelatnosti u vezi s prikazom osobnih podataka pri izdavanju lijekova, na općenite navode o nepoštovanju povjerljivosti u postupku pružanja zdravstvene zaštite, na korištenje osobnih podataka u kontekstu postupanja tijela iz sustava socijalne skrbi i nadležnog tijela za zaštitu podataka, kao i na situaciju u kojoj je tijekom osjetljivog pregleda u pedijatriji bila prisutna nepoznata osoba, što je podnositelj ocijenio povredom privatnosti i dostojanstva pacijenta.

U dostavljenim predmetima nisu naznačene pritužbe koje bi se izravno odnosile na neovlašteni ulaz u E-karton. U jednom predmetu Povjerenstvo se obratilo Hrvatskoj liječničkoj komori, nakon čega je, prema dostavljenim informacijama, izmijenjen način poslovanja radi bolje zaštite identiteta pacijenata.

V. REZULTATI

Tijekom 2025. godine Povjerenstvo je kroz postupanje po pritužbama građana omogućilo razjašnjenje prava pacijenata u velikom broju predmeta, potaknulo promjene u organizaciji rada i komunikaciji pojedinih zdravstvenih ustanova te uputilo više predmeta nadležnim tijelima kad je postojala sumnja na teže povrede prava pacijenata, stručne propuste ili ozbiljnije etičke povrede. Od 156 predmeta, zaključeno je njih 92 što čini 58,97%. Za otvorene predmete još čekamo prva ili dodatna očitovanja.

Tijekom 2025. godine Povjerenstvo je imalo i slučajeve u kojima su navodi iz pritužbi upućivali na teže povrede prava pacijenata, zbog čega je o pojedinim predmetima obaviješteno Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva. U jednom predmetu pritužba se odnosila na navode o narušavanju prava djeteta, pri čemu je podnositelj istaknuo grubo i neprimjereno postupanje medicinskog osoblja prema djetetu tijekom pružanja zdravstvene usluge. U drugom predmetu pritužba se odnosila na sustavne poteškoće s kojima se susreću gluho-slijepe osobe u zdravstvenom sustavu, osobito u dijelu komunikacijskih barijera i nedostatnih prilagodbi koje mogu rezultirati otežanim ili neadekvatnim ostvarivanjem zdravstvene zaštite. U jednoj anonimnoj pritužbi iznesene su ozbiljne optužbe na seksualno uznemiravanje tijekom ginekološkog pregleda.

Nadležna inspekcija odbacila je navedene optužbe kao neosnovane, pri čemu Povjerenstvu iz dostavljene dokumentacije nije bilo razvidno na temelju kojih je činjenica i utvrđenja donesen takav zaključak.

Povjerenstvo je uputilo i preporuku Ministarstvu zdravstva, dostavljenu na znanje Nacionalnom povjerenstvu, da se konačno stvore preduvjeti za sustavno praćenje kasnih posljedica liječenja svih onkoloških pacijenata – od pedijatrijskih preko adolescenata do odraslih. U izvještajnom razdoblju nije zaprimljena formalna povratna informacija Ministarstva zdravstva o poduzetim radnjama po navedenim predmetima, odnosno o ishodu postupanja, osim u dijelu koji proizlazi iz očitovanja ili internih mjera zdravstvenih ustanova koje su bile obuhvaćene postupkom.

Ostali zatvoreni predmeti, kao i prethodnih godina, u velikom broju slučajeva ne mogu se svesti isključivo na kategoriju „osnovano“ ili „neosnovano“, jer su u njima često identificirani određeni propusti u komunikaciji, organizaciji zdravstvene zaštite ili administrativnim postupcima, čak i kada nisu rezultirali težim povredama prava pacijenata. U nizu slučajeva povratne informacije od nadležnih tijela dovele su do poboljšanja organizacije rada ili komunikacije s pacijentima, što potvrđuje korisnost i opravdanost obraćanja Povjerenstvu.

U pojedinim predmetima uočeno je poboljšanje kvalitete komunikacijskih odgovora koje Povjerenstvo zaprima od pojedinih zdravstvenih ustanova. Odgovori su strukturiraniji, sadržajno jasniji te pokazuju vidljivo nastojanje da se prema pacijentima iskaže razumijevanje, suosjećanje i žaljenje zbog nastalih nesporazuma ili neugodnih iskustava. Takav napredak može se dovesti u vezu s korištenjem suvremenih digitalnih alata za oblikovanje i standardizaciju odgovora, što Povjerenstvo prepoznaje kao pozitivan pomak u unaprjeđenju komunikacije s pacijentima i tijelima nadležnima za zaštitu njihovih prava.

