

**IZVJEŠĆE O RADU**  
**POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA**  
**GRADA ZAGREBA**  
**U RAZDOBLJU OD 1. SIJEČNJA 2015. DO 31. PROSINCA 2015.**

**UVOD**

Na temelju Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br.: 169/04, 37/08 - u daljnjem tekstu: Zakon), radi ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svim su jedinicama područne (regionalne) samouprave osnovana - i već jedanaestu godinu razmjerno uspješno djeluju – županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata. Sva se ona nalaze i djeluju pri upravnim tijelima svojih jedinica područne (regionalne) samouprave nadležnim za poslove zdravstva. U Gradu Zagrebu to je tijelo Gradski ured za zdravstvo.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u odnosu na ostala županijska povjerenstva – trajna mu je to karakteristika - izrazito je specifično i glede statusa i glede opsega svojih službenih obveza. Statusno, jer ono formalnopravno nije dio Gradskog ureda za zdravstvo (koji mu službeno pruža poštanske i administrativne usluge i omogućuje da u njegovim postorijama ono održava svoje sjednice), već Ureda gradonačelnika Grada Zagreba, kao jedno od njegovih radnih tijela. Glede, pak, opsega svojih službenih aktivnosti, zagrebačko Povjerenstvo štiti i promiče prava i interese daleko najvećeg broja pacijenata, među kojima – i dalje - i onih koji formalnopravno nisu građani Grada Zagreba. Budući da u Zakonu još uvijek nije precizirano mogu li, odnosno trebaju li, hrvatski pacijenti svoje pritužbe, predstavke i molbe dostavljati/slati povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata „svoje“, odnosno županije u kojoj stalno borave, ili povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata županije u kojoj se nalazi zdravstvena ustanova u kojoj se oni trenutačno pregledavaju i/ili liječe i na postupke čijih se zdravstvenih radnika smatraju potrebnim požaliti, našem se Povjerenstvu – na čijem se području nalazi daleko najveći broj zdravstvenih ustanova, i to, prema pretežitijoj/općoj ocjeni, najboljih i najuglednijih - obraćaju i hrvatski građani koji stalno ne borave u Gradu Zagrebu, ali u zdravstvenim ustanovama na području Grada Zagreba ostvaruju svoje pravo na zdravstvenu zaštitu. Povjerenstvo je i u izvještajnom razdoblju službeno postupalo ne praveći nikakvu razliku u tretiranju podnositelja zaprimljenih pritužbi prema tome jesu li oni formalnopravno građani Grada Zagreba ili su u neku od zdravstvenih ustanova na području Grada Zagreba došli na pregled i/ili na liječenje.

Povjerenstvo štiti prava i stranih državljana koji u nekoj od zdravstvenih ustanova na području Grada Zagreba zatrebaju neku zdravstvenu uslugu i njome ne budu zadovoljni.

Povjerenstvo je pri kraju izvještajnog razdoblja (29. studenog 2015.) doživjelo kraj mandata svog prethodnog i izbor članica i članova svog novog, aktualnog saziva.

Do 29. studenog 2015. Povjerenstvo je djelovalo u sljedećem sastavu:

Predsjednik: mr. sc. Damir Jukica

Dopredsjednica: mr. sc. Nada Bjelčić

Članice: gospođa Ivana Smolić Groznik i gospođa Jadranka Klekar te

Član: gospodin Juroslav Dragun.

Odlukom Gradske skupštine Grada Zagreba, za rad u novom (aktualnom) sazivu Povjerenstva od 29. studenog 2015. imenovani su: gospođa Ruža Naglič, mr. sc. Danijela Špirić, dr. med., gospođa Jadranka Klekar, gospodin Marko Fak i mr. sc. Damir Jukica.

Novi saziv Povjerenstva djeluje u sljedećem sastavu:

Predsjednik: mr. sc. Damir Jukica

Dopredsjednica: gospođa Ruža Naglič

Članice: mr. sc. Danijela Špirić, dr. med., i gospođa Jadranka Klekar te

Član: gospodin Marko Fak.

Pacijenti koji drže da su im ugrožena ili prekršena prava iz ovog Zakona, mogu se svojim pisanim pritužbama i predstavkama Povjerenstvu obratiti na njegovu e-mail adresu, objavljenu na web-stranici Grada Zagreba, i na njegovu službenu adresu:

Grad Zagreb

Gradski ured za zdravstvo

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba,

10000 Zagreb,

Draškovićeve 15/3

Povjerenstvo službeno postupaju prema svim pritužbama i predstavkama pacijenata koje su poštom, e-mailom, faxom ili osobno dostavljene na službene adrese Povjerenstva. Sve se zaprimljene pritužbe i predstave pacijenata urudžbiraju, a njihovi podnositelji kontaktiraju radi utvrđivanja i, prema potrebi, dopunjavanja njihovih osobnih podataka i medicinske dokumentacije a, kada se od to ocijeni potrebnim, i radi dogovora o mogućoj zaštiti njihova identiteta pri službenom postupanju Povjerenstva. Prema, pak, povremeno zaprimljenim anonimnim pritužbama i predstavkama pacijenata Povjerenstvo postupaju krajnje oprezno kako ne bi bilo instrumentalizirano. Na sve zamolbe pacijenata i njihovih zakonskih zastupnika, Povjerenstvo pacijente i službeno posjećuje bez obzira gdje se oni trenutačno nalaze - u zdravstvenim ustanovama, u svojim domovima ili u domovima za starije i nemoćne osobe.

