



MINISTARSTVO ZDRAVLJA
DIREKTORAT ZA UNAPREĐENJE I KONTROLU KVALITETA

IZVJEŠTAJ

O PRIGOVORIMA PACIJENATA

Uporedna analiza prigovora 2012/2013 sa predlogom mjera

Izveštaj sačinile:

Mr sc med Sanja Simović, Direktor Direktorata za unapređenje i kontrolu kvaliteta
dipl ecc Tanja Mijović, samostalni savjetnik u Direktoratu za unapređenje i kontrolu kvaliteta

Podgorica, septembar 2014

Uvod

U Rimu je 2002-e nastala Evropska povelja o pravima pacijenata, koja je krajem iste godine ratifikovana u Briselu i na taj način je postala osnovni dokument za reformu zdravstva u zemljama EU. Njeno drugo poglavlje, u kojem je prezirano 14. prava pacijenata, sastavni je dio Evropskog ustava.

Prema Povelji, svako ima pravo na informacije koje se odnose na njegovo zdravstveno stanje, zdravstvene usluge i na način njihovog korišćenja, ali i na sve mogućnosti koje pružaju naučna istraživanja i inovativne tehnologije. Isto tako, svako ima pravo na dostupnost zdravstvenih usluga u skladu sa njegovim zdravstvenim problemima, bez obzira na pacijentove finansijske mogućnosti, na mjesto boravka ili prirodu bolesti. Pacijent ima pravo da aktivno učestvuje u odlukama o vlastitom zdravlju, da prihvati ili odbije medicinski postupak ili zahvat, slobodu izbora između različitih postupaka i zahvata, kao i na izbor davaoca zdravstvenih usluga.

Institut zaštitnika prava pacijenata u Crnoj Gori ustanovljen je 2010-e usvajanjem Zakona o pravima pacijenata.

Iste godine, u svim javnim zdravstvenim ustanovama su imenovani Zaštitnici prava pacijenata, koji su počeli sa radom početkom 2011-e. Zaštitnici prava pacijenta su prošli odgovarajuće obuke u cilju efikasnog obavljanja svojih obaveza i pomoći pacijentima u ostvarivanju njihovih prava.

Rad zaštitnika prava pacijenata je definisan Zakonom o pravima pacijenata. Postojeće institucije sistema imenovanjem zaštitnika ljudskih prava, koji je istovremeno i zaštitnik prava pacijenata u najširem smislu, i zdravstvenih inspektora koji vrše nadzor nad sprovođenjem Zakona o pravima pacijenata, uz zaštitnike prava pacijenata u svim zdravstvenim ustanovama predstavljaju efikasan sistem.

Zakonom o pravima pacijenata je predviđeno da je zdravstvena ustanova dužna da organizuje rad zaštitnika prava pacijenata. Dvije ili više zdravstvenih ustanova koje na određenom području obavljaju zdravstvenu djelatnost mogu odrediti zajedničkog zaštitnika.

Imena zaštitnika prava pacijenata, njihovi kontakt telefoni i e-mailovi se nalaze na web stranicama zdravstvenih ustanova, kao i na web stranici Ministarstva zdravlja www.mzdravlja.gov.me.

Koja su osnovna prava pacijenta zagantovana zakonom ?

1. Ima pravo da izabere izabranog doktora na primarnom nivou ili doktora specijalistu na sekundarnom i tercijarnom nivou zdravstvene zaštite.
2. Pravo na blagovremene informacije o njegovom zdravstvenom stanju i bolesti, načinu pružanja zdravstvenih usluga.
3. Pravo na samoodlučivanje (slobodan izbor) i pristanak na predloženu medicinsku intervenciju.
4. Pravo uvida u njegovu medicinsku dokumentaciju.
5. Pravo da odbije da bude predmet naučnog ispitivanja i istraživanja ili u slučaju da je dao pisanu saglasnost da je u svako vrijeme može opozvati.
6. Pravo na drugo stručno mišljenje o svom zdravstvenom stanju.
7. Pravo na privatnost i povjerljivost i pravo na održavanje ličnih kontakata.
8. Pravo na blagovremenu zdravstvenu zaštitu.
9. Pravo na prigovor i pravo na naknadu štete.
10. Pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove.

