

IZVJEŠĆE O RADU
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA
GRADA ZAGREBA
U RAZDOBLJU OD 1. SIJEČNJA 2013. DO 31. PROSINCA 2013.

UVOD

Zakonom o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj: 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. U Gradu Zagrebu to je tijelo Gradski ured za zdravstvo.

Županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata imaju, dakle, zadaću ostvarivanja, odnosno zaštite i promicanja prava pacijenata na području svoje županije. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u tom je pogledu izrazito specifično jer štiti i promiče prava i interese daleko najvećeg broja hrvatskih pacijenata, pa i onih među njima koji formalnopravno nisu građani Grada Zagreba. Budući da, naime, u Zakonu nije precizirano mogu li, odnosno trebaju li, pacijenti svoje pritužbe i/ili predstavke 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 liječe i na postupke čijih se zdravstvenih radnika odluče požaliti, našem se Povjerenstvu – na čijem se području nalazi daleko najveći broj zdravstvenih ustanova, i to, prema općoj ocjeni, najboljih i najuglednijih - razmjerno često obraćaju i hrvatski građani koji stalno ne borave u Gradu Zagrebu, ali u zdravstvenim ustanovama na području Grada Zagreba ostvaruju/nastoje ostvariti svoje pravo na pravodobnu i kvalitetnu zdravstvenu zaštitu. Naše je Povjerenstvo na ovu nedorečenost Zakona još prije tri godine službeno upozorilo nacionalno Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravlja Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: nacionalno Povjerenstvo), ali do pojašnjenja Zakona u tom pogledu ni do danas nije došlo. Povjerenstvo je, stoga, i u izvještajnom razdoblju službeno postupalo ne praveći apsolutno nikakvu razliku u tretiranju podnositelja zaprimljenih pritužbi i predavki prema tome jesu li oni - ili osobe u čije su nam se ime, kao njihovi opunomoćenici, obratili - formalnopravno građani Grada Zagreba ili se u zdravstvenim ustanovama na području Grada Zagreba - kako u onima u sustavu javnog zdravstva, tako i u privatnim - „samo“ povremeno ili redovito liječe.

Povjerenstvo je u izvještajnom razdoblju imalo predsjednika, dopredsjednicu, dvije članice i još jednog člana, koje je izabrala i imenovala Gradska skupština Grada Zagreba.

Predsjednik: mr. sc. Damir Jukica

Dopredsjednica: mr. sc. Nada Bjelčić

Članice: gospođa Ivana Smolić Groznić i gospođa Jadranka Klekar te

Član: gospodin Juroslav Dragun.

Pacijenti koji drže da su im ugrožena ili prekršena prava iz ovog Zakona, mogu se svojim pisanim pritužbama i predstavkama Povjerenstvu obratiti na njegovu službenu adresu:

Grad Zagreb

Gradski ured za zdravstvo

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba,

10000 Zagreb,

Ignjata Đorđića 26/I

Povjerenstvo i dalje službeno postupa i prema svim pritužbama i predstavkama pacijenata Grada Zagreba koje su poštom, e-mailom ili osobno dostavljene predsjedniku, dopredsjednici ili dvjema ostalim članicama i članu Povjerenstva na njihove privatne adrese. Sve se tako zaprimljene pritužbe i predstave pacijenata ili njihovih opunomoćenika, kao i one poslane poštom, prethodno urudžbiraju, a njihovi podnositelji kontaktiraju radi utvrđivanja i, prema potrebi, dopunjavanja osobnih podataka i dostave nužne medicinske dokumentacije. Prema anonimnim pritužbama pacijenata Povjerenstvo postupa s dodatnim oprezom kako ne bi bilo instrumentalizirano u svrhe koje nisu obuhvaćene ovim Zakonom. Kada se podnositelji pritužbi/predstavki Povjerenstvu samo djelomično predstave, često samo imenom i brojem mobitela, predsjednik Povjerenstva ih kontaktira, objasni im da su Povjerenstvu za njegovo službeno postupanje korisni, a na određeni način i neophodno potrebni svi njihovi osnovni podaci kao i svi relevantni podaci o mjestu i sudionicima njihova spornog liječenja, ali im i obeća da će, ako oni to žele, Povjerenstvo, sukladno i toj svojoj zakonskoj obvezi, u tom svom službenom postupanju njihov i identitet članova njihovih obitelji nastojati maksimalno zaštititi.

Povjerenstvo se je u veljači 2013. godine uspjelo izboriti za to da se informacija o njegovu postojanju, radu i adresi vrati na web-stranicu Gradske uprave Grada Zagreba, što je, naravno, bitno pridonijelo osjetnom povećanju broja zaprimljenih pritužbi/predstavki pacijenata tijekom proteklog izvještajnog razdoblja. Informacija o postojanju, radu i adresi Povjerenstva i dalje se nalazi i na njegovu Facebook-profilu te, dobrotom gospođe **Andree Latinović**, na popisu servisnih službi Grada Zagreba u za građanke i građane Grada Zagreba i sve njegove goste besplatnom biltenu „Zagreb.hr“.

RAD POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA GRADA ZAGREBA

U RAZDOBLJU OD 1. SIJEČNJA 2013. DO 31. PROSINCA 2013. GODINE

Povjerenstvo je u izvještajnom razdoblju održalo 16 sjednica, na kojima je razmotrena 51 točka dnevnog reda. Održavanje većeg broja sjednica nije bilo potrebno jer zbog naravi posla Povjerenstvo dominantno djeluje operativno i terenski. Sve su sjednice održane u dvorani za sastanke Gradskog ureda za zdravstvo. Pregled se nazočnosti članica i članova Povjerenstva na njegovim sjednicama nalazi u prilogu Izvješća.

Povjerenstvo je i tijekom izvještajnog razdoblja u cijelosti djelovalo u skladu sa Zakonom i važećim Poslovníkom o svom radu.

Sjednice su Povjerenstva, osim iznimno, održavane otprilike svaka tri tjedna. O njima su vođeni iscrpni zapisnici koje je sastavio predsjednik Povjerenstva. Zapisnik je dostavljan svim članicama i članovima Povjerenstva. Na početku svake od sjednica Povjerenstva usvojen je zapisnik sa prethodne. Sve je usvojene zapisnike osobno potpisao predsjednik Povjerenstva. Pozivi su za sjednice Povjerenstva upućivani svim njegovim članicama i članovima e-mailom i telefonom najkasnije 48 sati prije održavanja sjednice, a sadržavali su mjesto i vrijeme održavanja sjednice, prijedlog dnevnog reda i druge potrebne podatke. Dnevni su redovi potvrđivani na počecima sjednica Povjerenstva, dok je za njihove promjene bila potrebna većina glasova članica i članova Povjerenstva. Povjerenstvo je i tijekom proteklog izvještajnog razdoblja odlučivalo pravovaljano: na svim je održanim sjednicama bilo nazočno više od polovice svih njegovih članica i članova i sve su odluke Povjerenstva donijete jednoglasno ili većinom glasova svih njegovih članica i članova. Sva su izdvojena mišljenja članova Povjerenstva uredno unesena u zapisnike s njegovih sjednica. Odluke su Povjerenstva, također u skladu s važećim Poslovníkom o njegovu radu, svi akti koje, sukladno Zakonu, sastavlja Povjerenstvo - prijedlozi, preporuke, obavijesti, izvješća i svi drugi akti koji se pojavljuju u redovitom uredskom poslovanju povremenih radnih tijela u skladu s općim propisima. Sve je Zapisnike sa sjednica Povjerenstva i većinu službenih dopisa Povjerenstva napisao njegov predsjednik.¹ O svim je službenim aktima Povjerenstva i tijekom 2013. godine