Tijekom protekle je, 2015., godine, Povjerenstvo obavilo 3 posjeta teže pokretnim i nepokretnim pacijentima u njihovim domovima i 1 posjet u domu za starije i nemoćne osobe, a osim toga obavilo je još 19 službenih sastanaka s pacijentima, što znači da je u 2015. godini Povjerenstvo ukupno obavilo 23 službena sastanka s pacijentima. U taj broj kontakata nisu uključeni brojni telefonski razgovori s pacijentima koje je obavio predsjednik Povjerenstva.

Temeljem zaprimljenih pritužbi i predstavki pacijenata, Povjerenstvo je tijekom 2015. godine 5 puta službeno posjetilo liječnike primarne zdravstvene zaštite, 3 puta liječnike specijaliste, po jednom ravnatelja jedne bolnice i ravnatelja jednog doma zdravlja te jednom zdravstvenu ustanovu za pružanje medicinske rehabilitacije.

Također temeljem zaprimljenih pritužbi i predstavki pacijenata, predsjednik je Povjerenstva u 2015 godini održao 2 službena sastanka s Pravobraniteljicom za djecu i jedan s predsjednicom Povjerenstva za zaštitu osoba s duševnim smetnjama Ministarstva pravosuđa.

Zahvaljujući izvanrednoj suradnji koju Povjerenstvo njeguje s krovnom organizacijom hrvatskih pacijenata, Koalicijom udruga u zdravstvu (u daljnjem tekstu: KUZ), posebice s njenim predsjednikom gospodinom **Ivicom Belinom, prof.**, s kojim predsjednik Povjerenstva održava redovite radne sastanke, Povjerenstvo ima izvrstan uvid u aktualne probleme ne samo većine zagrebačkih, već i većine hrvatskih pacijenata, uvid kakav kroz rad na zaprimljenim pritužbama i predstavkama svojih pacijenata i praćenjem medija samo ne bi moglo steći.

## **RAD POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA GRADA ZAGREBA**

### **U RAZDOBLJU OD 1. SIJEČNJA 2015. DO 31. PROSINCA 2015. GODINE**

Povjerenstvo je u 2015. godini održalo 20 sjednica, na kojima je razmotrilo 66 točaka dnevnog reda. Sve su sjednice Povjerenstva održane u dvorani za sastanke Gradskog ureda za zdravstvo, u Draškovićevoj ulici br. 15/3. Održavanje većeg broja sjednica objektivno nije bilo potrebno jer zbog naravi rada Povjerenstva ono pretežito djeluje operativno i terenski. Za razliku od, naime, većine/svih ostalih radnih tijela gradonačelnika Grada Zagreba - koja pretežito ili isključivo djeluju na svojim sjednicama - rad ovog Povjerenstva nalikuje radu klasičnog odvjetničkog ureda (kada pacijentima njegova pomoć zatreba žurno, on nalikuje i radu, doslovce, hitne /pravne/ pomoći) na čijim se kolegijima predmeti (zaprimljene pritužbe pacijenata i predstavke njihovih zakonskih zastupnika) zajednički, kratko, preliminarno razmotre i potom dogovorno međusobno dijele i zadužuju tako da po završetku održanih sjednica Povjerenstva rad/“rad“ njegovih članica i članova koji na njima nisu zadužili nijedan predmet tog trenutka prestaje, dok (zapravo, stvarni) rad njegovih članica i članova koji predmete – barem jedan ili više njih – na sjednicama jesu zadužili tada zapravo tek započinje.

Povjerenstvo je i tijekom proteklog izvještajnog razdoblja djelovalo isključivo u skladu sa Zakonom i važećim Poslovníkom o svom radu. Sjednice Povjerenstva (pod kojima ne mislim i na konzultacije e-mailom), osim tijekom ljetnih mjeseci, održavane su svaka dva tjedna. O njima su vođeni iscrpni zapisnici koje je, svih 20, napisao predsjednik Povjerenstva.

Sukladno odredbama članka 30. Zakona, Povjerenstvo je i za 2015. godinu donijelo godišnji Plan i program svog rada i, kao i prethodne, dosljedno ga je i u potpunosti provelo.

Visina ukupno utrošenih sredstava Grada Zagreba za rad Povjerenstva u izvještajnom razdoblju (od 1. siječnja do 31. prosinca 2015.) iznosi: 62.074,72 kn bruto.

## RAD POVJERENSTVA PREMA ZAPRIMLJENIM PRITUŽBAMA I PREDSTAVKAMA PACIJENATA U 2015. GODINI

Povjerenstvo je i tijekom 2015. godine prema svim zaprimljenim pritužbama i predstavkama pacijenata djelovalo doslovce što prije (najkasnije u zakonskom roku koji nijednom nije prekoračen) - službenom prepiskom s pacijentima, zdravstvenim djelatnicima i nadležnim institucijama - kad god je to bilo potrebno, i službeno ih posjećujući. Predsjednik Povjerenstva je, kada je god to nalagala žurnost situacije, odmah postupao i po e-mailom ili telefonski zaprimljenim pritužbama i predstavkama pacijenata. **Povjerenstvo je na usluzi i raspolaganju pacijentima Grada Zagreba i tijekom izvještajnog razdoblja stajalo 24 sata dnevno – s organiziranim dežurstvima i tijekom svih subota, nedjelja, državnih blagdana**, a ponekad i radnih dana koji zbog tzv. spajanja neradnima takvima i sami postaju.

