

POVJERENSTVO ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA ZADARSKE ŽUPANIJE

Zaštita i promicanje prava pacijenata u
Zadarskoj županiji





EUROPSKA POVELJA O PRAVIMA PACIJENATA

1. PRAVO NA PREVENTIVNE MJERE

SVATKO IMA PRAVO NA ODGOVARAJUĆU USLUGU SA SVRHOM PREVENCIJE BOLESTI.

2. PRAVO NA DOSTUPNOST

SVATKO IMA PRAVO NA DOSTUPNOST ZDRAVSTVENIH USLUGA U SKLADU SA SVOJIM ZDRAVSTVENIM POTREBAMA. DOSTUPNOST ZDRAVSTVENIH USLUGA MORA BITI ZAJAMČENA I JEDNAKO DOSTUPNA, BEZ DISKRIMINACIJE KOJA SE ODNOSI NA FINANCIJSKE OKOLNOSTI, MJESTO BORAVKA, PRIRODE BOLESTI ILI VREMENA KOJE JE POTREBNO ZA OSTVARIVANJE PRAVA NA REALIZACIJU ZDRAVSTVENE USLUGE.

3. PRAVO NA INFORMACIJU

SVATKO IMA PRAVO NA PRISTUP SVIM INFORMACIJAMA KOJE SE ODNOSI NA NJEGOVO OSOBNO ZDRAVSTVENO STANJE, ZDRAVSTVENE USLUGE I NAČIN NJIHOVA KORIŠTENJA, KAO I NA SVE MOGUĆNOSTI KOJE PROIZLAZE IZ ZNANSTVENIH ISTRAŽIVANJA I INOVATIVNE TEHNOLOGIJE.

4. PRAVO NA PRISTANAK

SVATKO IMA PRAVO NA SVE INFORMACIJE KOJE OMOGUĆUJU AKTIVNO SUDJELOVANJE U ODLUČIVANJU O VLASTITOM ZDRAVLJU; TAKVE INFORMACIJE SU PREDUVJET ZA SVAKI POSTUPAK I ZAHVAT KOJEMU JE SVRHA LIJEČENJE, UKLJUČUJUĆI I SUDJELOVANJE U ZNANSTVENIM ISTRAŽIVANJIMA.

5. PRAVO NA SLOBODAN IZBOR

SVATKO NA TEMELJU DOSTUPNIH INFORMACIJA IMA PRAVO NA SLOBODAN IZBOR RAZLIČITIH POSTUPAKA I ZAHVATA, KAO I PRUŽATELJA/OSIGURAVATELJA ZDRAVSTVENIH USLUGA.

6. PRAVO NA PRIVATNOST I POVJERLJIVOST

SVATKO IMA PRAVO NA POVJERLJIVOST VLASTITIH PODATAKA, UKLJUČUJUĆI ONE KOJI SE ODNOSI NA VLASTITO ZDRAVSTVENO STANJE I MOGUĆE DIJAGNOSTIČKE ILI TERAPIJSKE POSTUPKE, KAO I NA ZAŠTITU PRIVATNOSTI TIJEKOM ODVIJANJA PREGLEDA, SPECIJALISTIČKIH OBRADA TE OPĆENITO LIJEČNIČKO-KIRURŠKIH ZAHVATA.

7. PRAVO NA POŠTIVANJE PACIJENTOVOG VREMENA

SVATKO IMA PRAVO NA OSTVARIVANJE POTREBNE ZDRAVSTVENE USLUGE UNUTAR NAJSKORIJEG MOGUĆEG I UNAPRIJED ZAKAZANOG TERMINA. OVO SE PRAVO ODNOSI NA SVE ETAPE TRAJANJA MEDICINSKOG POSTUPKA.

8. PRAVO NA NADZOR STANDARDA KVALITETE

SVATKO IMA PRAVO NA VISOKOKVALITETNU ZDRAVSTVENU USLUGU SUKLADNO VREDNOVANJU PREMA JASNO UTVRĐENIM STANDARDIMA.

9. PRAVO NA SIGURNOST

SVATKO IMA PRAVO NA SIGURNOST OD ŠTETE PROUZROČENE SLABOM ORGANIZACIJOM ZDRAVSTVENIH USLUGA, STRUČNIM NEMAROM I POGREŠKOM, KAO I PRAVO NA DOSTUPNOST VISOKIH SIGURNOSNIH STANDARADA.

10. PRAVO NA INOVACIJE

SVATKO IMA PRAVO PRISTUPA INOVATIVNIM POSTUPCIMA, UKLJUČUJUĆI DIJAGNOSTIČKE POSTUPKE SUKLADNO MEĐUNARODNIM STANDARDIMA, NEOVISNO O EKONOMSKIM ILI FINANCIJSKIM OKOLNOSTIMA.

