



**REPUBLIKA HRVATSKA
GRAD ZAGREB**

**POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA GRADA ZAGREBA**

KLASA: 500-01/23-004/3
URBROJ: 251-09-41/001-23-37
Zagreb, 07.03.2023.

Predmet: Izvještaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba za period od 25. travnja 2022 – 31. prosinca 2022.,

I. PRAVNI OKVIR RADA POVJERENSTVA

Na temelju Zakona u zaštiti prava pacijenata (NN 169/04, 37/08, u daljnjem tekstu: Zakon) u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva se Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo). Sastav, rad i djelokrug Povjerenstva su opisani u Zakonu člancima 30. – 37.

Člankom 31. Zakona definirano je da Povjerenstvo djeluje pri upravnom tijelu jedinice područne (regionalne) samouprave nadležnom za poslove zdravstva. U Gradu Zagrebu je to Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom koji osigurava administrativnu pomoć i informatičku podršku Povjerenstvu. Sukladno članku 32. zakona, Povjerenstvo ima 5 članica koje je na temelju javnog poziva imenovala Gradska skupština Grada Zagreba Zaključkom o imenovanju KLASA: 024-01/22-003/138, URBROJ: 251-16-03-22—2 od 31. ožujka 2022.

Pacijenti koji drže da su im ugrožena ili prekršena prava pisanim pritužbama i predstavkama obraćaju se Povjerenstvu na adresu sjedišta s naznakom „za Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata“ ili putem elektroničke pošte povjerenstvo.prava-pacijenata@zagreb.hr. Osim pisanim putem, pacijenti pritužbu mogu izjaviti i usmeno, četvrtkom od 9-12 sati na zapisnik službeniku Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom ili članici povjerenstva po prethodnom dogovoru.

Informacije o radu Povjerenstva dostupne su na web stranici Grada Zagreba na poveznici <https://www.zagreb.hr/povjerenstvo-za-zastitu-prava-pacijenata-grada-zag/48543>

O zaprimljenim pritužbama Povjerenstvo odlučuje u roku od 15 dana računajući od dana uredno zaprimljene pritužbe pacijenta ili ovlaštene osobe. Ukoliko je pritužba nepotpuna i ne sadrži sve potrebne podatke da bi se po njoj moglo postupati, Povjerenstvo obavještava podnositelja da u roku 8 dana od dana primitka obavijesti dopuni pritužbu, u suprotnom, smatrat će se da pritužba nije podnesena. Pritužba mora sadržavati podatke o pacijentu, naziv zdravstvene ustanove na koju se pritužba odnosi, opis povrede ili ugrožavanja prava pacijenata, te kontakt podnositelja pritužbe. Temeljem odredbe članka 7. stavka 2. Opće uredbe o zaštiti podataka (SL EU L119) (u daljnjem tekstu GDPR), za svako službeno postupanje po zaprimljenoj pritužbi Povjerenstvo od podnositelja traži i pisano dopuštenje za službenu uporabu njihovih osobnih podataka, koju podnositelj daje ispunjavanjem Privole.

O svim poduzetim mjerama i aktivnostima u povodu pritužbe, Povjerenstvo obavještava podnositelja pritužbe bez odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana.

II. RAD POVJERENSTVA

Članice Povjerenstva su:

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

Sve članice su u radnom odnosu, a tri su osobe s invaliditetom kojima je u periodu nefunkcioniranja lifta na službenoj adresi Draškovićeva 15 bio dodatno otežan pristup službenim prostorijama na 3. katu.

U izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je imalo 22 sjednice na kojima je rješavalo 98 predmeta, od kojih je 64 zatvoreno, što čini 65,3%. Sjednice su većim dijelom održavane online zbog efikasnog i brzog pristupa rješavanju predmeta. Povjerenstvo je imalo dva izlaska na teren (hitni prijem Klinike za dječje bolesti Zagreb i ravnatelj Dom zdravlja Zagreb - Istok) te je prisustvovalo okruglom stolu u Saboru na temu „Kako ozdraviti zdravstvo?“.