Povjerenstvo je tijekom 2015. godine zaprimilo ukupno **154** pritužbe/predstavke pacijenata Grada Zagreba, što u odnosu na **88** zaprimljenih tijekom 2014. godine, predstavlja porast njihova broja od čak **75 posto**. Tijekom 2013. godine, podsjećam, Povjerenstvo je zaprimilo **60** pritužbi/predstavki, što znači da je prethodni rast tog broja iznosio **46,66 posto**.

Iako se ovako veliko povećanje broja zaprimljenih pritužbi i predstavki pacijenata Grada Zagreba u jednoj godini može činiti alarmantnim, ono se, držim, takvim ipak ne može ocijeniti jer puno više ilustrira povećanu informiranost naših građana o postojanju i, potom, o uspješnosti rada Povjerenstva nego stvarni/ikakvi pad kvalitete pruženih zdravstvenih usluga.

Tijekom 2015. godine Povjerenstvo je zaprimilo pritužbe/predstavke sljedeće strukture:

1. Pritužbe na rad liječnika obiteljske medicine	(ukupno: 34)
- Uskraćena uputnica za specijalistički pregled	5
- Neprimjereno službeno ponašanje prema pacijentu	1
- Dopuštanje medicinskoj sestri neprimjerenog službenog ponašanja	3
- Neprimjereno verbalno obraćanje mladb. pacijentu	2
- Neispravna uputnica za bolničko liječenje	1
- Naplaćivanje usluge koju u cijelosti pokriva zdravstveno osiguranje	1
- Upis netočnog datuma ozljede u zdravstveni karton pacijenta	1
- Upis neprimjerene primjedbe (o ponašanju pacijenta) u zdravstveni karton pacijenta	2
- Sporno postavljanje dijagnoze	3

- Sporno postavljanje medikamentozne terapije (u dva slučaja uskraćivanje željenog antibiotika a u drugom njegovo „olako“ prepisivanje /bez obavljenih pretraga/) 3
- Uskraćivanje dobivanja zatraženih preslika medicinske dokumentacije 1
- Dugo čekanje na pregled/spor rad liječnika 5
- Primanje pojedinih pacijenata (navodno, liječnikovih prijatelja) preko reda 1
- Uskraćivanje doznake za ortopedske pelene 1
- Proceduralni propust pri zamjeni izabranog liječnika 1
- Protivljenje odluci liječnika da pokrene postupak provjere poslovne sposobnosti 1
- Nedovoljna dostupnost liječnika u Domu za starije i nemoćne 1
- Sporna kvaliteta specifične zdravstvene zaštite u Domu za starije i nemoćne 1

2. Pritužbe na rad liječnika-specijalista (ukupno: 47)

- Sporna kvaliteta rada (od toga 2 slučaja sa smrtnim ishodom, a u jednom, trećem, pad pacijenta u komu) 9
- Neodgovarajuća poslijeoperativna skrb – pacijentica se dodatno teško ozlijedila i zadobila infekciju rane 1
- Prerano otpuštanje iz bolnice nakon operativnog zahvata (komplikacije uslijed toga) 1
- Dugo čekanje na pregled i obavljanje medicinskih pretraga 6
- Nepravodoban početak radnog vremena 2
- Neprimjereno službeno ponašanje prema pacijentu (od toga 1 slučaj, zbog čvrstih indicija o pedofiliji, prijavljen DORH-u) 9
- Pretraga nije izvedena sukladno zahtjevu liječnika obiteljske medicine 1
- Uskraćivanje dobivanja preslika medicinske dokumentacije 6
- Odbijanje operiranja očne mrežnice sa spornim medicinskim obrazloženje 1
- Odbijanje propisivanja lijeka na teret HZZO-a uz sporno obrazloženje 1
- Odbijanje odobrenja fizikalne terapije u toplicama 1
- Organizacija rada i, zbog nje, dugo čekanje na očitavanje žurno potrebnog nalaza 1
- Rad bez identifikacijske oznake 1
- Obavljanje bolnog medicinskog zahvata bez ikakve anestezije 1

- Odbijanja povrata uputnice i iznosa plaćene participacije za izvođenje započetog medicinskog zahvata 1
- Uskraćivanje prava na obavijest 3
- Neprimjeren način otpusta teško pokretnog pacijenta iz bolnice 1
- Zloupotreba službenog pečata ovlaštenog sudskog vještaka 1

Pritužbe na rad bolničkih povjerenstava za lijekove 3

Pritužbe na rad i službeno ponašanje medicinskih sestara (najviše je riječ o nejavljanju sestara na telefonske pozive pacijenata i u za to određenom jednosatnom terminu) 22

Pritužbe i predstavke u vezi s kršenjem prava osoba s duševnim smetnjama 8

Pritužbe na rad stomatologa 8

Pritužbe na službeno ponašanje stomatologa (pacijentu su navodno upućene prijetnje ako slučaj nekvalitetno pružene usluge nekome prijavi) 1

Pritužbe vezano uz rad HZZO-a (ukupno: 12)

- Nedopuštanje mogućnosti nadoplate željenog modela umjetnog kuka 1
- Dugo čekanje na vještačenje invalidnosti 2
- Pravo na sanitetski prijevoz na fizikalnu terapiju 2
- Pravo na plaćanje putnih troškova 2
- Odbijanje plaćanja obavljenih bolničkih usluga preko dopuštenog limita 1
- Pogreškom unesena netočna šifra bolesti (takve pogreške teško otklonjive) 1
- Pravo na dobivanje pojedinog lijeka na teret HZZO-a 1
- Sporno priznavanje ozljede na radu 1
- Trenutačna nedostupnost propisanog lijeka u ljekarnama 1