11. PRAVO NA IZBJEGAVANJE NEPOTREBNE PATNJE I BOLI

SVATKO IMA PRAVO BITI SAČUVAN OD PATNJE I BOLI U SVAKOJ FAZI BOLESTI, KOLIKO GOD JE TO MOGUĆE.

12. PRAVO NA INDIVIDUALNI PRISTUP

SVATKO IMA PRAVO NA INDIVIDUALNO PRILAGOĐEN DIJAGNOSTIČKI ILI TERAPIJSKI POSTUPAK KOJI JE U NAJVEĆOJ MOGUĆOJ MJERI PRILAGOĐEN OSOBNIM POTREBAMA.

13. PRAVO NA PRITUŽBU

SVATKO IMA PRAVO NA PRITUŽBU U SVAKOJ PRILICI U KOJOJ DOŽIVI POVREDU, TE U TOM SMISLU IMA PRAVO NA ODGOVOR ILI DRUGU POVRATNU REAKCIJU.

14. PRAVO NA OBEŠTEČENJE

SVATKO U SLUČAJU TRPLJENJA FIZIČKE, ETIČKE ILI PSIHOLOŠKE POVREDE UZROKOVANE ZDRAVSTVENOM USLUGOM IMA PRAVO NA DOSTATNO OBEŠTEČENJE UNUTAR RAZUMNOG VREMENSKOG ROKA.



HRVATSKI GRAĐANI I EUROPSKA POVELJA O PRAVIMA PACIJENATA

Svatko ima pravo na pristup preventivnoj zdravstvenoj zaštiti i pravo na korist od liječenja pod uvjetima utvrđenim nacionalnim zakonima i praksom.



Ministarstvo
zdravlja
Za zdravlje. Zajedno.
www.zdravlje.hr

Projekt Hrvatske udruge za promicanje prava pacijenata
financiran sredstvima Ministarstva zdravlja u sklopu financiranja projekata udruga u 2013. godini
www.pravapacijenata.hr • HRVATSKA UDRUGA ZA PROMICANJE PRAVA PACIJENATA • ČAJKOVSKOGA 5, 21000 SPLIT



Poznatija kao Rimska povelja, nastala je 2002. godine u Rimu. Iste godine je ratificirana u Bruxellesu i tako postala temeljni dokument za reformu zdravstva u zemljama EU. Njezino drugo poglavlje, u kojemu je navedeno 14 prava pacijenata, sastavni je dio europskog ustava.

Zakon o zaštiti prava pacijenata

(NN br. 169/2004, 37/2008)

SVAKOM PACIJENTU JAMČI SE OPĆE I JEDNAKO PRAVO NA KVALITETNU I KONTINUIRANU ZDRAVSTVENU ZAŠTITU PRIMJERENU NJEGOVOM ZDRAVSTVENOM STANJU, SUKLADNO OPĆEPRIHVAĆENIM STRUČNIM STANDARDIMA I ETIČKIM NAČELIMA, U NAJBOLJEM INTERESU PACIJENTA UZ POŠTIVANJE NJегоVIH OSOBNIH STAVOVA.

Pacijent ima pravo pitati i dobiti odgovor!

Ukoliko smatrate da vam je povrijeđeno neko od navedenih prava zatražite zaštitu Vaših prava

Temeljna prava pacijenata



- odlučivanje i pravo na obavještenost
- pravo na odbijanje primitka obavijesti
- pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinog dijagnostičkog odnosno terapijskog postupka
- pravo na odbijanje ili pristanak sudjelovanja u znanstvenom istraživanju
- pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji
- pravo na povjerljivost
- pravo na održavanje osobnih kontakata
- pravo na napuštanje zdravstvene ustanove
- pravo na privatnost
- pravo na naknadu štete

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Zadarske županije osnovano je 2005. godine s ciljem ostvarivanja i promicanja prava pacijenata

Povjerenstvo obavlja sljedeće poslove:

- prati primjenu propisa na području jedinice područne (regionalne) samouprave koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata
- prati povrede pojedinačnih prava pacijenata
- predlaže i poduzima mjere za zaštitu i promicanje prava pacijenata
- bez odgađanja obavještava Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava pacijenata ministarstva nadležnog za zdravstvo o slučajevima težih povreda prava pacijenata koje mogu ugroziti život ili zdravlje pacijenata,
- izrađuje godišnje izvješće o svom radu
- obavještava javnost o povredama prava pacijenata
- obavlja druge poslove određene ovim Zakonom

Predsjednica: Dubravka Finka
Članovi: Mirko Jamnicki Dojmi
Irena Palčić
Bore Galac
Joško Pinjatela

