



REPUBLIKA HRVATSKA
GRAD ZAGREB

**POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU
PRAVA PACIJENATA GRADA ZAGREBA**

KLASA: 500-01/25-004/3
URBROJ: 251-09-31/003-25-54
Zagreb, 7. ožujka 2025.

Predmet: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba za razdoblje od 1. siječnja 2024. do 31. prosinca 2024.

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 do rujna 2024. pritužbe pacijenata s naznakom "Za Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba" primalo pisanim putem na adresu Draškovićeva 15, a nakon toga na novu 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 održalo 31 sjednicu, te je razmatralo i postupalo po ukupno 130 zaprimljenih pritužbi i upita pacijenata. Dovořeno je postupanje u 93 pritužbe (71,54 %), koji predmeti su zatvořeni. Preostalih 37 pritužbi (28,46%) su u statusu otvořenih predmeta u postupku obrade, radi potrebe za dodatnim postupanjima i očitovanjima nadležnih tijela.

Osim po pritužbama zaprimljenim u izvještajnom razdoblju, Povjerenstvo je postupalo i po jednoj pritužbi iz 2022. godine te 13 pritužbi iz 2023. godine, koje su i dalje u statusu otvořenih predmeta.

U usporedbi s 2023. godinom, kada je zaprimljeno 157 pritužbi, broj pritužbi manji je za 17,2 %.

Kao i prethodnih godina rada, Povjerenstvo se u pojedinim slučajevima suoćilo s tromošču administracije i nezainteresiranosti pojedinih zdravstvenih ustanova i nadležnih institucija u traženom postupanju i odgovaranju Povjerenstvu, što je glavni razlog nemogućnosti zatvaranja preostalih predmeta. Budući da je

Povjerenstvu osnovni cilj zaštita prava pacijenata i sprječavanje njihovog kršenja. predmetima se pristupalo angažirano i uporno čemu svjedoči i činjenica da je još uvijek otvoren jedan predmet iz 2022. godine te njih 13 iz 2023. Povjerenstvo ne odustaje od postupanja dok se ne iscrpe sve mogućnosti i ne dobiju potrebne informacije i postupanja nadležnih institucija.

Kako bi učinkovitije i brže postupalo prema zaprimljenim predstavkama, Povjerenstvo je održavalo sjednice u hibridnom obliku (dio članica na adresi sjedišta, dio *online*), a u slučaju hitnog postupanja dio sjednica održavao se elektroničkim putem. Povjerenstvo je osim sjednica imalo i 13 izlazaka na teren, bilo da se radilo o sastancima s nadležnim institucijama i dionicima zdravstvenog sustava ili prisustvovanju na organiziranim događanjima koja su se odnosila na unaprjeđenje zdravstvene skrbi i zaštitu prava pacijenata, a na koja je Povjerenstvo dobilo službeni poziv.

Povjerenstvo je u proteklom razdoblju dalo osam izjava za medije u pisanom i usmenom obliku na temu statusa i problema onkoloških pacijenata te izazovima s kojima se suočavaju u zdravstvenom sustavu u Republici Hrvatskoj.

III. AKTI POVJERENSTVA

Povjerenstvo je tijekom 2024. godine izradilo i podnijelo tri godišnja izvješća o radu Povjerenstva za razdoblje od 1. siječnja 2023. do 31. prosinca 2023. godine, i to Pučkoj pravobraniteljici, Gradskoj skupštini Grada Zagreba te Ministarstvu zdravstva.

Tijekom izvještajnog razdoblja Povjerenstvo je izradilo i otpremilo ukupno 489 dopisa, uključujući 15 požurnica i 15 preporuka.

Pored svog rada na zaštiti prava pacijenata Povjerenstvo se i u ovom izvještajnom razdoblju susrelo s prijavama i pritužbama koje nisu bile temeljene na povredi prava pacijenata na području zdravstvene zaštite. Od nekolicine istih podnositelja problematiziran je izbor, sastav i rad Povjerenstva kroz izravno obraćanje Povjerenstvu ili posredstvom drugih upravnih tijela. Pripremom 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 su se nepotrebno trošili resursi Povjerenstva.

