



REPUBLIKA HRVATSKA
GRAD ZAGREB

**POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA GRADA ZAGREBA**

KLASA: 500-01/23-004/7
URBROJ: 251-09-44/12-24-47
Zagreb, 20.03.2024.

Predmet: Izvještaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba za period od 1. siječnja 2023. – 31. prosinca 2023.

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 pet 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 postupiti, Povjerenstvo obavještava podnositelja da u roku osam 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.

Povjerenstvo i dalje nema mogućnost digitalnog potpisa koji bi ubrzalo slanje spisa, a koje je zatražilo tokom 2022. godine, budući da za to nisu osigurani uvjeti u sustavu Centralnog uredskog poslovanja Grada Zagreba.

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.

U izvještajnom razdoblju Povjerenstvo je održalo 31 sjednicu na kojima je rješavalo 160 predmeta. Zaključeno je i zatvoreno 125 predmeta, što čini 78,13%. Sjednice su većim dijelom održavane u hibridnom obliku (neke od članica online, a neke u sjedištu Povjerenstva) zbog efikasnog i brzog pristupa rješavanju predmeta.

Povjerenstvo je u izvještajnom razdoblju napisalo i otpremilo 1203 dopisa, od toga 52 požurnice i 17 preporuka.

Povjerenstvo je imalo jedan izlazak na teren (sastanak s ravnateljem KB Sveti Duh) te je prisustvovalo na tri druga događanja:

- dva okrugla stola na temu pedijatrijske palijative u organizaciji Zdravstvenog opservatorija,
- jedan okrugli stol u Saboru na temu onkoloških pacijenata.

Povjerenstvo je dobilo poziv i odazvalo se na prezentaciju nove usluge koje nudi DZZ-Istok „Ispravno rukovanje s djetetom – Baby handling“.

Članica Povjerenstva gđa Sanja Šutej je aktivno učestvovala u udruzi Iget u izradi priručnika o pravima za onkološke pacijente.

III. AKTI POVJERENSTVA

Pored rada na pritužbama pacijenata, Povjerenstvo se moralo očitovati i na pitanja koja nisu vezana uz ugroze prava s osnove zdravstvene zaštite, i to:

- Zbog čega su sve članice ženskog roda (sveukupno pet dopisa raznim institucijama),
- Zbog čega ovo Povjerenstvo nije dalo izvještaj za prva četiri mjeseca 2022.,
- Koji je stav Povjerenstva prema protupandemijskim mjerama.

Ta pitanja uporno su postavljana od strane istih osoba, bilo direktno Povjerenstvu bilo posredstvom drugih tijela (Pučka pravobraniteljica, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, Pravobranitelj za osobe s invaliditetom, Pravobraniteljica za djecu, različiti Saborski odbor, Gradska skupština Grada Zagreba i različiti Skupštinski odbori). Pripremom opetovanih

odgovora na pitanja koja suštinski nisu vezana uz kršenje prava s osnove zdravstvene zaštite i koja nisu u nadležnosti Povjerenstva nepotrebno su se trošili resursi Povjerenstva.

Povjerenstvo je dalo dvije pisane izjave za medije – emisiji Provjereni i portalu Telegram, na temu postupanja Povjerenstva u vezi s pritužbama pacijentica na rad dr. Miletića i njegove klinike.

Povjerenstvo je predalo godišnje izvještaje o radu Povjerenstva uredu Pučke pravobraniteljice, Gradskoj skupštini Grada Zagreba i Ministarstvu zdravstva.

Povjerenstvo se aktivno uključilo u podršku roditelja djece izrazito niskog rasta za odobrenje lijeka Voxzogo.

Povjerenstvo je tražilo od Ministarstva zdravstva informacije o radu Nacionalnog povjerenstva.