¹ Rad je Povjerenstva prema svojoj (vrlo složenoj) naravi takav da ga je - i kada je riječ o neposrednom službenom kontaktiranju njegovih predstavnika s raznim institucijama, pacijentima, liječnicima, pravnim stručnjacima, novinarima i drugim službenim osobama i kada je riječ o pripremi i sastavljanju brojnih službenih dopisa Povjerenstva - između njegovih članica i članova nemoguće i približno ravnomjerno podijeliti. Ako, primjerice, predsjednik Povjerenstva u razdoblju između dviju sjednica obavi 5-6 službenih razgovora (o kojima sastavlja službene zabilješke i na sljedećoj sjednici Povjerenstva obavještava ostale članove) i još toliko službenih telefonskih razgovora i e-mail kontakata, najjednostavnije je i najlakše da i Zapisnik sa sljedeće sjednice Povjerenstva u cijelosti napiše on osobno. Osim toga, sve članice i članovi Povjerenstva nemaju zbog svojih primarnih radnih obveza (dvoje je članova Povjerenstva u stalnom radnom odnosu i formalno, a jedna je članica Povjerenstva, kao predsjednica jednog strukovnog sindikata, to praktički) i, u čak tri slučaja, iznimo otežanih obiteljskih zdravstvenih prilika (jedan član Povjerenstva zbog vlastitog ozbiljno narušenog zdravstvenog stanja u radu Povjerenstva protekle godine uopće nije sudjelovao) - ni približno jednako slobodnog vremena (objektivnih mogućnosti) za svoj rad u Povjerenstvu.

uredno vođena evidencija u skladu s propisima o uredskom poslovanju i sve se njihove preslike uredno pohranjene u arhiv Gradskog ureda za zdravstvo.

Visina sredstava utrošenih za rad Povjerenstva u izvještajnom razdoblju (od 1. siječnja 2013. do 31. prosinca 2013.) ukupno iznosi: **17.872,00 kn**.

U obavljanju svojih zadaća, sukladno odredbama članka 30. Zakona, Povjerenstvo je i za 2013. godinu donijelo godišnji Plan i program svog rada i uredno ga je provodilo.

Povjerenstvo je u izvještajnom razdoblju zaprimilo 60 pritužbi/predstavki pacijenata (što u odnosu na prošlogodišnjih 32, predstavlja porast njihova broja od 87,5 posto), sljedeće strukture:

- Pritužbe/predstavke pacijenata vezano uz djelokrug Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (u daljnjem tekstu: HZZO) (14):
- Prigovor teže pokretnog pacijenta na proceduru produžavanja bolovanja (1)
- Rad (stručni kriteriji) kontrolora HZZO-a pri produžavanju bolovanja (1)
- Nemogućnost obavljanja operativnog zahvata koji se u Republici Hrvatskoj izvodi samo u privatnim zdravstvenim ustanovama koje nemaju ugovor sa HZZO-om (1)
- Pravo na pokriće troškova nabavke specijalne hrane za pacijente s rijetkim bolestima i nemogućnost njenog preuzimanja u ljekarnama (2)
- Pravo na prijevoz teško pokretne osobe na specijalističke preglede (1)
- Nemogućnost obavljanja razmjerno rijetkog operativnog zahvata u inozemstvu na račun HZZO-a (1)
- Pravo na ostvarivanje zdravstvene zaštite nakon gubitka studentskog statusa (1)
- Pravo majke na bolnički smještaj na stolcu uz krevet dojenčeta (1)
- Pravo roditelja na korištenje bolovanja zbog bolesti njihove djece s posebnim potrebama (2)
- Djelomično nepriznavanje ozljede na radu (1)
- Odbijanje osoblja bolničkog biokemijskog laboratorija da obavi sve pretrage, navedene na uputnici liječnika obiteljske medicine (1)
- Odbijanje liječnika obiteljske medicine da odobri različite vrste fizikalnih terapija zbog njihove iste šifre (1)

-Pritužbe na stručnost rada liječnika (11 – od toga 2 vezano uz smrtni ishod)

- Pritužbe na službeno ponašanje (profesionalnu etičnost) liječnika (8)
- Pritužbe na službeno ponašanje medicinskih sestara (4)
 - Pravo na obaviještenost (3)
 - Dugo čekanje na bolničko liječenje medicinskom rehabilitacijom (1)
 - Pravo na privatnost prilikom obavljanja operativnog zahvata (1)
 - Uvid u medicinsku dokumentaciju (1)
 - Pravo na korištenje kućne posjete (1)
 - Pritužba na neodgovarajuću kvalitetu medicinske opreme (1)
 - Dugo čekanje medicinskih pretraga zbog nedostatka laboratorijskog materijala (1)
 - Naknada štete (3)
 - Smještaj osobe s duševnim teškoćama u odgovarajućoj ustanovi (1)
 - Smještaj pacijenta u Specijalnoj bolnici u Novom Marofu (1)
 - Obveza (pre)čestog obavljanja zdravstvenih pregleda djece s posebnim potrebama tijekom njihova školovanja (1)
 - Pravo srednjoškolskih učenica i učenika na obavljanje fizioloških potreba tijekom nastave (1)
 - Nemogućnost telefonskog ugovaranja specijalističkog pregleda teško pokretnog pacijenta tijekom štrajka medicinskog osoblja (1)
 - Dugo čekanje na dolazak na red za obavljanje specijalističke pretrage (1)
 - Višemjesečno čekanje na dobivanje otpusnih pisama poslije bolničkog liječenja (1)
 - Mobing (1)
 - Uputstvo za uporabu lijeka, tiskano isključivo na stranim jezicima (1)
 - Izdan račun za plaćanje medicinske pretrage koja navodno nije obavljena (1)
 - Navodna izloženost pacijenta prisilnom bolničkom liječenju (1)

U obavljanju zadaća iz svog djelokruga Povjerenstvo je ovlašteno, tj. prema potrebi, obvezano upozoravati, predlagati i davati preporuke. Temeljem zaprimljenih pritužbi/predstavki, Povjerenstvo je u izvještajnom razdoblju postupalo na sljedeći način:

- od odgovornih je osoba u zdravstvenim ustanovama tražilo njihova službena očitovanja vezano uz sporni sadržaj zaprimljenih pritužbi/predstavki pacijenata;
- podnositelje je pritužbi i/ili predstavki Povjerenstvu u zakonskom roku službeno obaviještavalo o svojim službenim aktivnostima, zaključcima i eventualnom daljnjem službenom postupanju s tim u vezi;
- o pojedinim je slučajevima mogućeg/utvrđenog pojedinačnog i, napose, potencijalno učestalijeg i masovnijeg kršenja prava i/ili interesa pacijenata službeno obavijestilo nacionalno Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske (u daljnjem tekstu: nacionalno Povjerenstvo), Ministra zdravstva Republike Hrvatske, zdravstvenu inspekciju Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske, nadležne službe HZZO-a, Hrvatsku liječničku komoru i Hrvatsku komoru medicinskih sestara.

Povjerenstvo je i tijekom izvještajnog razdoblja djelovalo neposredno – (u zakonskom roku) postupajući prema svim zaprimljenim pritužbama/predstavkama pacijenata i obilazeći prostore u kojima se obavlja zdravstvena djelatnost – i posredno, preko elektroničkih i pisanih medija, te telefonskim putem. Predsjednik je Povjerenstva kada je god to nalagala žurnost situacije (primjerice, u slučaju molbe jedne majke iz Jastrebarskog da joj omogući cjelonoćni boravak uz njeno dojenče na bolničkom liječenju u jednoj zagrebačkoj bolnici), odmah postupao i po e-mailom ili telefonski zaprimljenim pritužbama. **Povjerenstvo je, dakle, na raspolaganju pacijentima Grada Zagreba i u izvještajnom razdoblju bilo i jest - 24 sata dnevno.** Praksa je da - sukladno Poslovniku o radu Povjerenstva, koji predviđa i njegovo djelovanje telefonskim i e-mail-putem – sve članice i članovi Povjerenstva u takvim slučajevima („atipično“ zaprimljenih molbi, odnosno pritužbi/predstavki pacijenata, da im Povjerenstvo žurno pokuša pomoći), uz prethodni dogovor s predsjednikom ili, u slučaju njegove spriječenosti ili nedostupnosti, s dopredsjednicom Povjerenstva, odmah/što prije nastoje pomoći zdravstveno ugroženim pacijentima i da to, potom, službeno zabilježe, a sve se ostalo s tim u vezi poduzima prema uobičajenoj proceduri rada, na prvoj sljedećoj sjednici Povjerenstva, u takvim situacijama u pravilu izvanredno (žurno) sazvanim.