Ostale zaprimljene pritužbe:

- Dopuštanje majci da boravi uz krevet mladb. djeteta tijekom bolničkog liječenja 1
- Odbijanje molbe silovane djevojčice da promijeni prezime oca-silovatelja 1

- Postupanje Centra za socijalnu skrb prilikom pravne borbe rastavljenih roditelja za skrb nad zajedničkim djetetom 1
- Traženje pomoći vezano uz zdravstveno prouzročenu nemogućnost daljnjeg života brata i sestre u zajedničkom kućanstvu 1
- Traženje pomoći hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata da ostvare svoja prava vezano uz trajno narušeno zdravstveno stanje 3
- Postojanje samo jedne dnevne bolnice (u Kninu) za potrebe hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata 1
- Pravo invalida, civilne žrtve rata, na potrebnu medikamentoznu i fizikalnu terapiju, njegu u kući i ortopedska klica 1
- Kažnjavanje roditelja zbog protivljenja djetetovu zakonski obvezatnom cjepljenju 1
- Nezadovoljstvo radom ustanova za zdravstvenu njegu u kući 1
- Molba roditelja invalidnih osoba da Povjerenstvo podupre njihova nastojanja da u njihovoj stambenoj zgradi bude izgrađena rampa za pristup u invalidskim kolicima 2
- Molba Povjerenstvu za pravnim savjetom vezano uz procjenu preostale radne sposobnosti 1
- Izloženost mobingu 2
- Molba pripadnika jedne vjerske zajednice da im Povjerenstvo omogući liječenje u skladu s njihovim specifičnim vjerskim uvjerenjima 1
- Neizdavanje računa za naplaćenu pruženu zdravstvenu uslugu 1
- Sporna cijena naplaćivanja usluge fotokopiranja medicinske dokumentacije 1

Za jedan glede broja pacijenata skoro milijunski grad (s obzirom da Povjerenstvo štiti i prava nezagrepčanki i nezagrepčana, pa i stranaca, koji zdravstvene usluge zatrebaju u našem gradu, može se govoriti o oko milijun njegovih potencijalnih štíćenica i štíćenika), tako još uvijek razmjerno malom broju zaprimljenih pritužbi/predstavki pacijenata, poslije, neprijeporno, većinske neinformiranosti njegovih građana i gostiju o postojanju i radu našeg Povjerenstva, i dalje najviše pridonosi strah pacijenata od mogućeg prijavljivanja svojih liječnika nadležnom tijelu. Tako su, npr., prilikom jednog prošlogodišnjeg terenskog izvida dvije pacijentice ogorčeno kritizirale način rada svoje liječnice obiteljske medicine (u koncesiji), koja je toga dana tijekom prvog radnog sata – od 13 do 14 h - primila samo dva pacijenta, a već u 14.15 h - u za to nepredviđenom terminu – koristila 20-minutnu pauzu, tako da su one, kao i svi ostali pacijenti koji su pred tu ambulantu došli poslije njih, na red čekale sat i 45 minuta. Predsjednik Povjerenstva predstavio im se i ponudio im da Povjerenstvu te svoje pritužbe dostave u pisanom obliku ili da mu barem daju svoje osobne podatke, ali obje su mu nakon kratkog preišljanja rekle kako se kao pacijentice previše boje (!) mogućih posljedica za svoj budući status kod te svoje liječnice, pa to - nisu učinile.

Temeljem zaprimljenih pritužbi/predstavki, Povjerenstvo je i tijekom izvještajnog razdoblja u pravilu postupalo na sljedeći način:

- od odgovornih je osoba u zdravstvenim ustanovama najprije tražilo njihova službena očitovanja vezano uz sav sporni sadržaj zaprimljenih pritužbi/predstavki pacijenata;
- podnositelje je pritužbi i predstavki Povjerenstvo uvijek žurno (što prije) - najkasnije u zakonskom roku od 15 dana - pisano obaviještavalo o svojim službenim aktivnostima, zaključcima i mogućem daljnjem službenom postupanju s tim u vezi. Uzimajući u obzir činjenicu da je rad Povjerenstva i njegov službeni i ljudski odnos prema građanima koji mu se obrate uvijek i „slika“ Gradske skupštine Grada Zagreba, Ureda gradonačelnika Grada Zagreba i Gradskog ureda za zdravstvo, Povjerenstvo je i prošle godine maksimalno nastojalo pomoći i svim građankama i građanima Grada Zagreba, pa i drugih gradova, za čije zaprimljene pritužbe/predstavke ili molbe ono nije bilo nadležno. Nikome od njih ono nije poslalo obavijest tko je za taj njihov problem nadležan i kome se trebaju obratiti. Te je njihove dopise nadležnima - ono prosljedilo.
- kad god je moglo, Povjerenstvo je probleme rješavalo mirnim putem tako da pacijent bude optimalno zbrinut i zadovoljan, a prozvani zdravstveni djelatnik nesankcioniran;
- Tijekom 2015 godine Povjerenstvo je, temeljem pritužbi i predstavki pacijenata ili njihovih zakonskih zastupnika Hrvatskoj liječničkoj komori prijavilo 8 slučajeva, od kojih se u dva radilo o bolničkom liječenju sa smrtnim ishodom. Tijekom iste godine Povjerenstvo je zaprimilo dva stručna mišljenja Hrvatske liječničke komore. Prema oba, ni stručnih ni etičkih liječničkih propusta u prijavljenim slučajevima nije bilo.
- Povjerenstvo je HZZO-u prijavilo troje njegovih ugovornih zdravstvenih djelatnika i zaprimilo dva odgovora HZZO-a, prema kojima kršenja ugovorenih obveza nije bilo.
- Po jednu je prijavu tijekom 2015. Povjerenstvo poslalo Hrvatskoj komori dentalne medicine i Hrvatskoj psihološkoj komori. Njihova stručna mišljenja još nije dobilo.
- O jednom od tijekom 2015. godine najdrastičnijih slučajeva - u kojem se prema dojmu Povjerenstva, radilo o teškom krenju prava pacijenta, a prijavljeni je liječnik, prema svemu sudeći, protiv tog pacijenta - samo zato jer se obratio Povjerenstvu - podigao prekršajnu prijavu – Povjerenstvo je, osim što se obratilo Hrvatskoj liječničkoj komori i HZZO-u, službeno obavijestilo i pozvalo na službenu reakciju i Ministra zdravlja.