Preporuke Povjerenstva

Tijekom 2025. godine Povjerenstvo je, sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, u okviru postupanja po pritužbama građana uputilo upozorenja, prijedloge i pisane preporuke nadležnim tijelima i institucijama u ukupno 12 slučajeva, a pacijentima je poslano ukupno 16 preporuka i tumačenja zakona i prava. Preporuke su bile usmjerene na sprječavanje djelovanja u zdravstvu koja mogu ugroziti prava i interese pacijenata, kao i na otklanjanje uočenih nepravilnosti u organizaciji i pružanju zdravstvenih usluga. Dio preporuka odnosio se i na potrebu unaprjeđenja komunikacije, pri čemu su preporuke za kvalitetniju, jasniju i primjereniju komunikaciju upućivane kako zdravstvenim radnicima, tako i pojedinim pacijentima, kada je to bilo potrebno radi učinkovitijeg rješavanja konkretnih predmeta.

Preporuke i prijedlozi najčešće su se odnosili na osiguravanje kontinuiteta i dostupnosti zdravstvene zaštite te razjašnjavanje postupanja u pojedinim

sustavnim pitanjima u kojima je bilo potrebno uključivanje Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje i Ministarstva zdravstva, na unaprjeđenje organizacijskih postupaka i postupanja pružatelja usluga te na pitanja pristupačnosti i razumnih prilagodbi za osobe s invaliditetom.

Nadležnom gradskom uredu upućena je preporuka za zapošljavanje psihijatra u Centru za autizam, što je prihvaćeno od strane Sektora za zdravstvo, kao i preporuke za optimalnije korištenje resursa u domovima zdravlja te za ujednačavanje praksi pojedinih specijalista u svim domovima zdravlja (npr. slanje briseva u Hrvatski zavod za javno zdravstvo).

Suradnja s dionicima zdravstvenog sustava

Tijekom 2025. godine Povjerenstvo je ostvarilo suradnju s nizom dionika zdravstvenog sustava i organizacija civilnog društva s ciljem jačanja zaštite prava pacijenata, unaprjeđenja prakse te rješavanja pojedinačnih i sustavnih pitanja. Iskustvo suradnje pokazuje da se učinci i brzina postupanja u velikoj mjeri razlikuju ovisno o razini odgovornosti pojedinih zdravstvenih radnika i ovlaštenih osoba unutar institucija, pri čemu su i dalje prisutna značajna kašnjenja u dostavi očitovanja i odgovora na zahtjeve Povjerenstva.

Suradnja s udrugama pacijenata i organizacijama civilnog društva odvijala se kroz redovitu komunikaciju, sudjelovanje na događanjima i zajedničko zagovaranje tema važnih za pacijente:

- Povjerenstvo je surađivalo s Udrugom Krijesnica, pri čemu se kao konkretan rezultat ističe uključivanje jedne pretrage na listu A.
- S Udrugom EUROPA DONNA Povjerenstvo je sudjelovalo u obilježavanju Dana ružičaste vrpce i Dana narcisa.
- Povjerenstvo je također surađivalo s Udrugom Ritam srca te,
- sudjelovalo na tribini „Pristupačno zdravstvo“ u organizaciji Udruge DODIR.
- Na okruglim stolovima u organizaciji Udruge IGET i Hrvatske lige protiv raka („Kako preživjeti rak“) Povjerenstvo je isticalo uočene probleme u ostvarivanju prava onkoloških pacijenata te važnost pravodobnog informiranja i dostupnosti zdravstvenih usluga.

Suradnja s institucijama i stručnim forumima uključivala je Hrvatski zavod za javno zdravstvo, gdje je Povjerenstvo sudjelovalo na okruglom stolu o posuđivanju lijekova, kao i HealthCom Forum, na kojem je Povjerenstvo naglašavalo važnost prava pacijenata i ulogu Povjerenstva u njihovoj zaštiti. Na razini pružatelja zdravstvenih usluga ostvarena je komunikacija s domovima zdravlja Zapad, Centar i Istok, u dijelu koji se odnosi na postupanje po pritužbama, razmjenu informacija i unaprjeđenje prakse.