Povjerenstvo je i u izvještajnom razdoblju neposredno kontaktiralo s liječnicima; s ravnateljima bolnica i drugih zdravstvenih ustanova; sa sveučilišnim zdravstvenim i pravnim stručnjacima; s Hrvatskom liječničkom komorom, s Hrvatskom komorom medicinskih sestara i drugim strukovnim komorama, s novinarima, te – naravno, najviše - s brojnim pacijentima Grada Zagreba. Službeno je reagiralo i na medijski zabilježene slučajeve ugrožavanja i kršenja prava i/ili interesa pacijenata Grada Zagreba, što znači i na slučajeve objektivno neprimjerenog odnosa medicinskog osoblja prema pacijentima u zdravstvenim ustanovama na području Grada Zagreba. Nastavilo je redovito surađivati s nacionalnim Povjerenstvom, kojem se je u izvještajnom razdoblju službeno obratilo četiri puta – obavještavajući ga o aktualnim slučajevima težeg kršenja prava pacijenata i konzultirajući se s njime vezano uz zaprimljene pritužbe i predstavke pacijenata.

Predsjednik, dopredsjednica i ostale članice Povjerenstva rado su se i tijekom izvještajnog razdoblja odazivali na sve stručne skupove, javne tribine i pozive na

sudjelovanje u televizijskim i radio-emisijama i na druge događaje vezano uz zaštitu i način ostvarivanja prava pacijenata na koje su bili pozvani. Posredno je Povjerenstvo bilo zastupljeno i na brojnim stručnim skupovima, na kojima su neposredno sudjelovale dopredsjednica Povjerenstva **mr. sc. Nada Bjelčić** kao predsjednica udruge „Oko“ i istaknuta članica udruge „Roda“, članica Povjerenstva, gospođa **Ivana Smolić Groznik**.

Povjerenstvo ni prošle godine nije sudjelovalo ni na jednom od stručnih skupova u vezi sa zaštitom i promicanjem prava pacijenata, za sudjelovanje na kojima je trebalo platiti kotizaciju (čak ni na onima održanim u Zagrebu, koji nisu iziskivali plaćanje troškova puta i smještaja) jer je djelovalo u uvjetima maksimalne štednje gradskog novca i na njegovim najvitalnijim aktivnostima poput zaštite zdravlja Zagrepčanki i Zagrepčana.

Kada je riječ o ocjeni kvalitete postojeće zdravstvene zaštite u zdravstvenim ustanovama na području Grada Zagreba i, u tom kontekstu, vlastite učinkovitosti, Povjerenstvo je i dalje sklono samokritičkom isticanju kako pri sagledavanju, analiziranju i donošenju zaključaka o stanju zaštite i ostvarivanja prava i interesa pacijenata Grada Zagreba – iz godine u godinu osjetno sve veći, ali još uvijek razmjerno mali - broj zaprimljenih pritužbi i predstavki pacijenata (60 u odnosu na prošlogodišnjih 32 i pretprošlogodišnjih 16) ne smije zavaravati jer samo taj podatak ne može biti dovoljnim argumentom za zadovoljstvo i izvođenje zaključka kako pacijenti Grada Zagreba stanje svoje zdravstvene zaštite i uvažavanje njihovih interesa s tim u vezi – drže odličnim ili, još manje, idealnim. I dalje, naime, sustavno prateći i analizirajući sve službeno objavljene podatke s tim u vezi, uključujući i podatke iz Statističkog ljetopisa Grada Zagreba, razmjerno brojne negativne aktualne događaje i komentare u medijima, kao i ankete koje provode članice Koalicije udruga u zdravstvu i neke druge udruge pojedinih skupina pacijenata, a, naravno, i u svojim redovitim neposrednim kontaktima s pacijentima, Povjerenstvo je i u proteklom izvještajnom razdoblju sa zadovoljstvom zabilježilo mnogobrojne primjere izvrsnog (stručnog, pravodobnog i humanog) pružanja zdravstvene zaštite pacijentima (na području) Grada Zagreba, ali, također opetovano, i značajan broj tome suprotnih primjera. Većina tih, potonjih, često i dalje ne rezultira podnošenjem pritužbi/predstavki pacijenata Povjerenstvu jer se veliki broj/većina pacijenata koji imaju ozbiljnih primjedbi na kvalitetu pruženih im zdravstvenih usluga i/ili na odnos medicinskog osoblja prema njima i dalje ustručava (čitaj: doslovce boji) osobno pritužiti Povjerenstvu jer dopuštaju/uvjereni su da bi se to moglo negativno odraziti na budući tretman medicinskog osoblja prema njima i/ili prema članovima njihovih obitelji (koji se najčešće liječe kod istog liječnika primarne zdravstvene zaštite i/ili gravitiraju istim ustanovama primarne i specijalističke zdravstvene zaštite). Povjerenstvo je tako, primjerice, koncem prošle godine zaprimilo pritužbu jedne gospođe, Zagrepčanke, vezano uz njen i problem njenog supruga sa zajedničkom im obiteljskom liječnicom (u daljnjem tekstu: LOM) koja, navodno, bez ikakvog razloga inzistira na tome da njen suprug izabere drugog LOM-a. Nakon što je to taj njihov LOM zatražio od nadležnog povjerenstva HZZO-a i bio odbijen, njegovo je ponašanje prema suprugu ove gospođe, navodno, postalo neizdrživo. Stoga su zamolili pomoć Povjerenstva da ih taj njihov LOM, iako su njegovi dugogodišnji pacijenti, ne „otjera na silu“ nekom svom kolegi. Već je sutradan, međutim, ova gospođa obavijestila predsjednika Povjerenstva da se je nakon njihova telefonskog razgovora i promišljanja počela bojati da bi moguća intervencija Povjerenstva mogla kod dotičnog LOM-a izazvati njegov još veći bijes, a njima je, rekla je, „jedini interes da im on ne izaziva probleme i da se smiri“. Iz tog je razloga zamolila Povjerenstvo da ono razmotri ovaj problem i da joj pomogne ali bez

kontaktiranja tog njihovog LOM-a. Predsjednik Povjerenstva na to ju je upozorio da ne postoji način na koji bi joj Povjerenstvo u ovome slučaju moglo pomoći, a da njihov LOM – prije ili kasnije, posredno ili neposredno - za tu njenu pritužbu ne sazna. Gospođa je dva dana kasnije obavijestila predsjednika Povjerenstva da će glede svega prethodno navedenog „još razmisliti i javiti mu što je odlučila“. Javila mu se, međutim, više - nije.

Povjerenstvo je i u izvještajnom razdoblju najvećim problemom vezano uz zaštitu prava i interesa hrvatskih pacijenata, pa tako i „svojih“, zagrebačkih, ocijenilo rad obiteljskih, odnosno liječnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti (skraćeno: LOM-ova) koji - ponajviše zbog svoje već općepoznate preopterećenosti velikim brojem pacijenata i administrativnim obvezama, a već nekoliko godina i vađenjem krvi u ambulantama (neki, međutim, i iz subjektivnih razloga) svojim pacijentima u prosjeku posvećuju tek po 3-5 minuta. Neki/mnogi od njih prema svojim pacijentima nisu dovoljno susretljivi, a neki – prisiljen sam i to i ove godine ponoviti - ne poštuju ni svoje propisano radno vrijeme.