Podsticanje da se svi informišu i time upoznaju s pravima pacijenata način je da će ona i zaživjeti. Preduslov u ostvarivanju prava je da se prava razumiju, i da se na taj način doprinosi kvalitetu zdravstvenih usluga, unaprijeđenju partnerskog odnosa između pacijenta i zdravstvenog radnika, zadovoljstvu, bezbjednosti i potpunom povjerenju i razumijevanju u demokratizaciji našeg društva.

Prepoznavanje slabih tačaka u oblasti zdravstva i vrste povreda zakonskih propisa zbog njihovog nepoštovanja, loše organizacije rada, nedostatka i neodgovarajuće raspodjele resursa, kao i brojnih drugih faktora usljed kojih dolazi do kršenja prava pacijenata zahtijeva prethodnu analizu, prije svega prigovora pacijenata koji se neposredno odnose na ostvarivanje prava pacijenata.

Naime, kroz upoznavanje sa radom i aktivnostima zaštitnika prava pacijenata, problemima sa kojima se suočavaju i stečenim iskustvima potrebno je donijeti zaključke i dati odgovarajuće preporuke relevantnim subjektima radi daljeg unapređenja funkcije zaštitnika prava pacijenata, kvaliteta zdravstvene zaštite i ostvarivanja ljudskih prava u ovoj oblasti.

Takođe, podizanje svijesti pacijenata i zdravstvenih radnika da se samo zajedničkim naporom dolazi do unapređenja i sticanje povjerenja pacijenata u zaštitnike pacijenata je korak prema efikasnom rješavanju prepoznatih problema.

O dobroj implementaciji Zakona u dijelu ostvarivanja prava na prigovor svjedoče i rezultati analize koji slijede.

Rezultati analize

Uporednom analizom prigovora 2012/2013, koje su pacijenti uputili zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama i Ministarstvu zdravlja, utvrđeno je da je ukupan broj obraćanja za 2012-u 626, od čega je 618 prigovora na javne zdravstvene ustanove (JZU), a 8 obraćanja na druge institucije sistema (Fond za zdravstveno osiguranje, Montefarm, PZU, Ministarstvo rada i socijalnog staranja).

U 2013-oj ukupan broj obraćanja je 877, od čega se 814 odnosilo na javne zdravstvene ustanove (JZU), 63 na druge institucije sistema (Fond za zdravstveno osiguranje, Montefarm, CALIMS, Ministarstvo rada i socijalnog staranja, Privatne zdravstvene ustanove, Institut Igalo, Uprava za inspekcijske poslove).

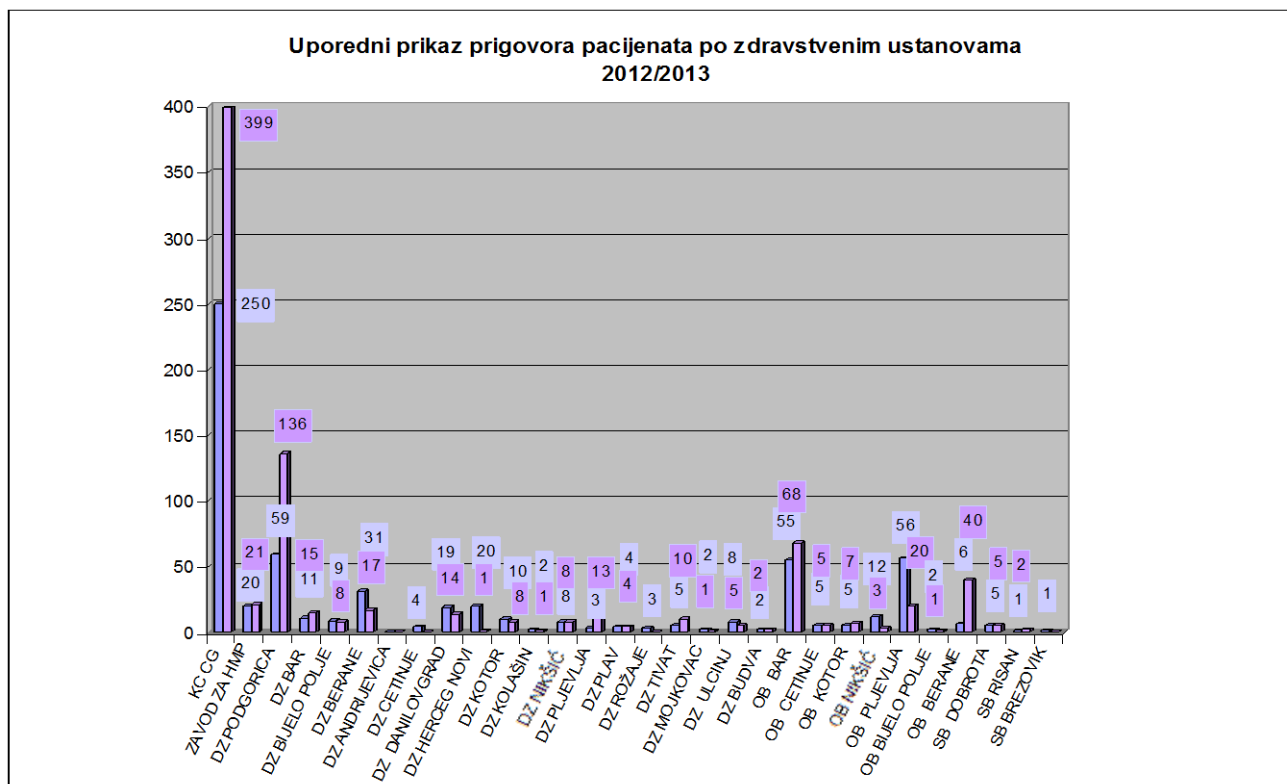
Ako uporedimo ukupan broj prigovora koji se odnosio na JZU u 2012-oj (618) i ukupan broj u 2013-oj (814 prigovora), to predstavlja 196 prigovora više u 2013-oj ili povećanje od 31,72 %.