Ni u jednoj od tijekom 2015. godine zaprimljene 154 pritužbe/predstavke pacijenata nije se radilo o stavljanju pacijenta u nepovoljniji položaj, tj. o njegovoj diskriminaciji na osnovi rasne ili etničke pripadnosti ili boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovnog stanja, članstva u sindikatu, obrazovanja, društvenog položaja, bračnog ili obiteljskog statusa, dobi, zdravstvenog stanja, invaliditeta, genetskog naslijeđa, rodnog identiteta, izražavanja ili njegove spolne orijentacije. Uvjetno se takvom možda može označiti jedino pritužba predstavnika Jehovinih svjedoka iz Zagreba koji su se Povjerenstvu požalili da im u Republici Hrvatskoj nije omogućeno tzv. beskrvno liječenje, odnosno podvrgavanje operativnim zahvatima uz jamstvo da neće biti podvrgnuti, njima kao vjernicima neprihvatljivoj, transfuziji krvi. Povjerenstvo je tu njihovu pritužbu podržalo uvjetno kao što je to učinio i HZZO, što znači



da bi i prema mišljenju Povjerenstva punoljetnim Jehovinim svjedocima kao pacijentima to pravo trebalo biti omogućeno ali ne na račun ostalih pacijenata, osiguranika HZZO-a. To, drugim riječima, znači da bi dodatne troškove (razliku u cijeni) tako pružene zdravstvene zaštite Jehovini svjedoci kao pacijenti trebali sami podmirivati. Potpuno neprihvatljivim Povjerenstvo pritom drži zahtjeve Jehovinih svjedoka kao roditelja ili skrbnika maloljetnih pacijenata, posebice još male i tek rođene djece, da to vjerničko pravo obuhvati i njih. O tom je svom stavu Povjerenstvo odlučilo službeno obavijestiti Pravobraniteljicu za djecu.

Povjerenstvu ni tijekom 2015. godine nije upućena niti jedna pritužba pacijenta u kojoj je neki zdravstveni radnik na području Grada Zagreba optužen zbog traženja mita.

Struktura je, dakle, i tijekom 2015. godine zaprimljenih pritužbi/predstavki glede težine prijavljenih prekršaja, grešaka i propusta bila vrlo raznolika. Potencijalno najtežim se slučajem kršenja prava pacijenata možda može označiti zaprimljena službena obavijest psihologice jedne srednje škole o pedofilskom ponašanju predstojnika jedne bolničke klinike prema učenici 2. razreda te škole, a što je Povjerenstvo odmah prijavilo Državnom odvjetništvu Republike Hrvatske, Hrvatskoj liječničkoj komori i Pravobraniteljici za djecu.

Povjerenstvo je i tijekom 2015. godine primalo najrazličitije ne samo pritužbe već i molbe pacijenata, kakva je, ilustracije radi, i molba jednoga od njih, samca treće životne dobi iz Vrbovca, da mu Povjerenstvo pomogne na vrijeme doznati termin predstojeće operacije u jednoj zagrebačkoj bolnici. On, naime, nema ni fiksni ni mobilni telefon pa je Povjerenstvo zamolio da ono o tome obavijesti njegovu prijateljicu koja će mu, rekao je, tu obavijest prenijeti. Predsjednik Povjerenstva nazvao je navedeni bolnički odjel i zamolio nadležne da to tako bude i provedeno. Pacijent je bio pravodobno i informiran i operiran.

Povjerenstvo je 9. srpnja 2015. zaprimilo dvije pritužbe zbog nefunkcioniranja klima uređaja na 4. katu Klinike za pedijatriju KBC-a Zagreb (Rebro). Službeno je zamolio sanacijskog upravitelja KBC-a Zagreb da ti uređaji budu žurno osposobljeni i 10. srpnja dobio odgovor da nadležna služba kvar nastoji otkloniti ali da će i potom rad tamošnjih klima uređaja biti neodgovarajući zbog tehničke limitiranosti. Za potrebne investicije za tu svrhu, obavijestio je Povjerenstvo, Klinika za pedijatriju KBC-a Zagreb nema novca.

Štiteći pravo pacijenata Grada Zagreba na ostvarivanje zdravstvene zaštite u humanim, dostojanstvenim, pa i, s obzirom na u pravilu dugotrajna čekanja na preglede, fiziološki podnošljivim uvjetima (članak 4. Zakona), Povjerenstvo je jednom prilikom reagiralo i na obavijest da je u jednom od Domova zdravlja WC već mjesecima u kvaru a namijenjen je pacijentima čak 5 (pet) ordinacija. Povjerenstvo je tri dana kasnije nazvao ravnatelj tog Doma zdravlja, zahvalio mu na tom poticaju i javio mu da je WC popravljen.