Povjerenstvo je, nadalje, i u proteklom izvještajnom razdoblju zabilježilo većinsko nezadovoljstvo pacijenata Grada Zagreba svojim razmjerno dugotrajnim čekanjem na red za pregled ili druge potrebe kod svojih liječnika obiteljske medicine te – i pod utjecajem dugotrajnog prošlogodišnjeg štrajka zdravstvenih radnika – još dužim čekanjem na rad za specijalističke preglede i zahvate. Tu je i već, u ovakvim izvješćima uobičajeno, veliko nezadovoljstvo brojnih pacijenata radom njihovih izabranih stomatologa koje ugovori koje oni imaju sa HZZO-om praktički stimuliraju na, recimo to eufemistički, rad „u prvoj brzini“. Uz to, većina stomatoloških ordinacija i dalje ne pruža uslugu rentgenskog snimanja zubiju, pa pacijenti „redovito“ prekidaju preglede, odlaze na slikanje zubiju u najbliži dom zdravlja i potom opet čekaju na red za prijem kod svog zubara. Sve su brojniji, nažalost, i prigovori na kvalitetu rada potonjih. Povjerenstvo je tako, primjerice, prošle godine zaprimilo pritužbu pacijenta kojemu je njegova dugogodišnja „ugovorna“ stomatologinja u jednom danu odbila liječiti dva zuba s obrazloženjem da je to nemoguće učiniti i da ih, izvan svake sumnje, oba treba izvaditi. Pritom mu je, naveo je, na trećem zubu uočila jedan mali karijes, ali ni njega mu tog dana „nije imala vremena“/nije htjela (odmah) popraviti, već mu je rekla da se naruči kod njene medicinske sestre (termin je dobio za tjedan dana). Pacijent je u nevjerici odbio taj njen prijedlog da mu izvadi ta dva zuba i u privatnom je aranžmanu otišao drugom stomatologu, kojeg smatra kvalitetnim (ali za nj inače preskupim). On mu je, odmah odbacivši potrebu vađenja ta dva zuba, bez ikakvih problema sanirao oba i još mu je, sam zapazivši taj mali karijes na trećem zubu, doslovce usput (čekajući da se stvrdne plomba na drugom od ona dva „kritična“ zuba, u doslovce dvije-tri minute koliko mu je zato trebalo) očistio i plombirao i taj treći, „mali karijes“. Pacijent je, ogorčen, s ovim slučajem odmah sutradan upoznao Povjerenstvo, da bi mu, međutim, već dan kasnije poručio da je tu svoju prijavu protiv svoje dugogodišnje (!) izabrane („ugovorne“) stomatologinje ipak odlučio povući jer je on teže pokretan, a njena je ordinacija u blizini njegova stana i jer se boji da bi i kod drugog izabranog stomatologa vrlo vjerojatno mogao naići na sličan radni elan i odnos prema pacijentima.²

² Da u ovom Izvješću zagrebački stomatolozi ne bi bili spomenuti samo u negativnom svjetlu, kao tome posve suprotne, najpozitivnije moguće, rado ističem prošlogodišnje pohvale pacijenata Grada Zagreba na račun stručnosti rada i etičnosti gospođe **Jesenke Jeličić, dr. med. dent.**, i gospođe **Bernarde Grbešić Meštović, dr. med. dent.** Pacijenti su ih našem Povjerenstvu

Glede mogućnosti ostvarivanja brze i kvalitetne specijalističke zdravstvene zaštite, Povjerenstvo sve većim problemom drži nedovoljnu opremljenost pojedinih zdravstvenih ustanova kvalitetnom medicinskom opremom (pacijent u jednoj od vodećih zagrebačkih bolnica, čeka, primjerice, mjesecima na jednu pretragu jer njen biokemijski laboratorij nema potrebni reagens), ali – i nadalje – i njenu prečesto neoptimalnu uporabu (ponajviše zbog i dalje aktualnog izostanka dvosmjenskog rada u mnogim zdravstvenim ustanovama u sustavu javnog zdravstva, a ponegdje, već, i zbog nedostatka liječnika) i neracionalni raspored. Sve to utječe na često neprihvatljivo dugo čekanje pacijenata na obavljanje pojedinih medicinskih pregleda i operativnih medicinskih zahvata. Objektivno predugo čekanje na obavljanje mnogih medicinskih pretraga i operativnih zahvata, počelo se donekle smanjivati i uvođenjem e-naručivanja, javnih lista čekanja i obavljanjem pojedinih medicinskih pregleda izvan matičnih županija pacijenata (primjerice, pacijenata Grada Zagreba u otprilike 50-ak km udaljenoj bolnici u Zaboku), ali generalno je problem (pre)dugog čekanja na pojedine medicinske pretrage i operativne zahvate u sustavu javnog zdravstva u cijeloj našoj državi, pa i u Gradu Zagrebu (s čak pet njegovih kliničkih bolnica), i dalje prisutan, a kod nekih/mnogih se vrsta pregleda i zahvata on čak i povećao. Povjerenstvo dijeli mišljenje većine hrvatskih pacijenata da ovaj problem uvelike proizlazi i iz činjenice da je (pre)veliki broj hrvatskih liječnika uz svoj „redoviti“ rad, tj. radni odnos, u ustanovama javnog zdravstva, i dalje „paralelno“ zaposlen i u onima privatnim, u kojima je čekanje pacijenata na obavljanje medicinskih pretraga i operativnih zahvata neusporedivo kraće ili ga uopće nema, ali one su za većinu njih preskupe, odnosno nedostupne. Mnoge pacijente, pa i one među njima koji si to mogu financijski priuštiti, takvi, na po dva radna mjesta („po-pola“) zaposleni liječnici, objektivno nepotrebno (Povjerenstvo se jednom prilikom i neposredno uvjerilo kako se ovaj otužni postupak odvija doslovce „kao na traci“) „preusmjeravaju“ u te svoje privatne zdravstvene ustanove, čime, na jednoj strani, sebe radno „pošteđuju“ i sustavu javnog zdravstva (neodgovorno) stvaraju „umjetne liste čekanja“, a, na drugoj, na tim se svojim drugim (zapravo, prvim, tj. prioritarnim) radnim mjestima puno više zalažu. I zarađuju. Dijelom, i to znatnim, praktički, na račun HZZO-a i njegovih, time, izigranih osiguranika.

Informatički je sustav „CEZIH“ u izvještajnom razdoblju, barem kada je riječ o izdavanju recepata, uvelike profunkcionirao, pa pacijenti Grada Zagreba, kao i ostali hrvatski pacijenti, ne moraju više zbog toga često „putovati“ do svojih liječnika obiteljske medicine i čekati na prijem. Izdavanje uputnica, međutim, još nije na potrebnoj razini.

Povjerenstvo i nadalje bilježi nezadovoljstvo velikog broja pacijenata Grada Zagreba razmjerno visokom cijenom (praktički neophodnog) dopunskog zdravstvenog osiguranja koje, prema većinskoj ocjeni pacijenata, zauzvrat, pokriva premali broj (opseg) zdravstvenih usluga. Kao i prošle godine, u tom je kontekstu (objektivno preskromnog paketa povlastica s naslova ugovorene police dopunskog zdravstvenog osiguranja) možda najzapaženije sve veće nezadovoljstvo, pa i doslovce očaj, sve većeg

opisali gotovo istim riječima kao „umjetnice svog zanata“ i „liječnice sa srcem“ (vidi privitak).

broja hrvatskih pacijentica i pacijenata, pa tako i pacijentica i pacijenata Grada Zagreba, cijenom materijala i izrade (čitaj: praktički im sve nedostupnije) zubne protetike.

I dalje je, naravno, prisutno nezadovoljstvo većine umirovljarnica i umirovljarnika s mirovinama većim od 5.108,00 kn, koji i dalje moraju plaćati i doprinos za svoje osnovno zdravstveno osiguranje iako su, kažu, za to izdvajali tijekom svog radnog vijeka.

U izvještajnom razdoblju Povjerenstvu nije upućena ni jedna pritužba pacijenta u kojoj je neki zdravstveni radnik na području Grada Zagreba izriječno optužen zbog mita ili korupcije. U jednoj je od prošle godine zaprimljenih pritužbi pacijent svom liječniku-specijalistu oštro zamjerio njegovo izričito upućivanje da potrebnu medicinsku opremu nabavi isključivo kod dobavljača kojeg on, navodno, redovito preporučuje svim svojim pacijentima (u službenom je očitovanju Povjerenstvu liječnik to obrazložio najboljom kvalitetom te opreme, tj. isključivo svojim najboljim namjerama). Potaknut, pak, dvjema pritužbama pacijenata u kojima je izražena sumnja da jedan (drugi) zdravstveni radnik nečasno sudjeluje u nerazvidnoj raspodjeli specijalne hrane za jednu vrstu bolesnika, predsjednik je Povjerenstva 21. lipnja 2013. osobno nazočio raspodjeli te hrane i uvjerio se da je udruga koja prema ovlaštenju HZZO-a u tome posreduje ispunila prethodno joj upućeni zahtjev Povjerenstva da postupak raspodjele te hrane bude/postane razvidnim.

