



Crna Gora

Ministarstvo zdravlja

Podgorica, 05.01.2018.godina

IZVJEŠTAJ O PRIGOVORIMA PACIJENATA ZA 2017. GODINU

Ukupan broj podnijetih prigovora u Ministarstvu zdravlja i zdravstvenim ustanovama u 2017. godini je 2.341, od čega Ministarstvu zdravlja 207 a zdravstvenim ustanovama 2.134 prigovora.

Zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama je od 01.01.2017. godine do 31.12. 2017. godine, podnešeno 2.134 prigovora koji su se najvećim dijelom odnosili na kvalitet zdravstvenih usluga (200), postupke zdravstvenih radnika ili saradnika (296), dužinu čekanja na zdravstvene usluge (714) i organizaciju rada zdravstvenih službi (318).

Najveći broj prigovora se odnosio na Klinički centar Crne Gore, od ukupnog broja prigovora (934), zatim DZ Podgorica (910) i OB Bar (71), s obzirom na to da te i ustanove pružaju najveći broj usluga na godišnjem nivou.

Ministarstvu zdravlja od 01.01.2017. godine do 31.12. 2017. godinu podnijeto je 207 prigovora na rada zdravstvenih ustanova: od čega 118 na kvalitet zdravstvene usluge, sedam na organizaciju zdravstvene službe, 26 na način naplaćivanja zdravstvenih usluga, 23 na vrijeme čenjanja na zdravstvenu uslugu, 32 ostalo dok na postupak zdravstvenog radnika bio je jedan prigovor.

U zdravstvenim ustanovama Dom zdravlja Mojkovac, Dom zdravlja Cetinje, Dom zdravlja Budva, Opšta bolnica Cetinje, Specijalna bolnica za plućne bolesti Brezovik i Zavod za



transfuziju krvi u periodu od od 01.01. 2017. godine do 31.12. 2017. godine nije bilo pritužbi građana. Svi prigovori razmatraju se odmah ili u roku od 72 sata od momenta podnošenja prigovora, utvrđuju se sve okolnosti i bitne činjenice u vezi sa navodima iznijetim u prigovoru i o tome obavještava podnosioca prigovora. Prigovor se podnosi usmeno ili u pisanom obliku. Pacijent kome je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu ili određeno pravo utvrđeno Zaakonom o pravima pacijenata, odnosno pacijent koji nije zadovoljan pruženom zdravstvenom uslugom ili postupkom zdravstvenog ili drugog radnika zdravstvene ustanove, može podnijeti prigovor. Prigovor se podnosi direktoru zdravstvene ustanove ili ovlašćenom licu odnosno Zaštitniku prava pacijenata.

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

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.