S obzirom da nacionalno Povjerenstvo za zaštitu i promicanje Ministarstva zdravlja nije profunkcioniralo ni tijekom 2015. godine, naše je Povjerenstvo nastavilo obavljati i sve njegove najvažnije zakonske zadaće (članak 39. Zakona). Riječ je o sustavnom praćenju provedbe ostvarivanja prava pacijenata sukladno tom Zakonu; o davanju mišljenja, preporuka i prijedloga nadležnim tijelima o utvrđenom stanju na području djelokruga rada povjerenstava jedinica područne (regionalne) samouprave; o predlaganju poduzimanja mjera za izgradnju cjelovitog sustava zaštite i promicanja prava pacijenata u Republici Hrvatskoj i o suradnji s tijelima i organizacijama na području zaštite i promicanja prava pacijenata. Sve su to iznimno važne zakonske obveze nacionalnog Povjerenstva, koje, da si ih u zadaću dragovoljno nije preuzelo naše Povjerenstvo, ne bi imao tko drugi obavljati.

Predsjednik, dopredsjednica i ostale dvije članice Povjerenstva i tijekom izvještajnog su razdoblja sudjelovali na nizu stručnih skupova i javnih tribina, a predsjednik Povjerenstva i u svim televizijskim emisijama vezano uz zaštitu i način ostvarivanja prava pacijenata Grada Zagreba u koje je bio pozvan. Rado je odgovarao i na sva, postavljena mu, novinarska pitanja.

I kada se je s velikom vjerojatnošću moglo pretpostaviti da će po završetku istražnog postupka imati samo „riječ“ pacijenta protiv „riječi“ prozvanog liječnika, medicinske sestre ili nekog drugog medicinskog radnika, Povjerenstvo je, ako pacijent svoju pritužbu/predstavku ne bi povukao, i tijekom 2015. godine službeno postupilo prema svim zaprimljenim pritužbama i predstavkama pacijenata – računajući da će se pacijenti time barem osjetiti zaštićen(ij)ima, a zdravstveni radnici službeno upozorenima da njihovi pacijenti nisu prepušteni samovolji neodgovornih pojedinaca u njihovim redovima, odnosno „samima sebi“, te da, stoga, i svi zdravstveni radnici svoj posao moraju obavljati odgovorno i kvalitetno.

Svim pacijentima kojima Povjerenstvo nije moglo ili znalo službeno pomoći, ono je to odmah (neodložno) otvoreno dalo do znanja i, štoviše, ukazalo im na mogućnost žalbe na rad Povjerenstva - Ministarstvu zdravlja i Odboru za zdravstvo Gradske skupštine Grada Zagreba.

## **OSTALE SLUŽBENE AKTIVNOSTI POVJERENSTVA U 2015. GODINI**

Kao ponajvažnije ostale aktivnosti Povjerenstva u 2015., mogu se navesti sljedeće:

1. 24. ožujka 2015. - sudjelovanje na Okruglom stolu „Večernjeg lista“ i jedne privatne poliklinike "Mogućnost odabira umjetnog kuka u državnim i privatnim bolnicama";
2. 14. svibnja 2015. – sudjelovanje na tribini Samostalnog sindikata u zdravstvu i socijalnoj skrbi, Kluba studenata Filozofskog fakulteta u Zagrebu i Baze za radničku inicijativu i demokratizaciju "Budućnost zdravstva u Hrvatskoj";
3. 18. svibnja 2015. – sudjelovanje na konferenciji za novinare Koordinacije liječnika obiteljske medicine o nacrtima prijedloga novog Zakona o zdravstvenoj zaštiti i Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju;
4. 20. svibnja 2015. – sudjelovanje u obilježavanju Međunarodnog dana kliničkih ispitivanja;
5. 27. svibnja 2015. – sudjelovanje na javnoj raspravi KUZ-a o promjenama Zakona o zdravstvenoj zaštiti i Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju;
6. 15. lipnja 2015. – sastanak s pomoćnicom ministra zdravlja gospođom Dijanom Cimerom, dr. med. spec., u sklopu projekta sastanaka čelnika Ministarstva zdravlja s čelnicima udruga pacijenata i županijskih povjerenstava za zaštitu njihovih prava;
7. 18. svibnja 2015. – sudjelovanje na tribini o zaštiti prava osoba lišenih poslovne sposobnosti Udruge za zaštitu i promicanje mentalnog zdravlja „Svitanje“;

8. 6. listopada 2015. – predstavljanje Povjerenstva prilikom obilježavanja Međunarodnog dana starijih osoba u Domu za starije i nemoćne osobe Peščenica (predsjednik Povjerenstva, i kao član Glavnog odbora Sindikata umirovljenika Hrvatske, vrlo rado koristi sve takve prilike za informiranje naših starijih sugrađana o radu Povjerenstva);
9. 12. listopada 2015. – sudjelovanje i predstavljanje rada Povjerenstva na Okruglom stolu „Mirenje kao zaštita potrošača“;
10. 3. prosinca 2015. – sudjelovanje na 2. Nacionalnoj konferenciji „Kvaliteta i sigurnost u zdravstvu“ Agencije za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi;
11. 4. prosinca 2015. – sudjelovanje na 3. Kongresu Hrvatskog društva za sigurnost pacijenta s međunarodnim sudjelovanjem.