Ni u proteklom izvještajnom razdoblju članice i članovi Povjerenstva nisu bili izloženi prijetnjama, izostalim rezultatom njegova postupanja, nezadovoljnih pacijenata.

Povjerenstvo su, kao i u svim prethodnim izvještajnim razdobljima, mnoge od zaprimljenih pritužbi i predstavki pacijenata Grada Zagreba potaknule na službeno obraćanje mjerodavnim državnim institucijama kako bi one na taj način uočene zakonske nedorečenosti otklonile, a evidentne „rupe u zakonima“ što prije odgovarajuće popunile. Povjerenstvo je tako, primjerice, zaprimilo predstavku jednog Zagrepčanina čija je supruga na SRV-u zbog njihova sina sa 100% stupnjem invalidnosti. Kako je sin narastao (ima 14 godina) i veći je od majke, a ona ima velikih zdravstvenih problema s kičmom i ne može/ne smije podizati teže stvari i osobe, otac je od ove godine povremeno počeo uzimati bolovanje za pratnju bolesnika, šifra E0, kada je dijete trebalo voditi na terapije/pretrage. Obiteljska im je liječnica koncem godine rekla da mi ne smije otvarati tu vrstu bolovanja jer je supruga na SRV. Povjerenstvo je o tome zamolilo očitovanje Direkcije HZZO-a i dobilo naputak da joj se podnositelj ove predstave izravno pisano obrati kako bi ona mogla zatražiti mišljenje Ministarstva zdravlja Republike Hrvatske.

U ožujku je 2013. Povjerenstvo zaprimilo obavijest ravnatelja Doma zdravlja Zagreb-Zapad da će, zahvaljujući pozitivnom stajalištu Gradskog ureda za zdravstvo, stomatološka ordinacija na lokaciji Zagreb, Prečko 2, u najskorije vrijeme biti ponovo otvorena. Povjerenstvo je, naime, prethodno zaprimilo pritužbu i molbu jedne tamošnje pacijentice, gospođe **Lidije Kerin**, tužne zbog zatvaranja te ordinacije nakon što je voditeljica liječničkog tima koja je u njoj ordinirala otišla u mirovinu i time ostavila nezbrinutim veliki broj pacijenata. Povjerenstvo se je, potaknuto tom obaviješću gospođe **Kerin**, zdušno zauzelo da se na toj lokaciji otvori nova stomatološka ordinacija, što je, dakle, i učinjeno – možda baš zahvaljujući (i) toj brižnoj i agilnoj pacijentici kojoj uime ostalih tamošnjih pacijenata i Povjerenstva na tome ovim putem javno zahvaljujem.

U travnju je 2013., primjerice, Povjerenstvo upozorilo nacionalno Povjerenstvo na tada uočeni problem u zagrebačkim, odnosno svim hrvatskim ljekarnama. Zbog stroge

su, naime, zabrane ljekarnicima da ni minutu poslije službenog kraja svog redovitog radnog vremena nisu smjeli pacijentima izdavati račune, ljekarnici bili prisiljeni lijekove prestati izdavati prije kraja svog redovitog radnog vremena. Zbog toga su ispaštali i jedni i drugi. Povjerenstvo je istog dana zaprimilo povratnu obavijest nacionalnog Povjerenstva da je ono to njegovo upozorenje prosljedilo nadležnoj službi Ministarstva zdravlja na „nadležno postupanje“, da bi samo nekoliko dana kasnije bila javno objavljena odluka Ministarstva financija kojom je ova njegova prestroga odredba osjetno „fleksibilizirana“.

I kada je s velikom vjerojatnošću/s potpunom sigurnošću moglo pretpostaviti da će (što je vrlo čest slučaj) 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 ili predstavku ne bi povukao, službeno reagiralo prema svim (!) zaprimljenim pritužbama i predstavkama pacijenata – računajući da će se, „ako ništa drugo“, pacijenti osjetiti zaštićen(ij)ima, a zdravstveni radnici time biti upozoreni da njihovi pacijenti nisu prepušteni samovolji neodgovornih pojedinaca u njihovim redovima, odnosno „samima sebi“, te da, stoga, (i) svi zdravstveni radnici svoj posao moraju shvaćati i obavljati - krajnje odgovorno i optimalno kvalitetno.

Povjerenstvo je i u izvještajnom razdoblju službeno reagiralo i na značajnije medijski zabilježene slučajeve ugrožavanja prava i interesa pacijenata Grada Zagreba. Povjerenstvo je, primjerice, 2. travnja 2013. zamolilo ravnatelja Doma zdravlja Zagreb Centar da se službeno očituje na događaj iz novinskog teksta gospođe Sonje Hoffman „Zagrepcani ostavljeni na milost i nemilost stomatologa u zakupu“, objavljen na internetskom portalu „Večernjeg lista“ 26. ožujka 2013., te da to učini i u tom tekstu prozvana liječnica dentalne medicine koja je u njemu neposredno sudjelovala, te, ako nije riječ o istoj osobi, voditeljica ordinacije dentalne medicine, tj. liječničkog tima u kojem je ova liječnica dentalne medicine zaposlena. Već 4. travnja 2013. ravnatelj Doma zdravlja Zagreb Centar dostavio je predsjedniku Povjerenstva svoje i službeno očitovanje liječnice dentalne medicine. Povjerenstvo je oba ova očitovanja jednoglasno ocijenilo potpuno prihvatljivim, a svoje daljnje postupanje s tim u vezi nepotrebnim. Povjerenstvo, dakle, službeno reagira i na indicije o mogućem ugrožavanju prava pacijenata Grada Zagreba.

Povjerenstvo je i tijekom izvještajnog razdoblja većinu nastalih sporova nastojalo riješiti „pomirdbeno“, dopuštajući da se svakome, pa i liječnicima, mogu dogoditi nenamjerni propusti u radu. To, međutim, ne znači da je Povjerenstvo pred sumnjama u vjerojatne liječničke greške ili propuste olako (oportunistički) zatvaralo oči, žrtvujući interese oštećenih pacijenata. To se ni prošle godine nije dogodilo ni u jednom slučaju.

SURADNJA S OSTALIM ČIMBENICIMA ZAŠTITE PRAVA PACIJENATA

Povjerenstvo, nažalost, i dalje svjedoči da većina pacijenata Grada Zagreba još uvijek nije dovoljno dobro ili da, štoviše, uopće nije upoznata sa Zakonom o zaštiti prava pacijenata, pa, uz svoje prioritetno postupanje vezano uz zaprimljene pojedinačne pritužbe/predstavke pacijenata, jednom od svojih redovitih zadaća i dalje drži nastavak sustavnog upoznavanja pacijenata Grada Zagreba sa sadržajem ovog Zakona - ponajprije u suradnji s ravnateljima i glavnim sestrama bolnica/klinika i domova zdravlja na

