



Crna Gora

Ministarstvo zdravlja

Podgorica, 15.01.2019.godina

IZVJEŠTAJ O PRIGOVORIMA PACIJENATA ZA 2018. GODINU

Zaštitnicima prava pacijenata u 2018. godini u zdravstvenim ustanovama i Ministarstvu zdravlja podnijeto je ukupno 2641 prigovora pacijenata, od čega je 2460 pritužbi podnijeto zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama, a 181 Ministarstvu zdravlja.

Zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama je od 01.01.2018. godine do 31.12.2018. godine, podnešeno 2460 prigovora koji su se najvećim dijelom odnosili na kvalitet zdravstvenih usluga 195, postupke zdravstvenih radnika ili saradnika 260, dužinu čekanja na zdravstvene usluge 867, organizaciju rada zdravstvenih službi 357 i ostalo 711.

Ako se pogledaju podaci o prigovorima u odnosu na zdravstvene ustanove najveći broj prigovora se odnosio na Klinički centar CG, od ukupnog broja prigovora (1257), zatim DZ Podgorica (879) i OB Bar (65). Navedene ustanove pružaju najveći broj usluga na godišnjem nivou i proporcionalno navedenom imamo i najveći broj prigovora. Ministarstvu zdravlja od 01.01.2018. godine do 31.12.2018. godinu podnijeto je 181 prigovora na rada zdravstvenih ustanova: od čega 98 na kvalitet zdravstvene usluge, deset na postupak zdravstvenog radnika ili saradnika, tri na način naplaćivanja zdravstvenih usluga, 13 na organizaciju zdravstvene službe, 24 na vrijeme čekanja na zdravstvenu uslugu, jedna prijava sumnje na korupciju u zdravstvu i 32 na ostalo.



U zdravstvenim ustanovama Dom zdravlja Mojkovac, Dom zdravlja Andrijevića, Dom zdravlja Cetinje, Specijalna bolnica za plućne bolesti Brezovik i Zavod za transfuziju krvi nije bilo pritužbi građana u 2018. godini.

Po zahtjevima i pritužbama pacijenata, a u svakodnevnoj komunikaciji sa institucijama, Ministarstvo zdravlja odmah reaguje. Zdravstvene ustanove pisano po zahtjevu Ministarstva zdravlja ili pacijenta nakon utvrđivanja svih okolnosti za pojedinačne slučajeve, informišu Ministarstvo zdravlja o ishodu i preduzetim radnjama. Nakon toga Ministarstvo zdravlja o tome obavještava pacijenta koji je podnio prigovor.

Najveći broj pritužbi građani iznesu putem telefona i najveći dio se na dnevnoj osnovi rješava. Samo u četiri slučaja Ministarstvo zdravlja je u dvanaest mjeseci 2018. godine uputilo urgenciju zdravstvenim ustanovama jer u roku nijesu odgovorile na traženi zahtjev pacijenta, odnosno Ministarstva zdravlja. U tri slučaja Ministarstvo zdravlja je, na osnovu pritužbi građana, pokrenulo postupak vanredne eksterne kontrole kvaliteta stručnog rada, i jedna prijava sumnje na korupciju koja je procesuirana nadležnim organima. Važno je napomenuti da je značajan broj pritužbi pacijenata neosnovan, što se utvrdi nakon sprovedene procedure o čemu se pacijent informiše.

Podnošenje prigovora pokazuje da su pacijenti upoznati sa sopstvenim pravima kroz institut zaštitnika prava pacijenata, kao i da se povećava povjerenje u institucije sistema.

Ministarstvo zdravlja apeluje na pacijente da iznose svoje stavove i eventualne probleme sa kojima se suočavaju u zdravstvenim ustanovama, kako bi smo manjkavosti u sistemu otklanjali, a sistem učinili bezbjednijim, efikasnijim i dostupnijim.

Direktori zdravstvenih ustanova Ministarstvu zdravlja podnose redovne kvartalne i godišnje izvještaje o podnijetim prigovorima pacijenata.

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 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.

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 preduzetih mjera, o čemu pacijent bude obaviješten.

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.godine. Zaštitnici prava pacijenata su prošli odgovarajuće obuke u cilju efikasnog obavljanja svojih obaveza i pomoći pacijentima u ostvarivanju njihovih prava.

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 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 podnijetim prigovorima pacijenata.