IV. PROBLEMI PACIJENATA

Problemi zbog kojih su se pacijenti obraćali Povjerenstvu su bili najčešće u domeni neinformiranost pacijenata (zatvaranje ordinacije, pravo na izdavanje lijeka, plaćanje lijekova, gubitak zdravstvenog osiguranja, dopunsko osiguranje, mogućnosti obavljanja određenih zahvata, nejasne upute za primjenu lijekova, nejasne i neusklađene informacije, neusklađene dijagnoze itd.):

- Neprikladna komunikacija (kontrolor HZZO-a, liječnici, medicinske sestre i tehničari) – sedam slučajeva,
- Odgađanje termina zahvata i pretraga – tri slučaja,
- Nedostupnost fizikalne terapije (u bolnicama te posebno u kući) – dva slučaja,
- Nepriznavanje prava na 100% naknadu plaće po dijagnozama koje su sudskim postupkom priznate kao posljedica ozljede na radu – jedan slučaj,
- Pravo na dostavu medicinske dokumentacije u razumnom roku – dva slučaja,
- Dugo čekanje pretraga – četiri slučaja,
- Lijekovi: nedostupnost lijekova – stavljanje skupih lijekova na listu/politika lijekova, problem sudjelovanja u participaciji za lijek zbog velikog poskupljenja lijeka – sedam slučajeva,
- Pritužbe na rad liječnika/medicinskog osoblja u bolnicama, domovima zdravlja i privatnim (poli)klinikama – 26 slučajeva,
- Pritužba na organizaciju rada – tri slučaja,
- Problem nedostupnosti izabranog liječnika (nemogućnosti dolaska u ordinacije na preglede bez najave te u vrlo otežanoj e-mail i telefonskoj komunikaciji koja je u nekim slučajevima bila i nemoguća) – sedam slučajeva,
- Diskriminacija pratnje maloljetnog pacijenta na temelju spola – jedan slučaj,
- Upiti u vezi bolovanja – četiri slučaja,
- Neadekvatnost prostorija ordinacije LOM-a kao i nepristupačnost nekih DZZ – dva slučaja,
- Loša njega u bolnici – dva slučaja,
- Plaćanje kopije medicinske dokumentacije – jedan slučaj,
- Krivo liječenje – četiri slučaja,
- Upiti u vezi bolovanja i slanja na Povjerenstvo za bolovanje – dva slučaja,
- Prigovori na stomatološke usluge – dva slučaja.

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.

V. REZULTATI

PRIGOVORI PACIJENATA KOJI SU POZITIVNO POTVRĐENI:

Sveukupno je bilo 20 prigovora pacijenata kod kojih se u konačnici utvrdilo da su pacijenti bili u pravu, što iznosi 12,50%.

- Pacijent odradio potrebnu fizikalnu terapiju – jedan slučaj,
- Osiguranje pregleda/zahvata u bolnici – dva slučaja,
- Pacijenti dobili upute o pravima i načinu postupanja – sedam slučajeva,
- Klinički bolnički centar priznao je djelomičnu grešku u pisanju nalaza, te su se zbog toga ispričali – jedan slučaj,
- Prošireni kapaciteti novim specijalistima u jednom DZZ-u zahvaljujući čemu su pacijenti odradili preglede – dva slučaja,
- Krivo napisan lijek i način korištenja – jedan slučaj,
- Pacijentima poslana povratna informacija na njihov upit (kojem LOM-u pripada, kada će se prilagoditi pojedini pacijentima slabe pokretljivosti i sl.) – dva slučaja,
- Odnos i komunikacija prema pacijentima koji kreću na MPO postupak – jedan slučaj,
- Medicinska sestra jednom dobila opomenu zbog loše komunikacije – jedan slučaj,
- Način komunikacije između različitih specijalista za odobrenje bolovanja – jedan slučaj,
- KBC nije odradilo genetsko testiranje – jedan slučaj.

PRIGOVORI PACIJENATA KOJI SU NEGATIVNO POTVRĐENI:

Sveukupno je bilo 27 prigovora pacijenata kod kojih se u konačnici utvrdilo da pacijenti nisu bili u pravu, što iznosi 16,88%.

- Pacijenti dobili detaljno objašnjenje razloga neostvarivanja usluge za koju su smatrali da imaju pravo (od strane HZZO-a, NZJZ, bolnica, LOM, Stomatološkog fakulteta, privatne stomatološke ordinacije) – 17 slučajeva,
- Pacijentica nema pravo na bolovanje za njegu starog bolesnog roditelja – jedan slučaj,
- Pacijent sukladno čl. 23. i 24. Zakona o zaštiti prava pacijenata (NN 169/04, 37/08) treba platiti kopiju medicinske dokumentacije – jedan slučaj,
- Pacijenti su odustali od slučaja ili nisu dostavili potrebne informacije – osam slučajeva.