području Grada Zagreba, suradnjom sa tzv. civilnim sektorom, s novinarima, u svojim kontaktima sa samim pacijentima i na sve druge učinkovite, a dostupne mu načine. Povjerenstvo je u tom kontekstu i u proteklom izvještajnom razdoblju uočilo zbunjenost mnogih hrvatskih pacijenata, pa i pacijenata na području Grada Zagreba, postojanjem i djelovanjem nekih udruga civilnog društva „za promicanje prava pacijenata“, koje u svojim obraćanjima pacijentima i, uopće, u javnosti i dalje često/„redovito“ propuštaju navesti/naglasiti ono što je pacijentima objektivno najvažnije: da su isključivo županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata zakonski ovlaštena reagirati na pojedinačne povrede prava pacijenata, upozoravati, predlagati i davati preporuke iz svoga djelokruga, 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 u funkciji učinkovite zaštite zdravlja i interesa pacijenata na području svog djelovanja - odnosno da su samo županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata zakonski ovlaštena i praktički osposobljena (za)štiti prava pacijenata i njihove interese s tim u vezi. Povjerenstvo je, naravno, i u izvještajnom razdoblju uvažavalo činjenicu da i te civilne udruge („za promicanje prava pacijenata“) mogu biti objektivno vrlo korisne - u „snimanju stanja“ ostvarivanja prava i interesa pacijenata, i informiranju pacijenata i javnosti o postojanju, sadržaju i neposrednim provoditeljima Zakona o zaštiti prava pacijenata - i sa svim je udrugama koje se u tom pogledu ponašaju korektno nastavilo, pa i, štoviše, nastojalo intenzivirati dosadašnju međusobnu suradnju. Članovi su Povjerenstva, tako, i u izvještajnom razdoblju osobno sudjelovali na nizu njihovih javnih tribina i predavanja, te međusobno razmjenjivali raznovrsne informacije od zajedničkog interesa. Povjerenstvo je, primjerice, i protekle godine nastavilo suradnju s civilnom udrugom „Naj Doktor“ (koja na internetu objavljuje pohvale i kritike pojedinih pacijenata „na račun“ svojih liječnika), svjesno nekih potencijalno negativnih aspekata toga projekta, ali „još više“ zainteresirano da i na taj način informacija o postojanju našeg i ostalih županijskih povjerenstava za zaštitu prava pacijenata bude pred očima i „u svijesti“ što većeg broja hrvatskih pacijenata. Kada je, pak, riječ o stručnoj suradnji u neposrednoj zaštiti prava i interesa pacijenata koji mu se obraćaju, Povjerenstvo najvažnijom drži svoju već uhodanu suradnju s čelnicima Koordinacije hrvatske obiteljske medicine, s gospođom **Ines Balint, dr. med. spec.**, s gospođom **Vesnom Potočki Rukavina, dr. med. spec.**, i s gospodinom **Mariom Malnarom, dr. med. spec.**; s uvijek suradljivom dužnosnicom HZZO-a gospođom **Natašom Milanković**; s predstojnikom Zavoda za dječju stomatologiju Stomatološkog fakulteta u Zagrebu **prof. dr. sc. Ilijom Škrinjarićem, dr. stom.**, s predsjednikom Hrvatskog društva za dječju i preventivnu stomatologiju **doc. dr. sc. Hrvojem Jurićem, dr. stom.**; s vodećim hrvatskim forenzičnim psihijatrom **prim. dr. sc. Miroslavom Goretom, dr. med.**; s ravnateljicom Hrvatskog zavoda za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu **dr. sc. Marijom Zavalić, dr. med.**, i s njenim dvjema najbližim suradnicama, **mr. sc. Gorankom Škeva, dr. med.**, i gospođom **Vesnom Polak, dipl. iur.**; te s iznimno vrijednim mladim članicama i članovima Grupe za zaštitu prava pacijenata Pravne klinike Pravnog fakulteta u Zagrebu na čelu s njihovom

akademsom mentoricom **mr. sc. Sunčanom Roksandić Vidlička, dipl. iur.**; te s još nekoliko svojih povremenih, kako ih najradije zahvalno nazivam, „*dragovoljnih vanjskih članica i članova Povjerenstva*“.

Povjerenstvo, nadalje, temeljem svog cjelokupnog dosadašnjeg radnog iskustva, vrlo korisnim drži održavanje svoje suradnje s nacionalnim Povjerenstvom kroz redovitu međusobnu informativnu i savjetodavnu službenu komunikaciju, kao i iniciranjem potrebnih zakonskih promjena, pa i organiziranjem i provedbom zajedničkih projekata. Povjerenstvo je u tom kontekstu i u proteklom razdoblju bilo iznimno zadovoljno radom, za to službeno zadužene, članice nacionalnog Povjerenstva gospođe **Selme Rojnica, dipl. ing.**, koja Povjerenstvu praktički stalno i rado stoji na usluzi i maksimalno mu pomaže. Kad god mu je to zatrebalo, Povjerenstvu je i protekle godine savjetodavno na usluzi uvijek rado i svesrdno bila i članica nacionalnog Povjerenstva gospođa **Biserka Lovrić**.

U ime Povjerenstva i u svoje osobno ime moram ovdje izraziti veliko žaljenje zbog nevjerojatne činjenice da ni protekle godine, drugu godinu za redom, nije održan vrlo potrebni (uvijek višestruko vrlo korisni) zajednički sastanak nacionalnog Povjerenstva s čelnicama i čelnicima svih županijskih povjerenstava za zaštitu prava pacijenata. Od ostalih županijskih povjerenstava, naše Povjerenstvo, prirodno, najviše i najuspješnije surađuje s Povjerenstvom za zaštitu prava pacijenata Zagrebačke županije i njegovom uvijek maksimalno susretljivom predsjednicom gospođom **Katarinom Belec, dipl. iur.**

Kao što je to ovdje prethodno dijelom već bilo naznačeno, članice i članovi Povjerenstva i u proteklom su izvještajnom razdoblju o svom radu posebno obavještavali pojedine udruga pacijenata koje djeluju na području Grada Zagreba (redovito gostujući na njihovim predavanjima, tribinama i u drugim sličnim prigodama). Dopredsjednica je Povjerenstva, **mr. sc. Nada Bjelčić**, to uspješno činila i kao predsjednica Udruge „Oko“; članica Povjerenstva gospođa **Ivana Smolić Groznik** i kao vrlo aktivna članica Udruge „Roda“, a predsjednik Povjerenstva i kao dužnosnik Sindikata umirovljenika Hrvatske (u daljnjem tekstu: SUH), redovito obavještavajući o aktivnostima i planovima Povjerenstva Odbor za zdravstvo SUH-a, a preko službenog Glasila SUH-a i njegove web-stranice, i brojne hrvatske umirovljenike, članove njihovih obitelji i druge njene posjetitelje. Koristeći svoje službene i privatne kontakte, informacije su o radu i načinima obraćanja pacijentica i pacijenata Grada Zagreba ovom svom Povjerenstvu nastojali širiti i članica Povjerenstva gospođa **Jadranka Klekar** i njegov član gospodin **Juroslav Dragun**.

U ime Povjerenstva sam, naposljetku, veliku zahvalnost za savjetodavnu (stručnu medicinsku) pomoć dužan izraziti voditeljici Odsjeka za promicanje zdravlja 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 budući da Povjerenstvo, naravno, mora službeno djelovati („*intervenirati*“) i tada, tj. kad god svojim štićenicima, pacijenticama i pacijentima Grada Zagreba, ono - žurno zatreba.

Povjerenstvo duboko žali zbog prethodno naznačene činjenice da se predsjednik (medijski najeksponiranije civilne udruge za promicanje prava pacijenata u Republici Hrvatskoj) Hrvatske udruge pacijenata, gospodin **Marijo Drlje**, i dalje oglašuje na

službenu ponudu Povjerenstva (od 6. svibnja 2011.) da ova udruga i Povjerenstvo uspostave međusobnu suradnju. Gospodin **Drlje** je, podsjećam, svoje izričito odbijanje ove ponude Povjerenstva obrazložio svojim strahom da bi ova (za mnoge hrvatske pacijentice i pacijente potencijalno sigurno vrlo korisna, pr. D.J.) suradnja „ugrozila pravnu osobnost njegove udruge“, što on, nažalost, očigledno smatra i danas. Štoviše, u emisiji Hrvatskog radija „Glas potrošača“ – pacijenti - potrošači zdravstvenih usluga“ od 18. prosinca 2013. upravo na temu informiranosti hrvatskih pacijenata o svojim pravima gospodin **Marijo Drlje** je na tvrdnju jedne slušateljice da se hrvatski pacijenti „nemaju kome žaliti“ i na istovrsno pitanje voditeljice ove emisije, gospođe **Sandre Leskovar**, odgovorio, odnosno javno ustvrdio: -„Imaju se oni kome žaliti, apsolutno. U Hrvatskoj ima 550 udruga iz područja zdravstva. Mogu se žaliti nama ili nekoj od tih 550 udruga“. Svjestan, najvjerojatnije, da je time svekoliku javnost, a time i brojne pacijente koji su slušali ovu emisiju, zapravo izmanipulirao (potpuno, naime, prešutjevši da svih tih 550 udruga za provedbu zaštite prava pacijenata nemaju nikakvih zakonskih ovlasti - jer je to zakonom propisana dužnost županijskih povjerenstava za zaštitu prava pacijenata i, kao svojevrstne nadslužbe, nacionalnog Povjerenstva Ministarstva zdravlja), gospodin **Drlje** se je potom malo korigirao i „diplomatski“ zaključio kako se hrvatski pacijenti „mogu žaliti najprije sustavu, pa medijima i tim udrugama“. Ostavivši slušateljstvu da nagađa što i tko sve točno čini taj „sustav“ i na koji mu se način pacijenti u potrebi mogu obratiti.