IV. PROBLEMI PACIJENATA

Tijekom predmetnog razdoblja najčešće teme pritužbi pacijenata bile su:

1. Područje zaštite prava pacijenata (uključujući i moguću diskriminaciju)
2. Uskraćivanje ili neadekvatna zdravstvena zaštita pacijenata
3. Neprofesionalno ponašanje liječnika i drugog medicinskog osoblja (komunikacija i postupanje)
4. Kvaliteta i dostupnost palijativne skrbi

I dalje je u velikom broju pritužbi prisutan problem neadekvatne komunikacije i/ili postupanja prema pacijentima s nekom vrstom invaliditeta, kao i prema onima bez invaliditeta. Također je prisutan i problem teže dostupnosti pojedinih zdravstvenih usluga. Istaknuta je i potreba za alternativnim oblicima komunikacije s liječnicima obiteljske medicine, osim telefonskog poziva. Povjerenstvo smatra da taj problem treba sagledati i s aspekta osiguravanja pristupačnih komunikacijskih rješenja za osobe s oštećenjem sluha.

1. Područje zaštite prava pacijenata (uključujući i moguću diskriminaciju)

Povjerenstvo je zaprimilo ukupno 42 pritužbe koje se odnose na ovu kategoriju. Kroz rješavanje pritužbi na ovom području, Povjerenstvo je primijetilo da problemi u dostupnosti i kvaliteti zdravstvene zaštite najčešće proizlaze iz:

- Nedostatka kadra i liječnika specijalista u ključnim područjima,
- Administrativnih prepreka u realizaciji prava pacijenata,
- Neadekvatne medicinske opreme u pojedinim zdravstvenim ustanovama.

U nastavku slijedi detaljan pregled glavnih tema i postupaka Povjerenstva:

1.A. Problemi s dostupnošću zdravstvenih usluga

Pacijenti su isticali nezadovoljstvo dugim listama čekanja za specijalističke preglede, dijagnostičke postupke i operativne zahvate. Konkretno, većina pritužbi odnosila se na:

- Čekanje dulje od devet mjeseci za magnetsku rezonancu (MR) unatoč hitnom upućivanju od strane liječnika.
- Dugotrajno čekanje na fizikalnu terapiju, što je posebno problematično kod pacijenata s teškim povredama ili neurološkim stanjima.

Povjerenstvo je kontaktiralo ravnatelje nekoliko zdravstvenih ustanova kako bi se ubrzali ovi procesi.

Prigovori su pristigli i zbog smanjene dostupnosti određenih liječnika specijalista, poput psihijatar, gastroenterologa i kardiologa. Ovo je posebno utjecalo na pacijente s kroničnim bolestima koji nisu mogli pravovremeno obaviti potrebne kontrolne preglede. Povjerenstvo je uputilo prijedlog Ministarstvu zdravstva o prioritetnom zapošljavanju liječnika specijalista u manjim sredinama kako bi se proširila dostupnost zdravstvenih usluga te na taj način smanjio pritisak i priljev pacijenata u zdravstvenim ustanovama na području Grada Zagreba.

1.B. Odbijanje pojedinih medicinskih usluga

Pacijenti su prijavili kako su im određeni lijekovi odbijeni unatoč preporuci liječnika specijalista. Glavni problem bio je administrativne naravi jer nisu pravodobno

dostavljeni svi potrebni obrasci. Povjerenstvo je interveniralo u nekoliko slučajeva, a HZZO je osigurao hitnu obradu dokumentacije.

U jednom slučaju pacijent koji je zaražen infekcijom uzrokovanom bakterijom MRSA nije dobio stomatološku uslugu jer ordinacija nije bila opremljena za rad s pacijentima inficiranim ovom iznimno otpornom bakterijom. Povjerenstvo je poduzelo korake i povezalo pacijenta s odgovarajućom ustanovom, čime je problem riješen.

1.C. Slaba kvaliteta medicinske opreme

Posebno je istaknuto pitanje kvalitete opreme za dijalizu u jednoj ustanovi. Pacijenti su izvijestili o neispravnim filterima, što je ugrozilo sigurnost terapije. Povjerenstvo je o tome izvijestilo ravnateljstvo bolnice i preporučilo hitnu zamjenu opreme. Bolnica je potom izvijestila o nabavi novih filtera u roku od 14 dana.

2. Uskraćivanje ili neadekvatna zdravstvena zaštita pacijenata

Tijekom izvještajnog razdoblja Povjerenstvo je zaprimilo ukupno 30 pritužbi koje se odnose na uskraćivanje, odnosno neadekvatnu zdravstvenu zaštitu.