PREPORUKE:

U izvještajnom periodu Povjerenstvo je izdalo 17 preporuka:

- Najčešće preporuke, njih devet, koje je Povjerenstvo davalo zdravstvenim ustanovama bile su u sferi poboljšanja komunikacije prema pacijentima, kako u ophođenju prema njima (da ih se prihvaća kao ravnopravne dionike zdravstvenog procesa), tako i u jednostavnom i njima razumljivom priopćavanju dijagnoza i tretmana. Od toga je jedna preporuka bila u sferi bolje komunikacije prema osobi s invaliditetom, jedna prema MPO pacijentici, a jedna prema onkološkoj pacijentici. Smatramo da se veliki broj

prigovora pacijenata mogao izbjeći da se provodila kvalitetna i ravnopravna komunikacija te da zdravstveni radnici trebaju koristiti lako razumljiv jezik u komunikaciji, a ne stručne izraze,

- DZZ Centar smo uputili preporuku o pravovremenoj dostavi odgovora pacijentu,
- KBC Zagreb smo poslali preporuku o boljoj prilagodbi upitnika za MR dojki,
- Ministarstvu zdravstva smo poslali preporuku za aktivnijim uključivanjem pri usklađivanju podataka za naručivanje na web stranicama bolnice,
- NZHMZG za ažurnije postupanje u danom slučaju,
- KB Sveti Duh za bolju organizaciju vađenja krvi i liječenja na odjelu humane reprodukcije,
- KB za dječje bolesti za bolju organizaciju naručivanja,
- Preporuka pacijentici o načinu ostvarivanjem prava kod HZMO-a,
- Klinici za psihijatriju Vrapče za bolju organizaciju vremena održavanja Postnatal programa tj. da omoguće program i u popodnevnim satima.

Povjerenstvo je dalo četiri tumačenja zakonskih odredbi.

VI. ISTAKNUTI PREDMETI

- **Problem mladog sportaša** koji je nakon ozljede izgubio više godina u utvrđivanju dijagnoze, što je dovelo do pogoršanja njegovog cjelokupnog psihofizičkog stanja. Kako bi se postavila dijagnoza i otpočelo pravovremeno liječenje, pacijent je obilazio i javne i privatne ustanove, izdvajao značajna sredstva za plaćanje i dobivao pri tome različita mišljenja, a situacija s primarnim problemom je postajala iz dana u dan lošija. Ovaj predmet je otvorio pitanje pravovremene pomoći mladim ljudima koji se aktivno bave sportom jer je poznato da je s ispravnim liječenjem i terapijama nužno krenuti što ranije. Duža odsustvovanja s treninga i velike promjene u dotadašnjem načinu života ugrožava mentalno zdravlje mladih osoba.

S time je usko povezana tema kritičnog nedostatka fizioterapeutskih usluga u javnim ustanovama, a nažalost evidentirani su i nedostatni kapaciteti kod privatnih pružatelja usluga koji imaju ugovorenu uslugu s HZZO-om. U svim slučajevima, nedostatak fizikalne terapije dovodi do pogoršanja stanja pacijenata i potrebe za dodatnim terapijama, a kod nekih pacijenata se ugrožava i radna sposobnost. Sve to dodatno opterećuje kako budžet pacijenata tako i HZZO-a te bi trebalo napraviti značajnije iskorake u ovom području. Poznata je i činjenica da fizioterapeuti čekaju dugo na mogućnost odrađivanja staža te da dio njih odustaje od struke, a dio odlazi u inozemstvo. Odlazak fizioterapeuta iz javnih zdravstvenih ustanova je također sve veći problem, a kad se tome dodaju bolovanja, lako se dođe u situaciju da se jedna smjena privremeno ukida u javnoj ustanovi, što onda rezultira novim listama čekanja i velikim nezadovoljstvom pacijenata.

- **Neprofesionalno liječenje u privatnim klinikama** – prigovor iz 2022. koji 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, tražilo

očitovanje HLK. Do sada smo uputili 14 raznih dopisa, uz puno požurnica, a sam predmet nismo uspjeli dovesti do kraja.

