



*Crna Gora*

*Ministarstvo zdravlja*

Podgorica, 20.03.2017.godina

## **IZVJEŠTAJ O PRIGOVORIMA PACIJENATA ZA 2016. 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.godine. Zaštitnici prava pacijenata 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.

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 i na web stranici Ministarstva zdravlja [www.mzdravlja.gov.me/rubrike/zastitnici-prava](http://www.mzdravlja.gov.me/rubrike/zastitnici-prava).

Direktori javnih zdravstvenih ustanova Ministarstvu zdravlja podnose kvartalne izvještaje i godišnji izvještaj o podnijetim prigovorima pacijenata.

Ukupan broj podnijetih prigovora pacijenata za 2016.godinu je 2.070, od čega zdravstvenim ustanovama 1.906 a Ministarstvu zdravlja 164 i to:

- najveći broj prigovora se odnosio na vrijeme čekanja na zdravstvene usluge 545 prigovora;
- na organizaciju zdravstvene službe podnijeto je 509 prigovora;
- broj prigovora na rubriku ostalo iz tabelarnog prikaza (neodgovaranje na telefon, obraćanje za konsultaciju ili savjet i sl.) 478;
- na postupak zdravstvenih radnika ili saradnika podnijeto je 389 prigovora;
- na kvalitet zdravstvenih usluga je bilo 113;
- na način naplaćivanja zdravstvenih usluga podnijet je najmanji broj prigovora ukupno 11.

U odnosu na zdravstvene ustanove, obuhvaćene izvještajem najveći broj prigovora se odnosio na Klinički centar Crne Gore - 788 od ukupnog broja prigovora, zatim Dom zdravlja Podgorica 871 i Opšta bolnica Bar 69. Navedene ustanove pružaju najveći broj usluga na godišnjem nivou i proporcionalno navedenom je i najveći broj prigovora u istima.

Tokom 2016. godine nije bilo prigovora u zdravstvenim ustanovama: Dom zdravlja Nikšić, Dom zdravlja Mojkovac, Opšta bolnica Cetinje, Specijalna bolnica za psihijatriju Dobrota i Specijalna bolnica za plućne bolesti Brezovik.



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 preduzetih mjera, o čemu pacijent bude obaviješten.

Prigovori za koje je to neophodno se prosljeđuje na dalje postupanje nadležnim institucijama sistema.

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

1. Kontinuirane 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 pacijenta; 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 u radu Komisija za kontrolu kvaliteta zdravstvenih ustanova.