Brzinu slanja dopisa za očitovanja je dodatno usporila obaveza poštivanja Uredbe o uredskom poslovanju koju smo zaprimili krajem kolovoza 2022., gdje se tražilo da se dopis mora potpisati ili digitalnim potpisom ili vlastoručno, a ne kao do tada skeniranim potpisom. Povjerenstvo je zatražilo da mu se omogući digitalni potpis, što mu je odbijeno s obrazloženjem da digitalno potpisivanje dokumenata podrazumijeva implementaciju odgovarajuće informatičke prilagodbe na razini gradske uprave koje ne može se u ovom trenutku omogućiti.

Nadalje, Povjerenstvo želi istaknuti kao otežanu okolnost u svome radu i nužnost traženja Privole za obradu osobnih podataka svakog pacijenta nastavno na njegovu pritužbu. Time se proces reakcije na pritužbu dodatno produljuje.

Povjerenstvo je u skladu sa svojim dužnostima obavijestilo nacionalno povjerenstvo o ugrožavanju života trudne pacijentice M.Č. Odgovor nismo dobili.

- ## **III.**
- Članice su za svoj posao dobivale naknadu prema broju sjednica i izlazaka na teren. No, isplate su neredovite i s kašnjenjem od povremeno čak pet mjeseci. Do pisanja ovog izvještaja nisu isplaćene tri sjednice iz 2022.

IV. PROBLEMI PACIJENATA

Najzastupljeniji problemi pacijenata mogu se grupirati u nekoliko kategorija, a vrlo često se i međusobno prepliću:

1. Dostupnost,
2. Komunikacija,
3. Status onkoloških pacijenata,
4. Otežana pedijatrijska skrb s naglaskom na periode sezonskih epidemijskih bolesti,
5. Nezadovoljavajuća kvalitete zdravstvene usluge,
6. Neprofesionalno liječenje u privatnim klinikama.

Dostupnost – pod dostupnošću smatramo pristup zdravstvenoj skrbi. Ona se može definirati na različite načine, uključujući i geografsku dostupnost zdravstvenih ustanova, broj liječnika i medicinskog osoblja te dostupnost lijekova ili medicinske opreme.

Pacijenti su nam se obraćali s prigovorima na:

- duge liste čekanja za specijalističke zdravstvene preglede kao i preglede/terapije drugih stručnjaka (npr. logoped) – tri prigovora,
- duge liste čekanja za pojedine pretrage (npr. najviše nam se pacijenata žalilo na predugi rok čekanja na magnetsku rezonanciju – preko godinu dana – tri prigovora),
- ostvarenje zdravstvene zaštite iz područja obiteljske medicine što se očituje u nemogućnosti dolaska u ordinacije na preglede bez najave te u vrlo otežanoj email i telefonskoj komunikaciji koja je u nekim slučajevima bila i nemoguća – pet prigovora,
- kratko vrijeme koje liječnici mogu u prosjeku izdvojiti za pacijente – tri prigovora,
- dobivena usluga nije bila u skladu s plaćenom uslugom – jedan prigovor,
- netransparentnost vezana za naplatu pojedinih usluga - s naglaskom na stomatološke usluge, kao i usluge privatne dijagnostike – tri prigovora,
- nemogućnost ostvarenja ginekološke usluge prekida trudnoće u skladu sa zakonom – jedan prigovor,
- nemogućnost dobivanja ortopedskog pomagala – dva prigovora,
- pravo na uputnice – jedan prigovor.

Kao suprotnost tome ističemo jedan slučaj kada je na pacijentovo ime izvršena pretraga bez da je pacijent bio s time upoznat ili da je dotično tražio.

Komunikacija – u 30 slučajeva (30,6%) su pacijenti imali prigovor na način komunikacije od strane medicinskog osoblja (medicinske sestre, tehničara ili liječnika)

Prigovore možemo grupirati na:

- nejasne i nepotpune informacije pacijentima o njihovim dijagnozama – slanje nalaza poštom na kućnu adresu bez dodatnog objašnjenja i informacija – dva prigovora,
- neinformiranje pacijenata o njihovim pravima iz javnozdravstvenog sustava – pet prigovora,
- neuključivanje pacijenata u donošenje odluka – dominantan paternalistički pristup – četiri prigovora,
- neetično postupanje i povišeni tonovi prema pacijentima i članovima njihovih obitelji kao i uvredljivo obraćanje („babo“, „debela“) - jedanaest prigovora,