## **NEZADOVOLJSTVO PACIJENTA RADOM POVJERENSTVA U 2015. GODINI**

Nezadovoljstvo je radom Povjerenstva u 2015. godini izrazio samo jedan pacijent. Zbog toga je Povjerenstvo prijavio Ministru zdravlja, a predsjedniku Povjerenstva zaprijetio podizanjem sudske tužbe zbog klevete. U svojoj je pritužbi Povjerenstvu, naime, taj pacijent sam naveo da se liječi od ozbiljnih psihičkih poremećaja, koje je ocijenio i opasnim po život. Nakon što je naše Povjerenstvo tu njegovu pritužbu na nadležno postupanje dostavilo Povjerenstvu za osobe s duševnim smetnjama Ministarstva pravosuđa – uz pisanu obavijest tom pacijentu da će time postati štíćenikom oba ta povjerenstva i steći dodatnu pravnu zaštitu – pacijent je osporio da je on „osoba s duševnim smetnjama“. Taj ga je postupak našeg Povjerenstva duboko uvrijedio pa je njegovu predsjedniku – koji je s njim kontaktirao - zaprijetio tužbom zbog klevete. Iako je on i to učinio krajnje obzirno, taj je pacijent taj njegov postupak doživio kao uvredu i žalio se Ministarstvu zdravlja „zbog klevete“. Ministarstvo je o tome zatražilo službeno očitovanje našeg Povjerenstva i nakon što ga je primilo – a naše ga je Povjerenstvo na znanje dostavilo i tom pacijentu - i Ministarstvo zdravlja i taj pacijent taj su postupak Povjerenstva ocijenili besprijeakornim, pa je i taj jedini spor pozitivno okončan.

## **SURADNJA S ČIMBENICIMA ZAŠTITE PRAVA PACIJENATA**

Povjerenstvo, nažalost, i dalje, i u jedanaestoj godini svog kao i djelovanja ostalih županijskih povjerenstava za zaštitu prava pacijenata, svjedoči da većina pacijenata Grada Zagreba još uvijek nije dovoljno dobro ili, još gore, nije uopće upoznata sa Zakonom o zaštiti prava pacijenata, pa, uz svoje prioritarno postupanje vezano uz zaprimljene pojedinačne pritužbe/predstavke pacijenata, jednom od svojih stalnih zadaća i nadalje drži i upoznavanje pacijenata Grada Zagreba s ovim Zakonom i svojim radom - ponajprije u suradnji sa zdravstvenim djelatnicima bolnica/klinika i domova zdravlja, s udrugama civilnog društva, s novinarima, u svojim izravnim kontaktima s pacijentima i na sve druge dostupne mu načine.

Povjerenstvo je u tom kontekstu i tijekom proteklog razdoblja uočavalo zbuđenost mnogobrojnih hrvatskih pacijenata, pa i pacijenata Grada Zagreba, djelovanjem nekih udruga civilnog društva „za promicanje prava pacijenata“, koje u svojim obraćanjima pacijentima i, uopće, u javnosti i dalje „zaboravljaju“ navesti i naglasiti ono pacijentima najvažnije: da su isključivo županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata zakonski ovlaštena reagirati na pojedinačne povrede prava pacijenata, službeno tražiti očitovanja liječnika i voditelja zdravstvenih ustanova; zahtijevati izvješća o poduzetim mjerama, neposredno pristupati u službene prostorije u kojima se obavlja zdravstvena djelatnost i utvrđivati jesu li prava pacijenata uistinu bila povrijeđena, a, ako jesu, tražiti od tijela nadležnih strukovnih komora provedbu stručnog nadzora u takvim slučajevima, kao i poduzimati druge konkretne mjere na području svog djelovanja - odnosno da su samo županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata zakonski ovlaštena i osposobljena štiti prava pacijenata i njihove interese. Predsjednik Povjerenstva je, primjerice, 10. veljače 2015. HTV-u morao uputiti zahtjev za ispravkom netočnih navoda, objavljenih u emisiji „Treća dob“. U njoj je, naime, predsjednik „Hrvatske udruge pacijenata“ **Mario Drlje** potpuno prešutio i time brojnim gledateljima potpuno uskratilo informaciju da u Republici Hrvatskoj već deset godina postoje i razmjerno uspješno djeluju županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata. Na pitanje voditeljice, kome se pacijenti radi zaštite svojih prava mogu i trebaju obratiti, **Drlje** ih je uputio na, cit., „*neku od 400 udruga pacijenata, među kojima je i njegova, a ako ne njima, onda medijima*“.

Povjerenstvo je, također, i tijekom prošle godine, svaki put kada je zatrebalo, izvrsno surađivalo i sa svim ostalim županijskim povjerenstvima za zaštitu prava pacijenata – najviše opet, s povjerenstvom Zagrebačke županije. Proteklog se ljeta dogodilo da usred turističke sezone Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Splitsko-dalmatinske županije nije bilo formirano, pa nije ni moglo djelovati. Stoga sam, odmah po primitku obavijesti o tome, Ministarstvo zdravlja Republike Hrvatske i župana Splitsko-dalmatinske županije obavijestio da sve tijekom ljeta zaprimljene pritužbe i predstavke na rad i/ili na službeno ponašanje zdravstvenih djelatnika iz zdravstvenih ustanova s područja te županije mogu na službeno postupanje odmah slobodno proslijediti našem Povjerenstvu – i to ne samo pritužbe i predstavke ondje zatečenih Zagrepčanki i Zagrepčana, već i svih ostalih njihovih podnositelja.

