



Podgorica, 03.02.2020. godine

IZVJEŠTAJ O PRIGOVORIMA PACIJENATA ZA 2019. GODINU

Za 2019. godine zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama i Ministarstvu zdravlja podnijeto je ukupno 3481 prigovora pacijenata, od čega je 3338 pritužbi podnijeto zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama, a 143 Ministarstvu zdravlja.

Zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama je od 01.01.2019. godine do 31.12.2019. godine, podnešeno 3338 prigovora koji su se najvećim dijelom odnosili na organizaciju rada zdravstvenih službi, dužinu čekanja na zdravstvene usluge, kvalitet zdravstvenih usluga, postupke zdravstvenih radnika ili saradnika, i ostalo.

Ako se pogledaju podaci o prigovorima u odnosu na zdravstvene ustanove najveći broj prigovora se odnosio na Klinički centar CG, od ukupnog broja prigovora (1931), zatim DZ Podgorica (1138) i OB Berane (58). Navedene ustanove pružaju najveći broj usluga na godišnjem nivou i proporcionalno navedenom imamo i najveći broj prigovora. Ministarstvu zdravlja od 01.01.2019. godine do 31.12.2019. godinu podnijeto je 143 prigovora na rada zdravstvenih ustanova: od čega 87 na kvalitet zdravstvene usluge, 21 na ostalo, 20 na vrijeme čekanja na zdravstvenu uslugu, 14 na postupak zdravstvenog radnika ili saradnika i jedan na organizaciju zdravstvene službe.

U zdravstvenim ustanovama Dom zdravlja Mojkovac, Dom zdravlja Rožaje, Specijalna bolnica za plućne bolesti Brezovik i Zavod za transfuziju krvi u periodu od 01.01. 2019. godine do 31.12. 2019. godine nije bilo pritužbi građana.

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 pet slučajeva Ministarstvo zdravlja je uputilo urgenciju zdravstvenim ustanovama jer u roku nijesu odgovorile na traženi zahtjev pacijenta, odnosno Ministarstva zdravlja. Samo u tri slučaja Ministarstvo zdravlja je, na osnovu pritužbi građana, pokrenulo postupak vanredne eksterne kontrole kvaliteta stručnog rada, a u jednom slučaju direktor zdravstvene ustanove pokrenuo je disciplinski postupak protiv ljekara. U 11 slučajeva Ministarstvo zdravlja je uputilo zdravstvenim ustanovama da se izjasne komisije za kontrolu kvaliteta i dva akta Upravi za inspekcijske poslove da preduzmu mjere iz svoje nadležnosti.

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.

Od uvođenja jedinstvene platforme za centralno zakazivanje broj prigovora na vrijeme čekanja na specijalističke preglede u posljednjem kvartalu 2019. godine pao je za 70 % u Kliničkom centru u odnosu na drugi kvartal iste godine prije uvođenja jedinstvene platforme.

83 % specijalističkih pregleda u opštim bolnicama se može obaviti u roku od mjesec dana, dok je taj procenat u Kliničkom centru 61%, a u Opštoj bolnici Berane taj procenat je čak 98 %.

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.