U 2013-oj od 814 prigovora 100 (12,28%) ih je podnešeno Ministarstvu zdravlja, dok ih je 714 podnešeno zaštitniku prava u zdravstvenoj ustanovi, u odnosu na 2012-u, u kojoj je od ukupno 618 njih 86 (13,91%) podnešeno Ministarstvu, a 532 zdravstvenim ustanovama.

U saznanju smo da ne vode svi zaštitnici precizne evidencije, ili čak nemaju evidentirane prigovore. Takođe, da u nekim zdravstvenim ustanovama usmene prigovore koji se rješavaju “u hodu” često ne evidentiraju, tako da je pretpostavka da je broj prigovora veći.

Aktivnosti zaštitnika prava pacijenata su prepoznate i efikasno se rješavaju prispjeli prigovori u većini zdravstvenih ustanova. U pojedinim ustanovama zbog velike frekvencije pacijenata evidentna je potreba za većim angažovanjem zaštitnika a kako bi pacijenti bili u pravom trenutku primljeni na razgovor, upućeni u proceduru i na adekvatan način obrađeni.

Veoma je značajan rad sa pacijentima i afirmisanje prigovora kao sredstva za korekciju nedostataka u funkcionisanju sistema a time i unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite.



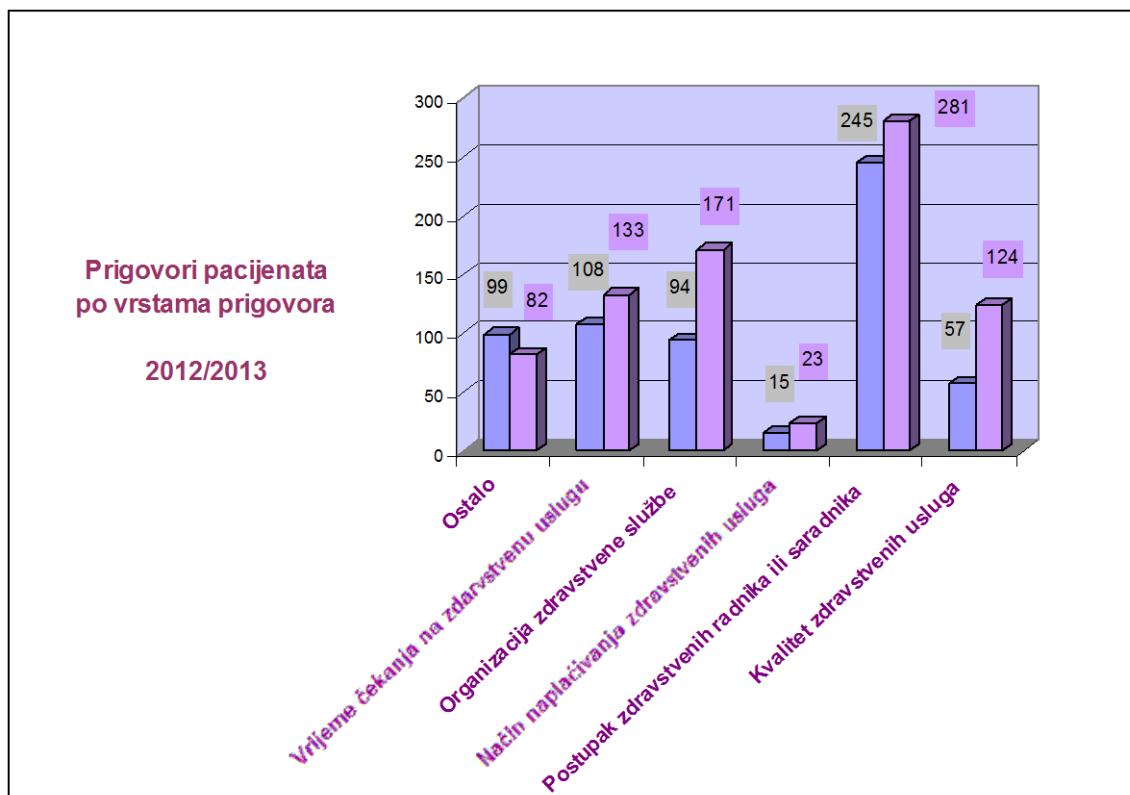
Ako se pogledaju podaci o prigovorima u odnosu na zdravstvene ustanove najveći broj prigovora se odnosio na Klinički centar CG (399 ili 49% u 2013-oj, odnosno 250 ili 41% u 2012-oj od ukupnog broja prigovora), zatim DZ Podgorica (136 ili 16,7% u 2013-oj, odnosno 59 ili 