U ime Povjerenstva sam i ovom prilikom veliku zahvalnost za pruženu savjetodavnu pomoć dužan izraziti voditeljici Odjela za zdravstvo u Gradskom uredu za zdravstvo gospođi **Ivani Portolan Pajić, dr. med.**, koja svojim savjetima i stručnim procjenama Povjerenstvu često pomaže i izvan svog redovitog radnog vremena. Povjerenstvo, naime, mora službeno djelovati i kada pacijenticama i pacijentima Grada Zagreba njegova pomoć zatreba žurno. U takvim im je situacijama ona i najpotrebnija. Priroda je rada Povjerenstva takva da i vikendima i blagdanima i radnim danima poslije isteka redovitog radnog vremena, kad većina gradskih ureda ne radi, Povjerenstvo dežurati i za svoje pacijente intervenirati naprosto mora.

Na kraju se i ovom prilikom na doista uvijek brzom, stručnom i rado pruženoj službenoj pomoći u ime Povjerenstva i u svoje osobno ime moram i želim posebno zahvaliti i službenici Direkcije HZZO-a gospođi **Nataši Milanković**. Bezbrojne pohvale zahvalnih pacijentica i pacijenata, upućenih Povjerenstvu, najviše pripadaju toj samozatajnoj i uzornoj službenici.

## ZAKLJUČAK

Povjerenstvo je i u izvještajnom razdoblju svoju iznimno odgovornu dužnost obnašalo brzo/žurno, maksimalno stručno i savjesno te se, držim, s pravom može označiti jednim od najučinkovitijih i najzornijih gradskih radnih tijela. Kao takvo je i protekle godine uspješno riješilo sve pristigle pritužbe i predstavke pacijenata, što znači da nije bilo ni jednog slučaja u kojem ono nije postupilo pravodobno i/ili potpuno ne iskoristivši sve svoje zakonske ovlasti.

I nastavljeni osjetni porast broja zaprimljenih pritužbi/predstavki pacijenata Grada Zagreba Povjerenstvo drži jednom od očiglednih potvrda kvalitete svog rada. Sve više pacijenata, naime, za Povjerenstvo doznaje „usmenom predajom“ od svojih prethodnika koji Povjerenstvo, da njegovim uslugama sami nisu bili zadovoljni, ne bi i drugima preporučivali.

Tome je pogodavala i okolnost da je aktualna pročelnica Gradskog ureda za zdravstvo, **prof. dr. sc. Mirna Šitum, dr. med. spec.**, ureda pri kojem Povjerenstvo djeluje, uvjete rada Povjerenstva bitno poboljšala - učinivši sa svoje strane sve što je objektivno mogla. Upoznat s izvrsnim rezultatima dosadašnjeg rada Povjerenstva i, početkom o.g. predstavljenim, Planom i programom njegova rada u predstojećem četverogodišnjem razdoblju, svoju je punu potporu budućem radu Povjerenstva obećao i gradonačelnik Grada Zagreba gospodin **Milan Bandić**.

Na kraju se osjećam obveznim ponoviti da prethodni saziv Povjerenstva – djelujući tijekom prethodnog četverogodišnjeg mandata, pa tako i u izvještajnom razdoblju, pod, ponajviše, mojim utjecajem - svoju zakonsku i ljudsku ulogu - možda pogrešno - nije smatrao jednostranom. Iako je, naime, Povjerenstvo prava i interese svojih štićenika, pacijenata Grada Zagreba, uvijek nastojalo (za)štititi maksimalno, ono ni liječnike ni ravnatelje zdravstvenih ustanova, kao ni sve ostalo zdravstveno osoblje, nije željelo smatrati svojim i „neprijateljima“ pacijenata, protiv kojih treba voditi „rat“ za prava pacijenata, već je, kada je god to moglo, nastale probleme najprije nastojalo rješavati mirnim putem. Tek ako u tome ne bi uspjelo, bilo je spremno posegnuti i za, svim mu raspoloživim, „represivnim“ mjerama. U tom kontekstu uvijek rado ističem da Povjerenstvo ne smatram (pravo)braniteljem isključivo pacijenata, već, istodobno, i (pravo)braniteljem sustava javnog zdravstva. Jer ako bi ono svojim nerealnim zahtjevima ugrožavalo rad i izdržljivost potonjeg, izravno bi ugrožavalo i interese pacijenata.

Hoće li takvo ili neko drugo, bolje, viđenje uloge Povjerenstva dijeliti i njegov novi, aktualni saziv, odlučit će i odlučivat će većinom glasova njegove sadašnje članice i članovi.

Bez obzira na to, svim pacijenticama i pacijentima Grada Zagreba koji će se našem Povjerenstvu ubuduće obraćati, Ministru zdravlja, Gradonačelniku Grada Zagreba, svim članicama i članovima Odbora za zdravstvo Gradske skupštine Grada Zagreba i svim ostalim gradskim zastupnicama i zastupnicima, Pročelnici Gradskog ureda za zdravstvo i drugim za to zainteresiranim čimbenicima mogu i u ime novog saziva Povjerenstva i u svoje osobno ime obećati da će se ono i u svom predstojećem mandatu maksimalno zalagati kako bi rezultatima svog rada, zadovoljstvom svojih pacijenata, ukazano mu povjerenje u cijelosti opravdalo.

**PREDSJEDNIK POVJERENSTVA**

**Mr. sc. Damir Jukica, v.r.**

U Zagrebu, 27. siječnja 2016.