U odnosu na tijela državne vlasti i neovisne institucije, Povjerenstvo je komuniciralo s predsjednicom Saborskog odbora za zdravstvo, pri čemu su prezentirani problemi s kojima se pacijenti najčešće susreću, kao i pojedina specifična pitanja koja zahtijevaju sustavna rješenja (npr. bolovanje za bolesne roditelje). Povjerenstvo je tijekom izvještajnog razdoblja surađivalo i s Pučkom pravobraniteljicom, osobito u predmetima u kojima se, zbog izostanka odgovora nadležnih tijela ili dugotrajnog postupanja, uključivanje dodatnih mehanizama zaštite prava pokazalo svrhovitim i potrebnim. Takva suradnja pridonijela je jačanju institucionalne zaštite prava pacijenata u slučajevima u kojima redovni kanali postupanja nisu davali pravodobne ili zadovoljavajuće rezultate. U okviru te suradnje održan je i sastanak s Pučkom pravobraniteljicom, na kojem je, među ostalim, dogovorena potreba održavanja zajedničkog sastanka svih županijskih povjerenstava za zaštitu prava pacijenata. Iako je iniciranje i koordinacija takvog sastanka u nadležnosti Nacionalnog povjerenstva, koje to u prethodne četiri godine nije učinilo, sastanak je na kraju organizirala Pučka pravobraniteljica te je održan 7. studenoga 2025. godine u online okruženju.

Povjerenstvo se tijekom izvještajnog razdoblja obraćalo i Pravobranitelju za osobe s invaliditetom u predmetima koji se odnose na zaštitu prava pacijenata s težim stupnjem invaliditeta, osobito u situacijama koje zahtijevaju dodatnu institucionalnu zaštitu i koordinaciju nadležnih tijela. Također, u slučajevima koji se odnose na ostvarivanje prava iz sustava socijalne skrbi, Povjerenstvo se obraćalo nadležnom područnom uredu Hrvatskog zavoda za socijalni rad, kao i nadležnom ministarstvu, radi osiguranja i zaštite socijalnih prava pacijenata s invaliditetom.

Povjerenstvo se tijekom 2025. godine u više navrata obraćalo Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje s dopisima i prijedlozima usmjerenima na poboljšanje položaja pacijenata. U tom okviru istaknuti su zahtjevi za omogućavanje nastavka propisivanja lijeka za epilepsiju i nakon 18. godine života, zatim inicijativa za vraćanje lijeka iz skupine antidepresiva (Brintelix) na A listu, kao i zahtjev da se onkološkoj pacijentici omogućiti vađenje krvi za jetrene probe izvan mjesta boravišta. Pozitivna promjena ostvarena je u posljednjem slučaju, dok je u vezi zahtjeva za proširenje indikacija lijeka za epilepsiju (Buccolam) ostvarena komunikacija i s lokalnim predstavnikom nositelja odobrenja za stavljanje lijeka u promet, koji je najavio pokretanje inicijative za proširenje indikacija i za osobe starije od 18 godina. Povjerenstvo je tijekom 2025. godine u više navrata iniciralo održavanje radnog sastanka s predstavnicima nadležnih službi u direkciji Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje. Navedena inicijativa realizirana je početkom 2026. godine, kada je sastanak i održan.

Javna prisutnost

Pojedine članice Povjerenstva u svojim su javnim nastupima isticale članstvo u Povjerenstvu te na taj način pridonijele većoj vidljivosti njegova rada u široj

javnosti. Osobito se u tome istaknula članica Sanja Šutej, koja je u svojim istupima kontinuirano zagovarala poboljšanje kvalitete liječenja onkoloških pacijenata i ukazivala na probleme s kojima se oni susreću u zdravstvenom sustavu. U tom je kontekstu sudjelovala u medijskim istupima u više nacionalnih i lokalnih medija, među kojima su RTL, Nova TV, N1, HTV1, Slavonski Brod TV, Al Jazeera Balkans i 24sata. Za svoj predan i društveno vrijedan rad članica je za 2025. godinu primila nagradu Ponos Hrvatske. Druge članice su bile istaknute u radu svojih udruga te su aktivno promovirale rad Povjerenstva.

Tijekom izvještajnog razdoblja Povjerenstvo je također poduzimalo aktivnosti usmjerene na zaštitu privatnosti pacijenata u jednoj privatnoj klinici u širem središtu grada. Nakon višemjesečnog zalaganja da se osigura odgovarajuća zaštita privatnosti pacijenata uporabom zaštitnih roleta ili drugih prikladnih sredstava za onemogućavanje izloženosti pogledima izvana, o navedenom problemu obaviješten je i jedan tiskani medij, koji je temu objavio. Nakon toga je privatna klinika započela sa zamračivanjem prozora u večernjim satima, čime je barem djelomično unaprijeđena zaštita privatnosti pacijenata.