U nastavku slijedi detaljan pregled glavnih tema i postupanja Povjerenstva.

2.A. Problemi s komunikacijom

Pojedini pacijenti naveli su da su bili suočeni s neprimjerenim tonom ili grubim ponašanjem medicinskog osoblja. Ovo se najčešće odnosilo na zdravstvene djelatnike na prijemnim odjelima i telefonske razgovore prilikom naručivanja na preglede. Pacijenti su se žalili i na otežanu komunikaciju s izabranim liječnikom zbog nedostupnosti putem telefona te su tražili mogućnost komunikacije putem elektroničke pošte.

Povjerenstvo je uputilo preporuku pojedinim ordinacijama da se omoguće i drugi kanali komunikacije te pojedinim ustanovama da se poboljša međusobna komunikacija između zdravstvenih djelatnika i pacijenata.

2.B. Nezadovoljstvo kvalitetom liječenja

Pacijenti su se žalili na odbijanje slanja na daljnje pretrage, odbijanja pregleda djeteta, nemarno liječenje koje je dovelo do značajnog narušavanja kvalitete života, nepropisivanje lijeka preporučenog od strane liječnika specijalista. U jednom slučaju pacijent je morao plaćati fiziološku otopinu.

Povjerenstvo je osim reakcija na svaku pritužbu objašnjavalo i procedure za ostvarivanje pojedinih prava (npr. dobivanje pelena za majku, dobivanje bolovanja za onkološku pacijenticu, za stacionarno liječenje, pravo na žalbu na rješenje itd.).

3. Neprofesionalno ponašanje liječnika i drugog medicinskog osoblja

Na temelju zaprimljenih pritužbi pacijenata i članova njihovih obitelji, evidentirani su slučajevi koji se odnose na neprofesionalno ponašanje medicinskog osoblja te nedostatak informacija i uskraćivanje zdravstvenih usluga pacijentima.

Povjerenstvo je zaprimilo pritužbe na nezainteresiranost liječnika tijekom pregleda, neprimjerenu komunikaciju između pacijenata i liječnika, kao i na komunikaciju i postupanje prema maloljetnim pacijentima. Također je prijavljen slučaj loše komunikacije medicinskog osoblja u specifičnim situacijama, poput priopćavanja smrtnog ishoda člana obitelji.

Pacijenti su prijavili da nisu dobili potrebnu dijagnostiku ili medicinske informacije, primjerice tijekom trudnoće ili kod specifičnih zdravstvenih stanja poput endometrioze. Također, Povjerenstvo je zaprimilo pritužbu na uskraćivanje medicinskih nalaza i dokumentacije, što je onemogućilo daljnju medicinsku obradu ili ostvarivanje prava na drugo mišljenje liječnika. Povjerenstvo je preporučilo jednom pacijentu, koji je bio nezadovoljan pristupom i liječenjem u jednoj bolnici, drugu bolnicu koja je poznata kao Referentni centar za tumor prostate. Pacijent se povratno zahvalio Povjerenstvu jer je tamo dobio izvrsnu skrb i operativno je riješio problem.

Istaknute su pritužbe na rad hitne medicinske pomoći, uključujući i odbijanje pregleda pacijenata te postupanje zaposlenika hitnih službi.

Prijavljene su specifične situacije koje uključuju pritužbe na rad medicinskih sestara i liječnika u bolnicama, uključujući i preporuke pacijentima za traženje drugog mišljenja ili premještaj u druge ustanove.

U jednom slučaju majci je za dijete preporučen odlazak u privatnu stomatološku praksu, što je izazvalo nezadovoljstvo jer usluga nije bila dostupna u javnom zdravstvenom sustavu.

Povjerenstvo je sustavno tražilo očitovanje jedne bolnice van Zagreba (Karlovac) o lošem liječenju pacijentice od strane liječnika koji ju je liječio i u Zagrebu. Nakon niza požurnica, dobiveno je očitovanje.

Povjerenstvo je zatražilo očitovanje ravnatelja privatne bolnice na žalbu susjeda da imaju direktni pogled u ordinacije pri čemu vide gole pacijente. Dobiven je vrlo neadekvatan odgovor, a problem nije riješen. U svrhu rješavanja ovog problema zatraženo je i postupanje od strane Ministarstva zdravstva u obliku inspekcijskog nadzora koji do današnjeg datuma nije proveden.

