



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**KRAPINSKO - ZAGORSKA ŽUPANIJA**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata  
na području Krapinsko-zagorske županije

KLASA: 500-01/19-01/16  
URBROJ: 2140/01-09-19-1  
Krapina, 18. siječnja 2019.

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA  
PODRUČJU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2018. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2018. godini djelovalo je sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj: 169/04 i 37/08 – Odluka Ustavnog suda), Poslovniku o radu Povjerenstva te Programu rada Povjerenstva za 2018. godinu.

Programom rada za 2018. godinu nastavljeno je povratno informiranje i pismeno obavješćavanje pacijenata koji su podnijeli pritužbe ili pohvale, a koje je razmatralo Povjerenstvo, iznimno u slučaju 1 (jedne) anonimne pritužbe te 1 (jedne) anonimne pohvale.

Ponovno se razmatrao i način obavješćavanja pacijenata o radu Povjerenstva u dislociranim ambulantama opće (obiteljske) i dentalne medicine izvan sjedišta Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije i sjedišta Ispostava (Đurmanec, Hum na Sutli, Oroslavje, Zlatar Bistrica, Konjščina, itd...) sa zaključkom da je isti problem, zbog nedobivanja obećanog oglednog primjera i grafičke pripreme od strane Državnog povjerenstva za zaštitu prava pacijenata, opet stavljen u Program rada za narednu godinu.

Tijekom 2018. godine, zbog isteka mandata, Povjerenstvo je održalo samo 2 (dvije) redovne sjednice i to: 28. ožujka i 06. lipnja 2018. godine, a potreba za održavanjem izvanrednih sjednica nije bilo.

Na svojim sjednicama Povjerenstvo je razmatralo pojedinačne pritužbe i pohvale pacijenata primljene putem 8 (osam) „sandučića za pritužbe pacijenata“ postavljenih u objektima zdravstvenih ustanova na području županije (Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana, Specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju u Krapinskim i Stubičkim Toplicama te Domu zdravlja Krapinsko-zagorske županije u Krapini s ispostavama u Donjoj Stubici, Klanjcu, Pregradi, Zaboku i Zlataru) te pristigle poštom na adresu Povjerenstva – u Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu skrb, udruge i mlade KZZ.

Povjerenstvo je u 2018. godini obradilo 11 (jedanaest) predmeta - primljeno je ukupno 1 (jedna) anonimna pritužba i 7 (sedam) pohvala pacijenata - od čega 1 (jedna) anonimna, 2 (dva) očitovanja, 1 (jedna) informacija.

U nastavku dajemo detaljan opis pritužbe i pohvala pacijenata te ostalih obrađenih predmeta u 2018. godini:

1. OPĆA BOLNICA ZABOK I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA:

Obrađen je 1 (jedan) predmet – zaprimljeno je 1 (jedno) očitovanje

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana zaprimljeno je očitovanje po pritužbi pacijenta iz Velike Erpenje na liječenje i usluge u dnevnoj bolnici, a iz kojeg je vidljivo da je u konkretnom slučaju liječnik specijalist odredio potrebite zdravstvene usluge, a da se pacijent nije javio svojem osobnom liječniku u čijoj je nadležnosti ordiniranje eventualno potrebnih dodatnih usluga zdravstvene zaštite te je isto proslijeđeno pacijentu iz Velike Erpenje – na znanje.

2. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE:

Obrađeno je 7 (sedam) predmeta – zaprimljeno je ukupno 7 (sedam) pohvala od kojih je 1 (jedna) bila anonimna

U prvom predmetu zaprimljene su pohvale dviju pacijentica na ljubaznost i izuzetnu pažnju pomoćnog osoblja - spremačica i domara.

Predmet je dostavljen ravnatelju Specijalne bolnice – na znanje, a obavijest o tome poslana je na kućne adrese pacijenticama - u Zagreb i Svetu Nedelju.

U drugom, zaprimljena je pohvala pacijenta iz Zagreba na atraktivnost samog objekta bolnice, na prijem u bolnicu i profesionalnost osoblja na terapijama, a posebno je bio ugodno iznenađen čistoćom i higijenskim uvjetima u cijeloj bolnici.

Predmet je dostavljen ravnatelju Specijalne bolnice – na znanje, a pismeno je obaviješten i pacijent osobno.

U trećem predmetu, pohvale dviju pacijentica odnose se na ljubaznost voditeljice II. odjela Bolnice i medicinskog osoblja, na kvalitetu hrane i ljubaznost cjelokupnog osoblja u restoranu.

Pohvale su dostavljene na znanje ravnatelju Specijalne bolnice o čemu su pismeno obaviještene i pacijentice iz Zagreba i Dražica.

U četvrtom predmetu zaprimljena je pohvala jednog pacijenata iz Zagreba koja se odnosi na smještaj te zalaganje i pristupačnost osoblja na terapijama, a posebno na stručnost i ljubaznost.

Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice o čemu je pismeno, na svoju kućnu adresu, obaviješten i pacijent iz Zagreba.

U petom predmetu zaprimljena je pohvala pacijenta iz Zagreba, a odnosi se na stručnost, trud i zalaganje svih djelatnika, a posebno na odjelu neurologije.