Još je, nažalost, neprikladnije javno ponašanje predsjednice „Hrvatske udruge za promicanje prava pacijenata“ **dr. Đule Rušinić-Sunara** iz Splita koja već godinama javno tvrdi kako „u Hrvatskoj ne postoji neovisna institucija za zaštitu prava pacijenata pa se oni zapravo i nemaju kome žaliti.“³ Time ona sve hrvatske pacijente koji te njene tvrdnje čuju ili pročitaju a, još ne doznajući za postojanje županijskih povjerenstava za zaštitu prava pacijenata, trebaju ili će zaštitu tih svojih prava (najčešće žurno) zatrebati, dovodi u za njih štetnu, a potencijalno i opasnu zabludu. Umjesto da ih, naime, korektno upućuje na obraćanje županijskim povjerenstvima za zaštitu prava pacijenata, ona im često zaboravlja/“zaboravlja“ reći da ona uopće i postoje ili ih, kao na web-stranici svoje udruge, jedva spomene, pa pacijenti za njih ili ni ne saznaju ili steknu dojam da su im ona beskorisna. A u, npr., samo jednom svom prošlogodišnjem službenom postupanju naše je Povjerenstvo očajnom pacijentu koji mu se je, bez patetike, obratio kao svojoj posljednjoj nadi, (za samo 16 dana) omogućilo povrat svih 60.000 kn, koliko je on, za to podignutim kreditom, platio neuspješno izvedeni implantološki zahvat i ostao bespomoćan. Liječnik, naime, koji je taj zahvat izveo, tvrdio je da njegovog propusta nije bilo, a pacijent je ostao bez novca – i za novi implantološki zahvat i za sudsko natezanje vezano uz taj prethodni.

Povjerenstvo će, unatoč svemu prethodno navedenom, i dalje iskreno pozivati na suradnju i ove dvije, najpoznatije, i sve ostale udruge pacijenata u Gradu Zagrebu i šire jer bi međusobna suradnja županijskih povjerenstava za ZAŠTITU prava pacijenata s civilnim udrugama za PROMICANJE tih prava (u kojoj bi, naravno, sukladno Zakonu, svatko radio /samo/ svoj dio posla) bila, ponavljam, u velikom interesu pacijenata.

³ **Dr. Đula Rušinić Sunara**, „Liječnici ne snose nikakvu odgovornost za svoje postupke i zato su bahati!“, internetski portal Dnevno.hr, 11.10.2012.

ZAKLJUČAK

Povjerenstvo je i u izvještajnom razdoblju svoju društveno iznimno odgovornu dužnost nastojalo obnašati maksimalno stručno i savjesno – u cijelosti koristeći sve svoje zakonske ovlasti i osobnom požrtvovnošću pokušavajući nadoknaditi - nažalost i dalje nedostatnu - institucionalnu potporu. I u prethodna sam dva Izvješću o radu Povjerenstva izrijekom upozorio da su postojeći prostorni, tehnički, materijalni i ostali uvjeti rada Povjerenstva odavno (!) postali nedovoljnima jer - za razliku od njegovih „pionirskih vremena“, u kojima je za Povjerenstvo malo tko znao, pa je njegov rad pretežito bio fiktivne naravi – rad Povjerenstva već nekoliko posljednjih godina - i svojim opsegom i svojom složenosti - nalikuje radu „klasičnog“ odvjetničkog ureda, i to ureda zaduženog dnevno štiti prava i interese pacijenata cijelog jednog (vele)grada, štoviše metropole, Grada Zagreba i njegovih *de facto* (zajedno s onima koji u zdravstvene ustanove na njegovu području dolaze na medicinske preglede i na liječenje) milijun pacijenata, odnedavno i punopravnih građana Europske unije. Iako Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba pritom, logično, ima posla više nego sva ostala županijska povjerenstva za zaštitu prava pacijenata zajedno, ono, nelogično, već godinama djeluje u vjerojatno najgorim radnim uvjetima u državi. Ono, naime, još uvijek nema ni svoju posebnu službenu prostoriju (Povjerenstvo stoga i dalje većinom uređuje u stanu svog predsjednika – dok preko Gradskog ureda za zdravstvo ono /samo/ zaprima i otprema službene dopise i u njegovoj dvorani za sastanke, kada je ona slobodna,⁴ održava svoje sjednice), svoj posebni telefon, telefaks, a službeni mobilni telefon nema još uvijek čak ni njegov predsjednik - iako, zbog prirode posla, mora redovito službeno kontaktirati - s ostalim članovima Povjerenstva, sa službenicima Gradskog ureda za zdravstvo, s pacijentima, s predstavnicima nacionalnog Povjerenstva, s predstavnicima udruga pacijenata, s predstavnicima udruga za promicanje prava pacijenata, s predstavnicima liječničkih i drugih strukovnih udruga, s novinarima itd. Razlozi su ovakvog (doslovce nevjerojatnog) tretmana Povjerenstva dijelom i formalnopravne naravi. Iako, naime, njegove članice i članove bira i imenuje Gradska skupština Grada Zagreba (kojoj njegov predsjednik podnosi godišnja izvješća o njegovu radu), ono ne uživa status radnog tijela Gradske skupštine Grada Zagreba, a ni radnog tijela Gradskog ureda za zdravstvo.⁵ Kao radno tijelo gradonačelnika Grada Zagreba, Povjerenstvo dijeli status mnoštva njegovih radnih tijela (čije članice i članovi djeluju samo na svojim sjednicama, pa im, logično, Gradski ured za financije plaća samo sudjelovanje na njima), dok, ponavljam, rad ovog Povjerenstva uvelike nalikuje radu stvarnog odvjetničkog ureda koji, prirodno, nije samo *sjedničarski*, već je – i to najvećim svojim dijelom - i operativne i terenske naravi. Kao

⁴ Preseljenjem Gradskog ureda za zdravstvo s njegove prethodne lokacije, iz zgrade Gradske uprave Grada Zagreba na Trgu Stjepana Radića 1, u zgradu u Đorđićevoj 26, Povjerenstvu su se uvjeti rada pogoršali i u tom pogledu: Jedinu dvoranu za sastanke u zgradi u Đorđićevoj, što je i normalno, vrlo često koriste pročelnica Gradskog ureda za zdravstvo i njeni najbliži suradnici, pa Povjerenstvu ona može biti na raspolaganju najčešće samo utorkom i četvrtkom kada i ovaj gradski Ured radi produženo, od 16 do 18 h.