4. Kvaliteta i dostupnost palijativne skrbi

Povjerenstvo je zaprimilo pritužbe koje ukazuju na teškoće u pristupu palijativnoj skrbi, uključujući uskraćivanje previjanja rana kod palijativnih bolesnika unatoč preporuci liječnika specijalista, neodobravanje stacionarne rehabilitacije za teško bolesne pacijente te neadekvatne postupke pri zbrinjavanju nepokretnih osoba u terminalnim fazama bolesti.

Jedan od ključnih problema odnosi se na nedostatnu institucionalnu podršku obiteljima koje skrbe o palijativnim pacijentima. Povjerenstvo je zaprimilo upit o mogućnosti ostvarivanja dugotrajnijeg bolovanja za suprugu pacijenta nakon moždanog udara, čija skrb zahtijeva kontinuirani nadzor i prisutnost. Iako su poslana dodatna očitovanja prema HZZO-u i MRMOSP-u, odgovori nisu osigurali praktično rješenje jer bolovanje nije omogućeno na dulji period, osim ako supruga formalno ne preuzme status njegovateljice i prekine radni odnos.

Ovi problemi ukazuju na hitnu potrebu za unaprijeđenjem sustava palijativne skrbi, uključujući bolju dostupnost kućne zdravstvene njege, fleksibilnije modele bolovanja za obiteljske njegovatelje te osiguravanje rehabilitacijskih usluga prilagođenih potrebama palijativnih pacijenata. Sustavna rješenja u ovom području ključna su za podizanje kvalitete skrbi i olakšavanje tereta koji trenutno snose obitelji oboljelih.

V. REZULTATI

Od ukupno 93 zatvorena predmeta u devet slučajeva pokazalo se da je pritužba pacijenta osnovana, i to:

- Pritužba na rad liječnika u kliničkom bolničkom centru
- Pritužba na postupke liječenja nepokretnog pacijenta u domu zdravlja. Pacijentu je upućena isprika, a medicinska sestra dobila je opomenu.
- Pritužba na dodjelu primjerenog termina u jednoj poliklinici. Pacijent je nakon evaluacije nadležnih dobio raniji i prikladniji termin potrebnog pregleda.
- Pritužba roditelja na postupanje liječnika prema malodobnom djetetu.
- Pritužba na ambulantu dermatologije i venerologije u jednom domu zdravlja.
- Pritužba na neutemeljeno otkazivanje termina zakazane zdravstvene usluge.
- Pritužba na rad liječnika specijalista dermatologije.
- Pritužba na rad liječnice. Postupanje Povjerenstva rezultiralo je isprikom liječnice pacijentici i unaprijeđenjem komunikacije na obostrano zadovoljstvo.
- Pritužba na poteškoće s dentalnim pomagalicama u domu zdravlja te molba za odobrenje druge uputnice. HZZO je utvrdio da zbog složenosti slučaja

pacijentica može zatražiti izradu novih dentalnih pomagala u ordinaciji po vlastitom izboru.

PRIGOVORI PACIJENATA KOJI NISU POTVRĐENI

U ovom razdoblju utvrđeno je svega 3 slučaja u kojima pritužba pacijenata nije imala osnova, dok su u 2 slučaja pacijenti odustali od daljnjeg postupanja Povjerenstva u pritužbi jer su saznali potrebne informacije.

- Pritužba na rad liječnika u jednom domu zdravlja. Utvrđeno je kako je liječnik djelovao u skladu s pravilima struke i protokolima.
- Pritužba na rad kliničke bolnice za koju je utvrđeno da je neosnovana.
- Pritužba na Nastavni zavod za hitnu medicine Grada Zagreba (NZHMGZ) i postupanje ravnateljstva za koje je utvrđeno da nije bilo propusta.

Ostali zatvoreni predmeti nisu svrstani u ove kategorije jer su u većini slučajeva pritužbe bile barem djelomično opravdane, odnosno identificirani su određeni propusti u komunikaciji, organizaciji zdravstvene zaštite ili administrativnim postupcima, čak i ako nisu rezultirali težim povredama prava pacijenata. U nekim slučajevima povratne informacije od nadležnih tijela dovele su do poboljšanja organizacije rada ili komunikacije s pacijentima, što pokazuje da su pritužbe bile opravdane u određenoj mjeri. Također, dio predmeta zaključen je kroz dijalog s institucijama ili davanjem preporuka za unaprjeđenje prakse, bez formalne potvrde povrede prava pacijenata.