9,5% u 2012-oj od ukupnog broja prigovora) i OB Bar (68 ili 8,4% u 2013-oj, odnosno 55 ili 8,9% od ukupnog broja prigovora u 2012-oj), dok analizom po vrsti prigovora preovladavaju prigovori na odnos zdravstvenih radnika i saradnika, zatim na organizaciju zdravstvene službe.

Navedene ustanove pružaju najveći broj usluga na godišnjem nivou i proporcionalno navedenom imamo i najveći broj prigovora u istima. Zaštitnici prava pacijenta u navedenim ustanovama su jedni od najaktivnijih u rješavanju prigovora.

Neke zdravstvene ustanove i pored imenovanog zaštitnika prava pacijenata nemaju evidentiran ni jedan prigovor, iako se mora uzeti u obzir činjenica da svaka vrsta obraćanja pacijenata zaštitniku prava, direktoru ustanove ili prigovor/pohvala u kutiji za žalbe treba da bude evidentirana i shvaćena kao materijal za evidenciju vrsta obraćanja tj. prigovora a sve u cilju unapređenja kvaliteta i bezbjednosti zdravstvene zaštite.

Analizom prigovora pacijenata po vrstama 2012/2013 utvrđeno je da se najveći broj, i to: 281 prigovor ili 34,5% u 2013-oj i 245 ili 39,6% u 2012-oj odnosi na postupak zdravstvenih radnika

ili saradnika, slijede prigovori koji se odnose na organizaciju zdravstvene službe sa 171 ili 21% u 2013-oj i 94 ili 15,2% u 2012-oj, vrijeme čekanja na zdravstvene usluge sa 133 ili 16,3% u 2013-oj i 108 ili 17,5% u 2012-oj je na trećem mjestu po broju prigovora.