- problemi vezani za tumačenje odredbi GDPR-a (od toga da se članovi obitelji ne informiraju o tome da se pacijent premješta na liječenje u drugu instituciju do toga da se telefonskim putem članovi obitelji informiraju o pomjeranju termina za zakazane preglede pacijenata čime se narušava njihova privatnost i pravo na zaštitu osobnih podataka) – tri prigovora,
- neizdavanje doznaka za bolovanje – dva prigovora,
- način komunikacije dežurne liječnice pri Nastavnom zavodu za hitnu medicinu grada Zagreba (u daljnjem tekstu: NZHMGZ) - četiri prigovora.

Ovi problemi velikim dijelom proizlaze iz nedovoljno jasnih uputa, zakona, pravilnika, ne postojanju pravilnika o komunikaciji i neprepoznavanju potreba za edukacijom dionika u zdravstvenom sustavu kad su u pitanju komunikacijske vještine.

U nastavku je dio pitanja na koja smo tražili odgovor od Kliničkog bolničkog centra Zagreb ali ga nismo još uvijek dobili:

- *Na koji način je propisano i kako se provodi informiranje pacijenta i članova njegove obitelji o zdravstvenom stanju,*
- *Tko priopćava dijagnozu pacijentu, informira ga o zdravstvenom stanju, mogućnostima daljnjeg liječenja te u kojim se situacijama o istome obavještavaju članovi uže obitelji,*
- *Tko i kada daje odgovor na pitanja pacijenata i članova njihovih obitelji.*

Status onkoloških pacijenata koji se liječe na Institutu za tumore – dvije pacijentice su nam se obratile nezadovoljne zbog:

- čestih kvarova aparata/uređaja (u nekoliko navrata pojavio se kvar na linearnom akceleratoru za zračenje pacijenata koji boluju od malignih bolesti),
- neadekvatnog održavanja zgrade Klinike za tumore, jača kiša je nekada razlog da se akcelerator isključi iz struje bilo preventivno bilo iz razloga što su se smočili kablovi te je za to vrijeme uređaj nedostupan za pacijente,
- velike fluktuacijom specijalista (uglavnom odlaze u privatne ordinacije) pa posljedično pacijenti nemaju stalnog „svog“ onkologa koji ih prati već ih često mijenjaju što dodatno utječe na povjerenje, komunikaciju i psihološku dobrobit pacijenata,
- neadekvatnih uvjeta u prostorijama fizikalne terapije jer u istom prostoru terapiju primaju i svi drugi pacijenti matične bolnice,
- dugih čekanja na pregled kao i na očitavanje nalaza.

Otežana pedijatrijska skrb s naglaskom na period epidemijskih bolesti – za vrijeme vikenda u gradu Zagrebu postoje tri dežurne pedijatrijske ambulante pri domovima zdravlja kojih je osnivač Grad Zagreb, koje pokrivaju područje cijelog grada. No, osim problematike da su pacijenti neupućeni u njihovo postojanje, te ambulante nisu opremljene čak ni s uređajem za vađenje krvi za dobivanje osnovnih parametara. Također, nemaju niti dežurni laboratorij u subotnjim popodnevnim satima kao ni nedjeljom. Stoga svi maloljetni pacijenti iz grada i okolice vrše nemjerljiv pritisak na Kliniku za dječje bolesti Zagreb (u daljnjem tekstu: KDB Zagreb). Povjerenstvo je osobno išlo u izvid nakon jedne pritužbe i na poziv voditelja hitnog prijema te prodiskutiralo s vodećim ljudima hitnog prijema čije preporuke smo proslijedili gradskom sektoru za zdravstvo.

Nezadovoljavajuća kvaliteta zdravstvene usluge – jedna obitelj pacijentice se žalila da se majka vratila dekubitalnim ranama uslijed dugotrajnijeg boravka nepokretnog pacijenta u bolnici. Takve rane je veoma teško, dugotrajno i financijski iscrpljujuće izliječiti. Stariji pacijenti su se žalili na kvalitetu izrade ortodontskih pomagala (zubna proteza) koji su bili skupo plaćeni, a reklamacije se nisu uvažavale - tri žalbe.