- **Problem neprimjerenog estetskog tretmana** - Imali smo tri prigovora pacijentica na neadekvatno tretiranje liječnika iz privatne klinike koji se bavi plastičnim operacijama i koji je ženama injektirao neodgovarajuća sredstva. Pacijentice su ga prijavljivale Ministarstvu zdravstva, komori, DORH-u i bile u javnim medijima, a Povjerenstvo je u okviru svoje nadležnosti također tražilo očitovanja, ali nismo još dobili odgovarajuće odgovore od svih navedenih institucija, dapače čak, DORH nije niti digao optužnicu, a HLK je obustavila postupak do okončanja DORH-ove istrage.
- **Prikrivanje nalaza inspekcije HZZO-a** od strane bolnice u slučaju kada se odugovlačilo s genetskim testiranjem pacijentice na BRCA1 i BRCA2 pa je pacijentica ostala bez oba jajnika. Inspekcija HZZO-a je bolnici dala pisanu opomenu.
- **Svaljivanje krivice na onkološku pacijenticu** jer je propustila termin pregleda. Pacijentica nije mogla doći na pregled jer nije mogla obaviti traženu dijagnostiku zbog kvara MR uređaja u istoj bolnici. Pacijentica se cijelo vrijeme žalila na bolove za koje je dobila komentar da umišlja, da bi na kraju bila zaprimljena na hitnom prijemu te na odjelu hematologije gdje su pronašli metastaze na kostima i autoimunu anemiju.

VII. ZAKLJUČAK

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

Sa zadovoljstvom ističemo tri pohvale pacijenata za postupanje prema njima u bolnicama:

- KB Merkur,
- Vuk Vrhovac,
- KBC Sestre milosrdnice.

Povjerenstvo je poslalo tri zahvalnice bolnicama na njihovu reakciju na pritužbe:

- Klinici za dječje bolesti Klaićeva,
- Odjelu neurokirurgije KBC Zagreb za kvalitetan, detaljan i jasan odgovor koji bi trebao biti ogledni primjer komunikacije između zaposlenika zdravstvene institucije i pacijenata,
- Klinici za infektivne bolesti Fran Mihaljević.

Problem s kojim se Povjerenstvo najviše suočava, a u tome i leži razlog nedovršenih predmeta, je produžena komunikacija 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, a koji odbijaju ili sa zakašnjenjem podižu poštu.

Pacijenti često dobiju odgovor tek nakon što Povjerenstvo pokrene slučaj te s time potvrđuje velika potreba postojanja ovog Povjerenstva.

Zaključno, Povjerenstvo kao posebno otegotnu okolnost i razlog dugog perioda za rješavanje 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.

Povjerenstvo je dobilo jednu pohvalu za svoj rad:

Poštovana gospođo predsjednice Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba,

najljepša hvala Vama i članovima Povjerenstva kojim predsjedate na posredovanju pri dobivanju dostavljenog odgovora HZZO-a.

Bez pomoći Povjerenstva pacijentu pojedincu bi bilo nemoguće ishoditi ikakav, a kamoli kvalitetan odgovor od HZZO-a.

Ističem da mi je članica Povjerenstva gospođa Sanja Šutej odmah spremno ponudila pomoć Povjerenstva što govori da su u Povjerenstvu angažirane odgovarajuće osobe s maksimalnom empatijom za različite probleme zagrebačkih pacijenata.

Srdačni pozdrav i poštovanje,

Branislav Nikolić

S poštovanjem,

Predsjednica Povjerenstva

mr. sc. Nada Bjelčić



Kratice korištene u izvještaju:

DORH – Državno odvjetništvo Republike Hrvatske

DZZ – Dom zdravlja Zagreb

HLK – Hrvatska liječnička komora

HZMO – Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje

HZZO – Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje

NZJZ – Nastavni zavod za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“

LOM – liječnik obiteljske medicine

NZHMZG – Nastavni zavod za hitnu medicinu Grada Zagreba

KB/KBC – klinička bolnica/klinički bolnički centar

MPO – medicinski potpomognuta oplodnja