ZAKLJUČCI

1. Povećan broj prigovora pacijenata koji su se odnosili na JZU: u 2013-oj u odnosu na 2012-u je za 31,7% više prigovora (196) kao rezultat preduzetih aktivnosti na boljoj informisanosti pacijenata i na unapređenju rada zaštitnika prava pacijenata u Crnoj Gori;
2. Najveći broj prigovora se odnosio na:
 - ✓ postupak zdravstvenih radnika i saradnika (34,5% - 2013 i 39,6% -2012),
 - ✓ organizaciju zdravstvene službe (21% -2013 i 15,2% - 2012), i
 - ✓ vrijeme čekanja na zdravstvene usluge (16,3% -2013 i 17,5% - 2012).
3. Jedan broj ustanova ne vodi potpune evidencije o prigovorima pacijenata dok manji broj ustanova neredovno dostavlja informacije o prigovorima Ministarstvu zdravlja što nije u skladu sa Zakonom o pravima pacijenata.
4. Pored prigovora zdravstvenim ustanovama ukupno 63 obraćanja u 2013-oj se odnosilo na druge institucije sistema: Montefarm (24), privatne zdravstvene ustanove (14), Fond za zdravstveno osiguranje (13), Ministarstvu rada i socijalnog staranja (7), Institut Igalo (3). Obraćanja su proslijeđene navedenim institucijama na dalju nadležnost, kao što je bio slučaj i u 2012-oj.
5. Evidentirane su 4 pohvale za rad Kliničkog centra i jedna za rad Opšte bolnice Nikšić.

PREDLOG MJERA

1. Osnaživanje uloge zaštitnika prava pacijenata putem edukacija u vještinama medijacije i komunikologije do kraja 2014-e godine
2. Preuzimanje aktivne uloge svih zaštitnika prava pacijenata na:
 - ✓ stvaranje “klime” povjerenja u zaštitnika prava pacijenata, menadžment zdravstvene ustanove, zdravstvene radnike i saradnike,
 - ✓ medijski nastupi u cilju popularisanja prigovora pacijenta,
 - ✓ edukacija zaposlenih u odgovarajućoj zdravstvenoj ustanovi o značaju “instituta” zaštitnika prava pacijenata i prigovora,
 - ✓ upoznavanje zaposlenih sa rezultatima analize prigovora na tromjesečnom nivou a u cilju zajedničkog rješavanja prepoznatih slabosti.
3. Učestvovanje u radu Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvenih ustanova.
4. Redovno izvještavanje menadžmenta zdravstvene ustanove i dostavljanje istog Ministarstvu zdravlja od strane direktora ustanove.

Uporedna analiza prigovora 2012/2013 po ustanovama upućenih ZPP ZU I MZ							
	NAZIV USTANOVE	ZPP ZU	MZ	2012	ZPP ZU	MZ	2013
1	KC CG	219	31	250	361	38	399
2	ZAVOD ZA HMP	13	7	20	13	8	21
3	DZ PODGORICA	57	2	59	119	17	136
4	DZ BAR	10	1	11	12	3	15
5	DZ BIJELO POLJE	7	2	9	7	1	8
6	DZ BERANE	31	0	31	16	1	17
7	DZ ANDRIJEVICA	0	0	0	0	0	0
8	DZ CETINJE	3	1	4	0	0	0
9	DZ DANILOVGRAD	18	1	19	14	0	14
10	DZ HERCEG NOVI	17	3	20	0	1	1
11	DZ KOTOR	9	1	10	7	1	8
12	DZ KOLAŠIN	2	0	2	1	0	1
13	DZ NIKŠIĆ	5	3	8	8	0	8
14	DZ PLJEVLJA	2	1	3	8	5	13
15	DZ PLAV	3	1	4	4	0	4
16	DZ ROŽAJE	1	2	3	0	0	0
17	DZ TIVAT	4	1	5	9	1	10
18	DZ MOJKOVAC	0	2	2	0	1	1
19	DZ ULCINJ	6	2	8	3	2	5
20	DZ BUDVA	0	2	2	0	2	2
21	OB BAR	49	6	55	64	4	68
22	OB CETINJE	2	3	5	1	4	5
23	OB KOTOR	0	5	5	4	3	7
24	OB NIKŠIĆ	10	2	12	0	3	3
25	OB PLJEVLJA	55	1	56	20	0	20
26	OB BIJELO POLJE	2	0	2	0	1	1
27	OB BERANE	3	3	6	40	0	40
28	SB DOBROTA	4	1	5	2	3	5
29	SB RISAN	0	1	1	1	1	2
30	SB BREZOVIK	0	1	1	0	0	0
Ukupno		532	86	618	714	100	814