Predmet je dostavljen na znanje ravnatelju Specijalne bolnice, a pismena obavijest o tome i pacijentu u Zagreb.

I na kraju, posljednje dvije izuzetno lijepe pohvale odnose se na jednu spremačicu i one su dostavljene ravnatelju Specijalne bolnice – na znanje, o čemu je pismena obavijest poslana jednoj pacijentici na njezinu kućnu adresu u Zagreb dok je drugoj potpis bio nečitljiv pa smo ju tretirali kao anonimnu.

3. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE:

Obrađena su 2 (dva) predmeta – 1 (jedna) anonimna pritužba i 1 (jedno) očitovanje



U predmetu pritužbe jedne anonimne pacijentice navodi se neudoban smještaj u sobama i starost posteljine, nezadovoljstvo prehranom, nedostatkom jela za vegetarijance, a posebno na ljubaznost osoblja u restoranu.

Budući da anonimna pacijentica živi u inozemstvu, a očito je „naše gore list“ te sama plaća sve troškove rehabilitacije i smještaja, njezino nezadovoljstvo je još veće.

Anonimna pritužba dostavljena je ravnateljici Specijalne bolnice - na zanje.

U vezi predstavke (pritužbe) odvjetnika Borisa Mazalina iz Zagreba, kao opunomoćenika u ime grupe građana, u predmetu – Kršenje prava na ambulantnu održavajuću medicinsku rehabilitaciju u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice, a koja je uvela ograničeno provođenje rehabilitacije na dva (2) puta godišnje po 20 (dvadeset) dana, unatoč tome što pacijenti imaju uputnice za provođenje rehabilitacije na godinu dana.

Predstavka (pritužba) je prenešena iz 2017. godine, te je od ravnateljice Specijalne bolnice zatraženo očitovanje.

Očitovanje je zatraženo i od Ministarstva zdravstva RH i Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, a s obzirom da se radi o osobama s invaliditetom, predstavka je na znanje dostavljena Pravobraniteljici za osobe s invaliditetom Hrvatske – gospođi Ani Slonjšak, Zajednici saveza osoba s invaliditetom Hrvatske – SOIH-u i pravniku Hrvatskog saveza udruga invalida rada Hrvatske.

Odvjetniku BORISU MAZALINU iz Zagreba predloženo je da, ukoliko među pacijentima postoje osobe mlađe od 18 godina, svoju predstavku proslijedi i Pravobraniteljici za djecu Hrvatske.

Nakon što je zaprimljeno očitovanje Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice, uz njega je dostavljeno i mišljenje Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom Hrvatske, Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje – Direkcije Zagreb s Izvješćem o provedenoj izvanrednoj – ciljanoj kontroli u Specijalnoj bolnici i mišljenje Hrvatskog saveza udruga invalida rada, a jedino se nije očitovalo Ministarstvo zdravstva RH.

Povjerenstvo je na temelju mišljenja, odgovora, preporuka i podataka koji proizleže iz istih, jednoglasno donijelo zaključak kako nije nadležno za davanje stručnog mišljenja na nalaze, odnosno na stručno mišljenje liječnika specijalista.

Na taj način, cijeli predmet za ovo Povjerenstvo je zaključen.

#### 4. INFORMACIJA POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU ISTARSKE ŽUPANIJE:

Obraden je 1 (jedan) predmet – odnosno 1 (jedna) informacija vezana uz primjedbe na nove odredbe Odluke o utvrđivanju osnovne liste lijekova (Narodne novine br.14/18) s primjenom od 01. ožujka 2018. godine

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije izražava jednoglasno neslaganje sa istom u dijelu u kojem je promijenjen način pružanja terapije onkološkim pacijentima za liječenje malignih bolesti na način da je do 01. ožujka 2018. godine određenu vrstu terapije (npr. inovativni imunoterapijski lijek za rak pluća pembrolizumab – na osnovnoj listi pod rednim brojem 2112 i 2113) bilo moguće pacijentima pružati u zdravstvenim ustanovama razine „opće bolnice“ dok je od 01. ožujka 2018. godine isti lijek omogućen pacijentima samo u visoko specijaliziranim zdravstvenim ustanovama (Klinikama), za što ne postoji kvalitetno niti opravdano obrazloženje, a čime su izvršene povrede temeljnih načela iz Zakona o zaštiti prava pacijenata i to: načela zaštite prava pacijenata, načela humanosti zaštite prava pacijenata i načela dostupnosti zaštite prava

pacijenata, a ujedno je i diskriminacija pacijenata u odnosu na pacijente s područja na kojima ostoje visoko specijalizirane zdravstvene ustanove – Klinike.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije podržava gornju inicijativu, a o čemu je i pismeno obavijestilo Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije.

Sukladno članku 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata, izvješća o djelovanju i radu Povjerenstva dostavljena su medijima na području naše županije uz javne objave u informativnim programima Radija Stubice, Radija Zlatara i Radija Hrvatsko zagorje Krapina, a prava pacijenata i rad Povjerenstva predstavljeni su i u jednosatnoj emisiji „Oči u oči“ Radija Hrvatsko zagorje Krapina s ciljem upoznavanja građana s radom Povjerenstva i promicanja prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije.



**PREDSJEDNIK POVJERENSTVA**

**Dubravko Sopek**