PREPORUKE POVJERENSTVA

Tijekom 2024. godine Povjerenstvo je izdalo 15 preporuka prema nadležnim institucijama i zdravstvenim ustanovama. Povjerenstvo je također djelovalo i s preporukama prema pacijentima u onim slučajevima u kojima je utvrđeno kako pacijent nije bio u pravu zbog zablude ili neinformiranosti.

- Preporuka kliničkom bolničkom centru o potrebi edukacije zaposlenika i poboljšanju komunikacije s gluhim, nagluhim i gluho-slijepim pacijentima.
- Preporuka domu zdravlja o potrebi edukacije zaposlenika o pravilnom postupanju i unaprjeđenju komunikacije s osobama s invaliditetom.
- Preporuka HZZO o boljoj organizaciji u slučaju bolovanja pacijenata i prikupljanju potrebne dokumentacije.
- Preporuka kliničkom bolničkom centru o unaprjeđenju sustava za naručivanje pri Referentnom centru za endometrioza i boljoj organizaciji informiranja pacijenata.
- Preporuka nadležnom gradskom uredu za osiguravanje psihijatra za potrebe Centra za autizam.

- Preporuka pacijentici o daljnjem postupanju i koracima u postupku ostvarivanja prava na stacionarnu medicinsku rehabilitaciju.
- Preporuka za boljom međuljudskom komunikacijom obje uključene strane odnosno i fizioterapeuta i pacijenta
- Preporuka kliničkom bolničkom centru o potrebi edukacije zaposlenika o pristupu osobama s različitim vrstama invaliditeta te upoznavanju s institutom skrbništva.
- Preporuka pacijentici o važnosti bolje i primjerene komunikacije s liječnicom radi obostranog zadovoljstva, uz podsjetnik na pravo na odabir novog liječnika obiteljske medicine.
- Preporuka kliničkom bolničkom centru za ažurnije postupanje kod pritužbi pacijenata njihovoj ustanovi.
- Preporuka i odgovor na upite stručnog suradnika škole o pravima i obvezi škole prilikom prikupljanja informacija o psihofizičkom statusu učenika s teškoćama u razvoju.
- Preporuka liječnici u domu zdravlja o primjerenijoj i profesionalnijoj komunikaciji s pacijentima.
- Preporuka i zamolba ravnatelju doma zdravlja da se osposobi slanje e-maila liječniku obiteljske medicine. (U pitanju je bio problem tehničke naravi koji je otklonjen.)
- Preporuka domu zdravlja o potrebi poboljšanja komunikacije i ponašanja jedne medicinske sestre prema pacijentima.

SURADNJA S DIONICIMA ZDRAVSTVENOG SUSTAVA

Tijekom 2024. godine Povjerenstvo je ostvarivalo suradnju s dionicima zdravstvenog sustava kroz redovito rješavanje zaprimljenih pritužbi pacijenata, slanje preporuka, održavanje sastanaka s ravnateljstvom i upravom pojedinih zdravstvenih ustanova te kroz sudjelovanje na okruglim stolovima i simpozijima čije su se teme odnosile na unaprjeđenje zdravstvenog sustava i zdravstvenu zaštitu pacijenata.

Sastanci koje je povjerenstvo održalo:

- Koordinacija hrvatske obiteljske medicine (KOHOM) – sastanak u vezi povećanog broja pritužbi na liječnike obiteljske medicine, dogovorena je daljnja suradnja prema potrebi.
- Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO) – sastanak u vezi opterećenosti liječnika obiteljske medicine, cijena lijekova i nenajavljenih poskupljenja za koje kronični bolesnici i umirovljenici teško osiguravaju sredstva; o potrebi donošenja i provedbe transparentne politika lijekova; pojednostavljivanje procedura i jasne upute pacijentima; ubrzanje procesa.

promjene izabranog liječnika. Povjerenstvo nije zadovoljno odgovorima koje je dobilo.

