



Crna Gora

Ministarstvo zdravlja

Direktorat za unapređenje i kontrolu kvaliteta

I Z V J E Š T A J
O PRIGOVORIMA PACIJENATA
za 2015. godinu

Institut zaštitnika prava pacijenata u Crnoj Gori ustanovljen je 2010. godine usvajanjem Zakona o pravima pacijenata („Sl.list CG“, br. 40/2010), kojim je definisan i njihov rad.

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

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 stanicama zdravstvenih ustanova i na web stranici Ministarstva zdravlja www.mzdravlja.gov.me/rubrike/zastitnici-prava.

Direktori Javnih zdravstvenih ustanova Ministarstvu zdravlja podnose kvartalne izvještaje i godišnji izvještaj o podnijetima prigovorima pacijenata, tako da je i do kraja januara 2016. godine, podnjet Godišnji izvještaj za 2015. godinu.

Ukupan broj podnijetih prigovora pacijenata za 2015. godinu je 1906, koji su se odnosili na:

- najveći broj prigovora se odnosio na vrijeme čekanja na zdravstvene usluge 649 ili 34,05%;
- broj prigovora na rubriku ostalo iz tabelarnog prikaza (neodgovaranje na telefon, obraćanje za konsultaciju ili savjet i sl.) 428 ili 22,46%;
- na organizaciju zdravstvene službe podnijeto je 337 ili 17,68% prigovora;
- na postupak zdravstvenih radnika ili saradnika podnijeto je 295 ili 15,37% prigovora;
- na kvalitet zdravstvenih usluga je bilo 174 ili 9,13% prigovora;
- na način naplaćivanja zdravstvenih usluga podnjet je najmanji broj prigovora 23 ili 1,21%.

U odnosu na zdravstvene ustanove, obuhvaćene izvještajem najveći broj prigovora se odnosio na Klinički centar Crne Gore - 835 ili 43,81% od ukupnog broja prigovora, zatim Dom zdravlja Podgorica - 751 ili 39,40% i Opšta bolnica Bar - 67 ili 3,52%.

Navedene ustanove pružaju najveći broj usluga na godišnjem nivou i proporcionalno navedenom je i najveći broj prigovora u istima.



Zakon o pravima pacijenata propisuje da pacijent, kome je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu, odnosno nije zadovoljan pruženom zdravstvenom uslugom ili postupkom zdravstvenog ili drugog radnika, može podnijeti prigovor direktoru Javne zdravstvene ustanove ili Zaštitniku prava.

Po prigovoru pacijenta direktor ili zaštitnik prava pacijenata odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana podnošenja prigovora, utvrđuje sve okolnosti i bitne činjenice u vezi sa navodima iznijetim u prigovoru i o tome obavještava podnosioca prigovora.

Pacijent koji je nezadovoljan nalazom po prigovoru može se obratiti zdravstvenoj inspekciji, u skladu sa zakonom.

Pacijenti imaju mogućnost podnošenja prigovora i Ministarstvu zdravlja.

Prigovori koje dobije Ministarstvo se prosljeđuju zdravstvenim ustanovama na koje se odnose, radi utvrđivanja činjeničnog stanja i preduzetnih mjera, o čemu pacijent bude obaviješten.

Prigovori za koje je to neophodno se prosljeđuju na dalje postupanje Ljekarskoj komori Crne Gore i nadležnim institucijama sistema.

Evidentirane su i dvije pozitivne ocjene i to na rad Kliničkog centra Crne Gore i Javne zdravstvene ustanove – Opšte bolnice „Danilo I“ na Cetinju.

Ministarstvo zdravlja preduzima aktivnosti na otklanjanju uočenih nedostataka, posebno onih koji se tiču organizacije zdravstvene zaštite, a takođe predlaže i sljedeće mjere:

1. Kontinuiranu aktivnosti na osnaživanju uloge zaštitnika prava pacijenata putem edukacija u vještinama medijacije i komunikologije.
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 pacijenata,
 - edukacija zaposlenih u odgovarajućoj zdravstvenoj ustanovi o značaju „instituta“ zaštitnika prava pacijenata i prigovora,
 - evidencija svakog prigovora, analiza istih i upoznavanje zaposlenih sa rezultatima analize prigovora na tromjesečnom nivou a u cilju zajedničkog rješavanja prepoznatih slabosti.
3. Učestvovanje zaštitnika prava pacijenata u radu Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvenih ustanova.