Neprofesionalno liječenje u privatnim klinikama – jedan prigovor se odnosio na nevjerodostojne nalaze pretraga koji su naplaćeni, a rezultati su ubrzo pokazani neistinitim u drugim bolnicama, npr. pacijent je u razmaku od 15 dana u privatnoj klinici dobio nalaz b.o., a u bolnici koja je u sustavu javnog zdravstva dobio nalaz karcinoma s metastazama i završio na hitnoj operaciji. U oba slučaja se pacijent obratio s punim povjerenjem navedenim ustanovama jer je trpio bolove i to je jasno i izrekao. Povjerenstvo je o tome obavijestilo Ministarstvo zdravstva i tražilo inspekciju, povratnu informaciju nismo dobili. Osim ovog drastičnog slučaja za koji smo tražili intervenciju Ministarstva zdravstva, u nekim privatnim klinikama su naplaćeni zahvati koji nisu odrađeni (jedan prigovor), pacijenta se nije pravovremeno i ispravno informiralo o načinu pripreme i provođenje pojedinih zahvata (jedan prigovor), dok je ponašanje i postupanje medicinskog osoblja bilo grubo i neprofesionalno (dva prigovora). Također se nisu poštivali termini naručivanja (jedan prigovor).

V. REZULTATI

• PRIGOVORI PACIJENATA KOJI SU POTVRĐENI :

- Vraćen novac za ortodonska pomagala – 3 slučaja,
- Doktorica je dobila otkaz zbog neprofesionalne komunikacije – 1 slučaj,
- Srčana poliklinika Siget provela edukaciju komunikacije – 1 slučaj,
- Pacijent je dobio ortopedsko pomagalo koje je tražio – 1 slučaj,
- Domu zdravlja izrečena mjera – 1 slučaj,
- Doktoru obiteljske medicine izrečena mjera od strane HZZO-a – 1 slučaj,
- NZHMGZ se ispričala zbog komunikacije, poslali preporuku svojim zaposlenicima,
- Osiguranje pregleda u bolnici – 4 slučaja,
- Osigurano pravo na uputnicu uz očitovanje HZZO-a – 1 slučaj,
- Osigurano grijanje u Psihijatrijskoj bolnici Vrapče – 1 slučaj,
- Isprika za neadekvatan način komunikacije od strane KBC Zagreb,
- Priznato bolovanje – 2 slučaja,
- Istaknuto radno vrijeme ambulate – 1 slučaj,
- Pacijenti dobili upute o pravima i načinu postupanja – 37 slučaja.

• PRIGOVORI PACIJENATA KOJI NISU POTVRĐENI:

- Poslana inspekcija nije našla nepravilnosti – 1 slučaj,
- Pacijentica nije imala pravo na ortopedsko pomagalo – 1 slučaj,
- Pacijenti su odustali od slučaja ili nisu dostavili potrebne informacije – pet slučajeva.

VI. ZAKLJUČAK:

U izvještajnom periodu Povjerenstvo je izdalo 15 preporuka.

Najčešću preporuku, njih deset, koje je Povjerenstvo davalo zdravstvenim ustanovama je bila u sferi poboljšanja komunikacije prema pacijentima, kako u ophođenju prema njima tj. da ih se prihvaća kao ravnopravne dionike zdravstvenog procesa, tako i u jednostavnom i njima razumljivom priopćavanju dijagnoza i tretmana. Smatramo da se veliki broj prigovora mogao izbjeći da se provodila kvalitetna i ravnopravna komunikacija te da zdravstveni radnici trebaju koristiti lako razumljiv jezik u komunikaciji, a ne stručne izraze. Povratno smo dobili informaciju o jednom održanom komunikacijskom tečaju i dvije upute o boljoj komunikaciji medicinskim radnicima od strane ustanove. Povjerenstvo je dalo jednu preporuku o boljoj komunikaciji i stranci koja je uputila prigovor za komunikaciju s NZHMGZ gdje je stranka bila upoznata o kvalitetnijem načinu opisa zdravstvenog stanja djeteta.