- Domovi zdravlja – Povjerenstvo je ukazivalo na probleme na koje su se pacijenti žalili: nedostatak specijalista, nemogućnost slanja e-maila odnosno nemogućnost komunikacije i sl. Za razliku od prethodnih godina svi su ravnatelji brzo pristupili rješavanju problema zbog čega Povjerenstvo ovu suradnju smatra pozitivnom.
- Hrvatski savez gluhoslijepih osoba „DODIR“ – sastanak s predstavnicima Saveza Dodir i Hrvatske agencije za lijekove i medicinske proizvode (HALMED) na temu osiguravanja pristupačnosti uputa za lijekove gluhoslijepim osobama. Povjerenstvo suradnju smatra pozitivnom budući da su učinjeni konkretni prijelazni koraci za trenutačnu dostupnost uputa za lijekove u pristupačnom formatu do završetka HALMED-ovog projekta prilagodbe uputa koji je u tijeku.
- Klinička dječja bolnica – sastanak s ravnateljstvom bolnice vezano za probleme s kojima se susreću pacijenti te organizaciju hitnog prijema.

Druga događanja na kojima je Povjerenstvo prisustvovalo:

- 15. 2. 2024. – okrugli stol Zdravstvenog opservatorija – predstavljanje priručnika o pedijatrijskoj palijativi, Zagreb
- 18. 3. 2024. – Tribina o pravima onkoloških pacijenata u sustavu zdravstva i socijalne skrbi, Delnice
- 15. 5. 2024. – Otvorenje kuće za smještaj djece oboljele od malignih bolesti koja se liječe u Zagrebu i njihovih roditelja, u organizaciji Udruge Krijesnica
- 23. 5. 2024. – Tribina Udruge IGET– Institut za gastroenterološke tumore, prisustvovanje okruglom stolu na temu gastroenteroloških tumorima i kako pomoći pacijentu. Udruga IGET izradila je dokument o pravima onkoloških pacijenata iz prava zdravstvene i socijalne skrbi a u radnoj skupini za izradu dokumenta sudjelovala je i članica Povjerenstva Sanja Šutej.
- 5. 10. 2024. – Europa Donna – obilježen 25. Dan Ružičaste vrpce posvećen podizanju svijesti o raku dojke
- 25. 11. 2024. – Sajam zdravstvenih i socijalnih inovacija u organizaciji Zaklade „Solidarna“ i Udruge „Krijesnica“.
- 30. 11. 2024. – Okrugli stol na temu raka želuca u organizaciji Udruge IGET

VI. ISTAKNUTI PREDMETI

- Protiv privatne ordinacije plastične kirurgije poduzeti su svi postupci u okviru ovlasti, kako od strane tri pacijentice, koje su se obratile Povjerenstvu još 2023. godine, tako i od strane Povjerenstva, no unatoč pokrenutim zakonskim postupcima predmetna ordinacija i dalje neometano obavlja

svoju djelatnost dok pacijentice koje su prijavile nepravilnosti čekaju na daljnje postupanje nadležnih tijela, točnije Hrvatske liječničke komore, Ministarstva zdravstva i Državnog odvjetništva Republike Hrvatske.