⁵ U Zakonu o zaštiti prava pacijenata piše da se Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata osniva u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave, a djeluje PRI njenom upravnom tijelu za poslove zdravstva. Povjerenstvo je u svom radu potpuno samostalno, što neki/mnogi drže vrlo opasnim za postojeće monopole - i liječničke i političke - pa je njihov konsenzus glede nepružanja potpore radu Povjerenstva „prirodna pojava“. Iako, s druge strane, uspješan rad Povjerenstva izravno pridonosi ugledu vladajućih političara.

takav, rad je članica i članova Povjerenstva - s obzirom na karakter zaprimljenih pritužbi i predstavki pacijentica i pacijenata, kao i njihovih problema za koje Povjerenstvo doznaje i iz medija i na druge načine - dominantno istražiteljsko-konzultantski, dok *sjedničarskim* on postaje tek u svojoj posljednjoj („finalnoj“) fazi, u kojoj se njegove članice i članovi sastaju i (većinom glasova) donose zaključak je li u konkretnim slučajevima bilo – ili još ima – ugrožavanja i/ili kršenja prava i/ili interesa pacijenata Grada Zagreba i, ako ih je bilo i/ili ih još ima, što će sve Povjerenstvo zbog toga (još) službeno poduzeti.

Potaknuto sve većim brojem pravno vrlo složenih pritužbi i predstavki pacijentica i pacijenata Grada Zagreba, Povjerenstvo je još u travnju 2011. godine službeno zamolilo pročelnika Gradskog ureda za zdravstvo (tada još „i za branitelje“) da mu ovaj Ured ili, na njegov poticaj, Ured gradonačelnika Grada Zagreba omogući barem povremeno (ako već ne može stalno) korištenje savjetodavne pravne pomoći, ali uvjeta ni za ispunjenje ove molbe Povjerenstva, čini se, još uvijek nema, a kako Povjerenstvu u tom pogledu ne može/ne stiže pomoći ni Pravna služba Ministarstva zdravlja (njena, naime, stručna mišljenja Povjerenstvo čeka u prosjeku po godinu dana), članice i članovi Povjerenstva pravnu pomoć traže (polu)privatno - najviše se pritom oslanjajući na procjene studentica i studenata, članica i članova Grupe za zaštitu prava pacijenata Pravne klinike Pravnog fakulteta u Zagrebu. Tko bi pritom snosio odgovornost u slučaju da odvjetnik nekog pacijenta - zbog, prema njegovoj ocjeni, nezakonitog postupanja ili dijelom propuštenog službenog postupanja Povjerenstva - protiv Povjerenstva podigne sudsku tužbu ili pokrene upravni spor (do kojeg je /bez krivnje Povjerenstva/ jednom već došlo) nije teško pretpostaviti. Povjerenstvo, nadalje, smatra posve neprimjerenim da njegov predsjednik, dopredsjednica, kao i druge članice i član, svoj službeni javni gradski prijevoz i druge neizbježne popratne troškove (Povjerenstvu nije odobreno čak ni besplatno parkiranje u krugu zdravstvenih ustanova na području Grada Zagreba) plaćaju iz svog džepa ili, još gore, da njihovo podmirivanje očekuju od pacijentica i pacijenata Grada Zagreba koji mu se u nevolji obrate. Povjerenstvo razumije nužnost provođenja štednje na svim stavkama proračuna Gradske uprave Grada Zagreba, ali, s obzirom da su redovite službene obveze Povjerenstva sve brojnije i sve kompleksnije i da je (doslovce!) u pitanju zaštita zdravlja pacijentica i pacijenata Grada Zagreba, Povjerenstvo je prisiljeno ustrajati u apeliranju da mu se prostorni, tehnički, materijalni i drugi uvjeta njegova rada - osjetno (!) poboljšaju.

Unatoč svemu prethodno navedenom, Povjerenstvo je i u proteklom izvještajnom razdoblju razmjerno uspješno riješilo sve pristigle pritužbe i predstavke pacijenata, što znači da nije bilo ni jednog slučaja u kojem ono, Povjerenstvo, nije postupilo pravodobno i/ili nije potpuno iskoristilo sve svoje zakonske ovlasti. Pacijentima kojima Povjerenstvo objektivno nije moglo pomoći, ono im je to argumentirano obrazložilo, što, naravno, ne znači da nije bilo i, učinkom Povjerenstva, razočaranih pacijenata. Sve pacijente koji Povjerenstvu pisano i/ili verbalno izraze svoje nezadovoljstvo (dijelom ili potpuno izostalim očekivanjem) rezultatima njegova postupanja u obrani njihovih prava i/ili interesa (i prošle je godine bio jedan takav slučaj, u kojem je pacijent, nezadovoljan višemjesečnim čekanjem na obavljanje specijalističke pretrage /doppler vena/, razočarano zaključio kako je „*Povjerenstvo neučinkovito, pa će si on morati i, srećom kao nekoć, znati sam pomoći.*“) predsjednik Povjerenstva upućuje da se, ako u to polažu imalo nade,

slobodno osobno obrate Hrvatskoj liječničkoj ili drugoj nadležnoj strukovnoj komori, pa i da nacionalnom Povjerenstvu - također potpuno slobodno - ulože svoj pisani prigovor na službeno postupanje ili djelomično/potpuno nepostupanje našeg Povjerenstva prema toj njihovoj pritužbi/predstavci. Do sada još nijednog takvog prigovora nije bilo (!), što, naravno, ne znači da je Povjerenstvo u svom radu nepogrešivo i, još gore, da se ono takvim smatra. Ako bi Povjerenstvo na bilo koji način saznalo za neki svoj propust, oštećenom bi se pacijentu ono odmah službeno ispričalo i maksimalno mu nastojalo barem naknadno pomoći, a nastalu bi „mrlju“ na svom ugledu, kao i u proteklim razdobljima, smatralo zanemarivom štetom u odnosu na stečeni dobitak spoznaje kako bi ubuduće u takvim i sličnim situacijama ono moglo, trebalo i moralo službeno postupiti.

Broj pritužbi i predstavki pacijenata Grada Zagreba koje Povjerenstvo zaprima, iz godine u godinu osjetno raste (gotovo se udvostručuje). Prošle je godine on opet bio skoro dvostruko veći nego prethodne, a realno je očekivati da će se takav trend nastaviti. Povjerenstvo i to drži jednom od potvrda kvalitete svog dosadašnjeg rada. Nažalost, za očekivati je da će taj broj rasti i kao posljedica činjenice da sustav javnog zdravstva svoje sve veće zadaće mora ispunjavati sa sve manje novca i da je već „s obje noge“ zakoračio u razdoblje u kojem će to uspijevati samo optimalnom organizacijom i najracionalnijim ulaganjem svake raspoložive kune u svoje održavanje, razvitak i – (samo)nadzor. Obveze se Povjerenstva, dakle, konstantno - i to osjetno - uvećavaju - i kada je riječ o njegovu službenom postupanju prema zaprimljenim pritužbama/predstavkama pacijenata i kada je posrijedi njegovo ostalo službeno djelovanje, a uvjeti za njegov red, s obzirom na njegove sve veće zadaće, sve su lošiji. U tom kontekstu, u ime Povjerenstva zaključno izražavam nadu da će svi politički čimbenici - koji na uvjete rada Povjerenstva mogu i morali bi utjecati - i prilikom razmatranja sljedećeg Izvješća o radu Povjerenstva (o njegovu radu u 2014. godini) s punim pravom moći reći da Grad Zagreb na ovo svoje Povjerenstvo može biti ponosan. Iako sam, nažalost, i osvrtno na njegove aktualne uvjete rada mogao praktički preslikati iz prošlogodišnjeg, i u predstojećoj će godini zaštita svih prava pacijentica i pacijenata Grada Zagreba, a time i njihovo zadovoljstvo radom Povjerenstva, najviše ovisiti o stručnosti, poštenju, marljivosti i spremnosti na osobnu požrtvornost većine njegovih članica i članova. Ako se, i unatoč prošlogodišnjem zaključku i preporuci (!) Gradske skupštine Grada Zagreba da uvjete rada Povjerenstva treba poboljšati, ni tijekom sljedeće godine u tom pogledu ništa ili praktički ništa ne promijeni na bolje, Povjerenstvo će prava i interese svih svojih štićenica i štićenika nastaviti štiti najbolje što zna i može.

PREDSJEDNIK POVJERENSTVA

Mr. sc. Damir Jukica, v.r.

U Zagrebu, 13. siječnja 2014.

Privitak: kao u tekstu.