VI. ISTAKNUTI PREDMETI

Sustavne poteškoće s kojima se susreću gluho-slijepe osobe u zdravstvenom sustavu, osobito u dijelu komunikacijskih barijera i nedostatnih prilagodbi koje mogu rezultirati otežanim ili neadekvatnim ostvarivanjem zdravstvene zaštite.

Pritužbe koje ukazuju na arhitektonske i organizacijske prepreke pristupa zdravstvenim ustanovama za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti.

Upitni otpusti pacijenata iz zdravstvenih ustanova na neadekvatnu kućnu njegu, uz izostanak pravodobne koordinacije sustava zdravstva i socijalne skrbi.

Navodi o propuštenoj ili zakašnjoj dijagnostici, nedostatnim obrazloženjima pri otpustu, terapijskim pogreškama i drugim mogućim stručnim propustima s teškim posljedicama za pacijente.

Zaprimljene su pritužbe koje su se odnosile na neprimjereno ponašanje zdravstvenih radnika, uključujući povrede dostojanstva pacijenata, neprofesionalnu komunikaciju te izostanak jasnih, pravodobnih i razumljivih informacija o dijagnostičkim postupcima i liječenju. U pojedinim slučajevima pacijenti su navodili osobito teško i uznemirujuće iskustvo tijekom pregleda, uključujući navode o ginekološkom pregledu koji je kod pacijentice ostavio podljeve na tijelu.

Zaprimljene su i pritužbe vezane uz povrede prava na privatnost i povjerljivost osobnih i medicinskih podataka, uključujući neosiguravanje privatnosti tijekom

osobito osjetljivih pregleda, kao i neprimjereno postupanje s medicinskom dokumentacijom i podacima pacijenata.

Dio pritužbi odnosio se na postavljanje netočnih psiholoških dijagnoza koje nadležna bolnička ustanova nije željela naknadno preispitati ili izmijeniti, unatoč ozbiljnim posljedicama koje takve dijagnoze mogu imati na ostvarivanje drugih prava pacijenata, primjerice u području zdravstvene sposobnosti za upravljanje motornim vozilima.

Zaprimljena je i pritužba zbog, prema navodima pacijentice, nesavjesnog liječenja koje se očitovalo u neadekvatnoj dijagnostici i nepravilnom gipsanju desne ruke, uz istodobno zanemarivanje njezinih opetovanih pritužbi na bolove. Prema navodima iz pritužbe, posljedica takvog postupanja bio je invaliditet i trajna nemogućnost korištenja ruke, dok je odgovarajuća dijagnostika i pravilno medicinsko postupanje uslijedilo tek u drugoj zdravstvenoj ustanovi.

Pritužbe su se odnosile i na neadekvatne uvjete smještaja i skrbi u pojedinim privatnim domovima za starije i nemoćne osobe koji nemaju stacionarne kapacitete za svoje korisnike, što dodatno otežava osiguravanje odgovarajuće zdravstvene skrbi i liječenja nakon otpusta iz bolnice.

U izvještajnom razdoblju zaprimljena je i pritužba zbog iznimno dugog čekanja sanitarnog prijevoza za teško onkološkog pacijenta, pri čemu je, prema navodima iz pritužbe, čekanje trajalo gotovo deset sati.

Također je zaprimljena pritužba na neisticanje identifikacijskih pločica zdravstvenih radnika u zdravstvenim ustanovama, čime se pacijentima otežava identifikacija osoba koje sudjeluju u pružanju zdravstvene zaštite i ostvarivanje prava na informiranost o osobama koje ih liječe i skrbe o njima.

U jednom slučaju pacijentica je navela da zbog neadekvatne skrbi ginekologice u domu zdravlja nije pravodobno prepoznata ozbiljna bolest, uslijed čega je naknadno zatražila pomoć u tercijarnoj zdravstvenoj ustanovi. Tamo joj je dijagnosticiran tumor jajnika, nakon čega je operirana te uključena u daljnje onkološko liječenje kemoterapijom.

Zaprimljena je i pritužba onkoloških pacijentica na odbijanje obavljanja ultrazvučnog pregleda dojke u bolničkoj ustanovi, uz upućivanje da kontrolne preglede obave u domu zdravlja, kao i na otežano ostvarivanje prava na redovite polugodišnje kontrole.

VII. PREPORUKE POVJERENSTVA

Iako rješavanje većine predmeta koje je Povjerenstvo obrađivalo spada pod nacionalnu domenu, odnosno pod Ministarstvo zdravstva i druga državna tijela (duge liste čekanja, nedostupnost pravovremene dijagnostike i liječenja), dio nadležnosti ostaje na razini Grada Zagreba, osobito u segmentu organizacije rada

domova zdravlja, pristupačnosti, osiguravanja pojedinih kadrova i podrške ustanovama čiji je osnivač Grad Zagreb.