- Prikazivanje medicinskog kartona na društvenim mrežama: Povjerenstvo je podnijelo prijavu nadležnim institucijama radi zaštite privatnosti pacijenata.
- Problematika dugotrajnih bolovanja zbog čekanja na pretrage tipa MR i male naknade pa pacijenti, iako neizliječeni, zbog ekonomskih razloga prisiljeni su vratiti se na posao i s time su pogoršali svoje zdravstveno stanje. Tako su oni puno veći trošak za sustav zbog nastalog invaliditeta.
- Problem organizacije rada fizikalne terapije u Klinici za tumore za onkološke pacijente – bez osiguranje privatnosti među pacijentima. Bolnici je poslana preporuka Pučke pravobraniteljice.
- Lijek za alergiju za djecu, prema preporuci specijalista se plaća u Hrvatskoj, jer ga HZZO ne sufinancira, a isti je u Sloveniji besplatan. To je predmet koji je otvoren još u 2023., ali nismo uspjeli doći do pozitivnog rješenja.
- Neprihvatanje nalaza dobivenih iz privatnih institucija nego inzistiranje da se dijagnostika ponovno odradi unutar javnog zdravstva, čime se duplicira dijagnostika, gubi vrijeme i novčana sredstva. S time se produljuje bolovanje pacijenta, a odugovlači s terapijama.
- Nemogućnost postupka obdukcije tijela pokojne majke koja je bolovala od specifične zarazne bolesti te višemjesečna korespondencija s institucijama koje su davale kontradiktorna objašnjenja.
- Položaj edukacijskih rehabilitatora u zdravstvenom sustavu, a samim time i otežana mogućnost na ostvarivanje edukacijsko – rehabilitacijske terapije u zdravstvu djece s teškoćama u razvoju i osoba s invaliditetom. Iako su ovi stručnjaci prisutni i rade u zdravstvenom sustavu te je edukacijsko – rehabilitacijska djelatnost regulirana zakonom, zdravstveni sustav još uvijek službeno ne registrira njihovo postojanje i rad u sustavu te nemaju dodijeljenu šifru djelatnosti. Na taj način prisutnost ovih stručnjaka u zdravstvenom sustavu nije vidljiva te se potrebe za njihovim uslugama ne mogu relevantno pratiti i mjeriti. Povjerenstvo je svjesno kako su edukacijsko - rehabilitacijski stručnjaci važni čimbenici u rehabilitaciji i habilitaciji djece s teškoćama u razvoju i odraslih osoba s invaliditetom. Imajući na umu i važnost rane intervencije, kao i deficit ovih djelatnika u zdravstvenom sustavu te otežanu dostupnost njihovih usluga za kojima raste potreba, Povjerenstvo je tražilo očitovanja HZZO-a i Ministarstva zdravstva uz zamolbu da ovom problemu i njegovom rješavanju pristupe s velikom pažnjom. Zaprimljeno je očitovanje HZZO-a koje odgovornost prebacuje na protokole Ministarstva, dok od Ministarstva ni nakon poslanog dopisa i pet požurnica, s današnjim danom nema odgovora.

VII. PREPORUKE POVJERENSTVA NA TEMELJU GODIŠNJEG IZVJEŠĆA

Iako rješavanje većine predmeta koje je Povjerenstvo obrađivalo spada pod nacionalnu domenu tj. pod Ministarstvo zdravstva, neke nadležnosti su pod Gradom Zagrebom kao npr. osiguravanje psihijatra za potrebe Centra za autizam Zagreb. Na preporuku Povjerenstva odgovorio je Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom da će u dogovoru s Centrom za autizam i njihovim iskazanim potrebama pronaći odgovarajuće rješenje.

Manjak specijalista, poput liječnika obiteljske medicine, ginekologa i pedijatar, predstavlja značajan problem. Grad bi trebao nastaviti s pozitivnom praksom i proaktivnim pristupom privlačenju mladih specijalista.

Kontinuirano praćenje kapaciteta i popunjenosti domova zdravlja ključno je za smanjenje lokalnih lista čekanja te osiguravanje pravovremene dijagnostike i liječenja.

Elektronička komunikacija s pacijentima trebala bi postati standardna praksa, a ne nadstandard. U cilju rasterećenja medicinskog osoblja, potrebno je zapošljavanje administrativnog kadra educiranog za rad u zdravstvu, koji bi se bavio upravljanjem podataka i komunikacijom, osobito u kriznim situacijama s povećanim brojem infekcija. Različiti oblici komunikacije ključni su za sprječavanje diskriminacije pacijenata s invaliditetom.

Web stranice domova zdravlja trebaju biti izvor provjerenih i konkretnih informacija za građane kao način informiranja o simptomima i preporukama za postupanje za krizne situacije (gripa, Covid19 i sl.). Povjerenstvo predlaže da se po domovima zdravlja kao i na njihovim web stranicama stave kontakt podaci o udrugama bolesnika i Povjerenstva.

Povjerenstvo je svjesno kako je Grad Zagreb u Proračunu za 2025. godinu osigurao sredstva za unaprijeđenje pristupačnosti u domovima zdravlja što pohvaljuje te se nada kako će se realizacija izvršiti u skladu sa zakonskim odredbama. Dom zdravlja Zagreb – Istok je primjer dobre prakse pristupačnosti osobama s invaliditetom i prepoznavanja potreba za novim uslugama u zajednici (savjetovalište za demenciju, podrška radu neformalnih njegovatelja osobama oboljelim od demencije putem radionica, širenje mreže specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite (dermato-venerološka ambulanta u GČ Maksimir, nefrološka ambulanta u GČ Sesvete, psihijatrijska ambulanta i ambulanta za psihološku djelatnost u Sesvetama, prostorno povećanje kapaciteta dvorane za fizikalnu terapiju uz direktan pristup osobama s teškoćama u kretanju u Sesvetama).