Klinici za traumatologiju smo poslali preporuku da vidljivo istaknu informaciju o kontaktima za posudbu ortopedskih pomagala.

Ministarstvu zdravstva smo poslali preporuku za poboljšanim tretmanom pacijenata koji su na eksperimentalnom liječenju kao i povećanje broja pacijenata za eksperimentalno liječenje.

Preporuka Povjerenstva Gradskom uredu za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom je da se dežurne ambulante opreme adekvatnom laboratorijskom opremom za brzu analizu krvi i da se pokrene informativna kampanja na nivou Grada Zagreba o postojanju dežurstava tokom vikenda i blagdana u tri doma zdravlja čiji je osnivač Grad Zagreb.

Preporuka hitnom odjelu KDB Zagreb je bila da se uvede bolja informiranost roditelja pacijenata putem sustava informiranja o hitnosti pojedinog stanja djeteta prilikom prijema (po principu semafora).

Stavovi Povjerenstva koje planiramo pretočiti u preporuke su:

- poboljšanje stanja po pitanju prevencije i liječenja onkoloških bolesnika tj. skraćanje vremena čekanja na dijagnostiku i očitavanja nalaza. Program "72 sata" koji je izvrsno funkcionirao i kojeg je predvodio Institut za tumore, zbog organizacijskih i drugih problema je zamro i onkološki pacijenti čekaju na kontrolne pretrage i do godinu dana,
- poboljšanje ekipiranosti NZHMGZ s više vozila i ljudi kako bi se vrijeme čekanja skratilo,
- Potreba da se ažurnije krene s provedbom donesenih zakonskih dokumenata, u prvom redu strategija i planova,
- da se aktualni zakonodavni okvir evaluiira i doradi na mjestima gdje postoje nejasnoće u tumačenjima što vodi do nejednakog postupanja prema pacijentima i konfliktnih situacija.

Povjerenstvo ima u planu u narednom periodu više se uključiti u javne rasprave i okrugle stolove na temu zdravstva i prava pacijenata.

Problemi s kojima se Povjerenstvo najviše suočavalo, a u tome i leži razlog nedovršenih predmeta, je u komunikaciji s različitim komorama iz područja zdravstva, pojedinim liječnicima obiteljske medicine te s Ministarstvom zdravstva. Potrebno je istaknuti i problem komunikacije s liječnicima obiteljske medicine privatne prakse koji su u zakupu prostora u gradskim domovima zdravlja – ne podizanje pošte.

Zaključno, Povjerenstvo kao posebno otegotnu okolnost i razlog dugog razdoblja neriješenih predmeta ističe dobivanje nepotpunih i nepovezanih odgovora od strane ustanova i tijela kojima se obraća nastavno na predstavke pacijenata. Ističemo primjer pritužbe koja je zaprimljena u mjesecu svibnju 2022. slijedom koje se Povjerenstvo obratilo Ministarstvu zdravstva od kojeg, unatoč više poslanih požurnica, do dana pisanja ovog izvještaja još uvijek nije dobilo odgovor.

Citiramo navod pacijentice M.M. o apsurdnosti zdravstvene zaštite koji je uputila Hrvatskoj komori dentalne medicine:

„Poštovana gđo,

Zahvaljujem na odgovoru, no obzirom da je prošlo više od pola godine od kada sam uložila prigovor na rad doktorice, moram reći da smo i mama i ja zaboravile na sve skupa. Naime, uspjeli smo preko Komisije HZZO-a riješiti sve što je bilo potrebno s doktoricom, pa ne postoji nikakva potreba za nekim daljnjim postupanjima.

Također, ne mogu ne spomenuti tromost aparata koji bi trebao služiti kao pomoć pacijentima u ostvarenju i zaštiti njihovih prava. Koji je razlog tome doista ne znam, no zacijelo postojanje takvog sustava pomoći je potpuno besmisleno i suvišno.

Ova kritika nije izrečena zlonamjerno nego isključivo s ciljem da Oni koji jesu zaslužni za takvo stanje dobiju mišljenje stranaka kojima bi trebali pomoći, naravno ako im je uopće stalo do toga da išta unaprijede.“

S poštovanjem,

Predsjednica Povjerenstva

mr. sc. Nada Bjelčić