Na temelju iskustava iz 2025. godine, Povjerenstvo smatra da je potrebno nastaviti s mjerama usmjerenima na unaprijeđenje dostupnosti zdravstvene zaštite, komunikacije s pacijentima te uklanjanje prepreka za ranjive skupine.

Potrebno je ujednačiti rad povjerenstava kroz jasnije standarde postupanja, obrasce i rokove, uz redovitu razmjenu prakse i koordinaciju. Preporučuje se digitalizacija rada povjerenstava i uspostava jedinstvene platforme za zaprimanje pritužbi, praćenje rokova, razmjenu očitovanja i evidenciju ishoda, čime bi se smanjila administrativna opterećenja i povećala transparentnost postupanja.

Nužno je osigurati adekvatnu stručnu i administrativnu podršku povjerenstvima kako bi mogla pravodobno postupati, uključujući kontinuiranu edukaciju članova. Važno je dodatno informirati građane o pravima i dostupnim kanalima prijave sumnji na kršenje prava pacijenata, kako bi sustav bio pristupačniji i razumljiviji.

Potrebno je jačati mehanizme koji osiguravaju nepristranost i objektivnost postupanja, osobito u situacijama kada se razmatraju pritužbe na postupanje unutar iste ustanove ili sustava. Korisnim se smatra i uvođenje redovitih koordinacijskih sastanaka između povjerenstava, Ministarstva zdravstva, Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje i ključnih pružatelja usluga radi rješavanja ponavljajućih sistemskih problema i praćenja provedbe preporuka.

Elektronička komunikacija s pacijentima i dalje bi trebala postajati standardna praksa, a ne nadstandard. Različiti oblici komunikacije ključni su i za sprječavanje diskriminacije pacijenata s invaliditetom, osobito osoba s oštećenjem sluha, gluho-slijepih osoba i osoba smanjene pokretljivosti.

Povjerenstvo smatra potrebnim da Grad Zagreb i u narednom razdoblju nastavi pratiti kapacitete i popunjenost domova zdravlja, poduzima mjere usmjerene na privlačenje i zadržavanje potrebnih specijalista te sustavno ulaže u pristupačnost zdravstvenih prostora i osiguravanje razumnih prilagodbi za osobe s invaliditetom.

Povjerenstvo također smatra potrebnim kontinuirano pratiti provedbu već prihvaćenih preporuka, među ostalim i preporuke koja se odnosi na zapošljavanje psihijatra u Centru za autizam.

Nadalje, Povjerenstvo preporučuje Gradu Zagrebu da dežurne domove zdravlja opremi uređajima za brzu analizu osnovnih krvnih parametara, kako bi se pridonijelo pravodobnijoj i učinkovitijoj dijagnostičkoj obradi pacijenata.

VIII. ZAKLJUČAK

Tijekom 2025. godine zabilježen je porast broja pisanih pritužbi pacijenata, što ukazuje na povećanu potrebu građana za zaštitom prava u zdravstvenom sustavu,

ali i na rast svijesti o postojanju Povjerenstva kao mehanizma zaštite prava pacijenata.

Najveći izazovi i dalje su dostupnost zdravstvene zaštite, kvaliteta komunikacije između zdravstvenih radnika i pacijenata, pravodobnost odgovora zdravstvenih ustanova te učinkovitost sustava u cjelini. Posebno su osjetljive situacije koje pogađaju starije osobe, osobe s invaliditetom, teško bolesne pacijente te članove njihovih obitelji.

Općenito gledajući, rezultati komunikacije i postupanja i dalje u velikoj mjeri ovise o individualnoj odgovornosti zdravstvenih radnika i ovlaštenih osoba za zastupanje institucija. Evidentno je kašnjenje pojedinih institucija u slanju odgovora na zahtjeve Povjerenstva, zbog čega su nerijetki slučajevi u kojima je potrebno slati višekratne požurnice. Ponekad je komunikacija prema Povjerenstvu neprimjerena, a ponekad se niti ne odgovori na konkretno postavljena pitanja, što dodatno otežava zaštitu prava pacijenata.

Povjerenstvo će nastaviti s aktivnim radom na zagovaranju i unaprjeđenju prava pacijenata, posebno u području komunikacije, pristupačnosti i dostupnosti zdravstvenih usluga, kao i na jačanju suradnje sa svim relevantnim dionicima zdravstvenog sustava.

S poštovanjem,

Predsjednica Povjerenstva
mr. sc. Nada Bjelčić