VIII. ZAKLJUČAK

Povjerenstvo će nastaviti s aktivnim radom na zagovaranju i unaprjeđenju prava pacijenata, posebno u području komunikacije i dostupnosti zdravstvenih usluga.

Općenito gledajući, rezultati komunikacije ovise o individualnoj odgovornosti kako liječnika tako i ovlaštenih osoba za zastupanje pojedinih institucija. Evidentno je kašnjenje pojedinih institucija u slanju odgovora na zahtjeve Povjerenstva zbog čega su nerijetki slučajevi u kojima je potrebno slati i više od 5 požurnica. Ponekad je komunikacija prema Povjerenstvu neprimjerena, ponekad se niti ne odgovori na konkretno postavljena pitanja, što govori o tome kako je u takvom sustavu pacijentima još teže nositi se sa svime time, uz postojeće zdravstvene probleme i brigu liječenju i ozdravljenju. Ovaj produljeni proces komunikacije s različitim zdravstvenim ustanovama i nadležnim institucijama, zbog njihove administrativne tromosti i nezainteresiranosti za rješavanje pojedinih problema, je glavni razlog nedovršenih i otvorenih predmeta u kojima se još uvijek traži odgovor i postupanje nadležnih osoba i institucija. Ovdje želimo istaknuti kako predmet, koji je naveden kao primjer trome komunikacije i nesuradnje nadležnih institucija u zaključku Izvješća Povjerenstva za 2023. godinu, još uvijek nije zaključen. Radi se o pritužbi koja je zaprimljena u svibnju 2022. godine slijedom koje se Povjerenstvo obratilo Ministarstvu zdravstva, a od kojeg, unatoč brojnim poslanim požurnicama, do dana pisanja ovog izvješća nije dobilo odgovor.

Pacijenti koji se obraćaju Povjerenstvu nerijetko su se prethodno i osobno javili izravno ravnateljstvu zdravstvenih ustanova ili nadležnim institucijama no bez povratnog odaziva. Često tražene odgovore dobivaju tek nakon obraćanja Povjerenstvu koje zatim pokrene postupanje po njihovoj pritužbi.

Primijećeno je i sve češće javljanje osoba s invaliditetom što je još jedan pozitivan iskorak u njihovom samozastupanju.

Treba istaknuti pozitivne pomake koji su uočeni tijekom ovog razdoblja, kako se u slučajevima neadekvatne komunikacije s pacijentima sve više zdravstvenih ustanova i njihovih djelatnika obraća pacijentima s isprikom. Povjerenstvo vjeruje kako se razvija svijest o važnosti i dobrobiti profesionalne i primjerene komunikacije između svih dionika zdravstvenog sustava, ali potrebno je i dalje poticati i organizirati kontinuirane edukacije zdravstvenih djelatnika o pravilnom načinu pristupa i komunikacije, pogotovo s osobama s različitim vrstama invaliditeta. Povjerenstvo će nastaviti s uključivanjem u javne rasprave,

konferencije i tematske okrugle stolove koji se odnose na unaprjeđenje zdravstvene skrbi i zaštite prava pacijenata u zdravstvenom sustavu.

Zaključno, Povjerenstvo sa zadovoljstvom ističe kako je i ove godine dobilo pohvale i zahvale pacijenata za svoj rad i zalaganje za prava pacijenata na području grada Zagreba:

"(...) od srca Vam zahvaljujem na neprocjenjivom radu koji obavljate. (...)

Još jednom puno Vam hvala i nastavite s fantastičnim radom."

Nives Badurina

Problema i izazova u zdravstvenom sustavu i njegovoj dostupnosti pacijentima svakako ima i dalje, no pojedini koraci prema naprijed daju nadu i poticaj za nastavak aktivnog zastupanja i zaštite prava pacijenata u gradu Zagrebu, ali i Republici Hrvatskoj.

S poštovanjem,

Predsjednica Povjerenstva

mr. sc. Nada Bjelčić