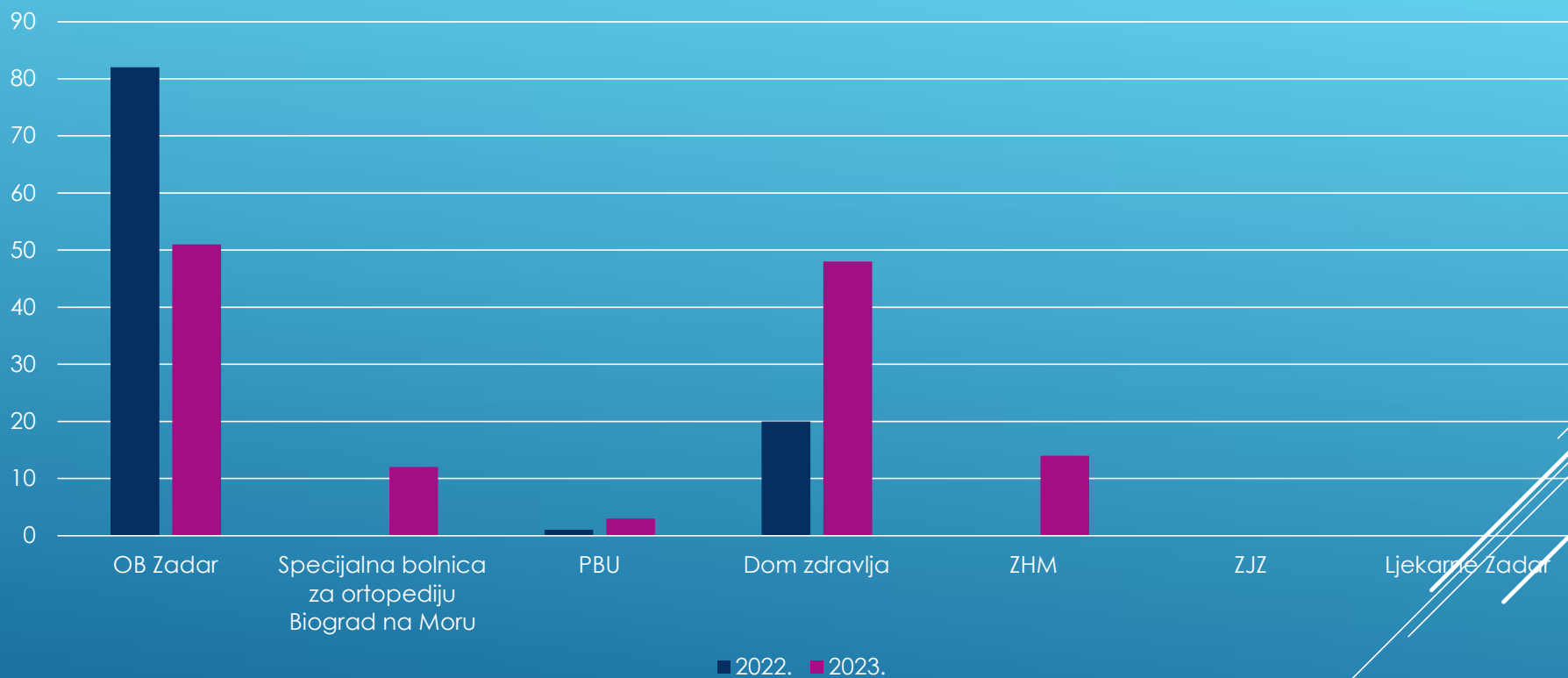
Izvešće o radu za 2023. godinu

- Povjerenstvo je tijekom 2023. godine pratilo primjenu propisa zaštite prava i interesa pacijenata u ukupno sedam zdravstvenih ustanova osnivača Zadarske županije: Opća bolnica Zadar, Psihijatrijska bolnica Ugljan, Specijalna bolnica za ortopediju Biograd na Moru, Dom zdravlja Zadarske županije, Zavod za hitnu medicinu, Ljekarne Zadar
- riješeno 16 pritužbi pristiglih na adresu Povjerenstva
- održano 8 sjednica – reizbor predsjednika (Dubravka Finka , dr. med.)
- održana konferencija za medije - povodom Svjetskog dana bolesnika
- sastanci s ravnateljstvom zdravstvenih ustanova s ciljem unapređenja kvalitete zdravstvene zaštite
- terenski nadzor u zdravstvenim ustanovama Zadarske županije



<https://www.zadarska-zupanija.hr/povjerenstvo-za-za%C5%A1titu-prava-pacijenata-novosti/item/4404-rad-povjerenstva-za-za%C5%A1titu-prava-pacijenata-u-2023-godini>

Zaprimljene pritužbe (prigovori) pacijenata u zdravstvenim ustanovama osnivača Zadarske županije



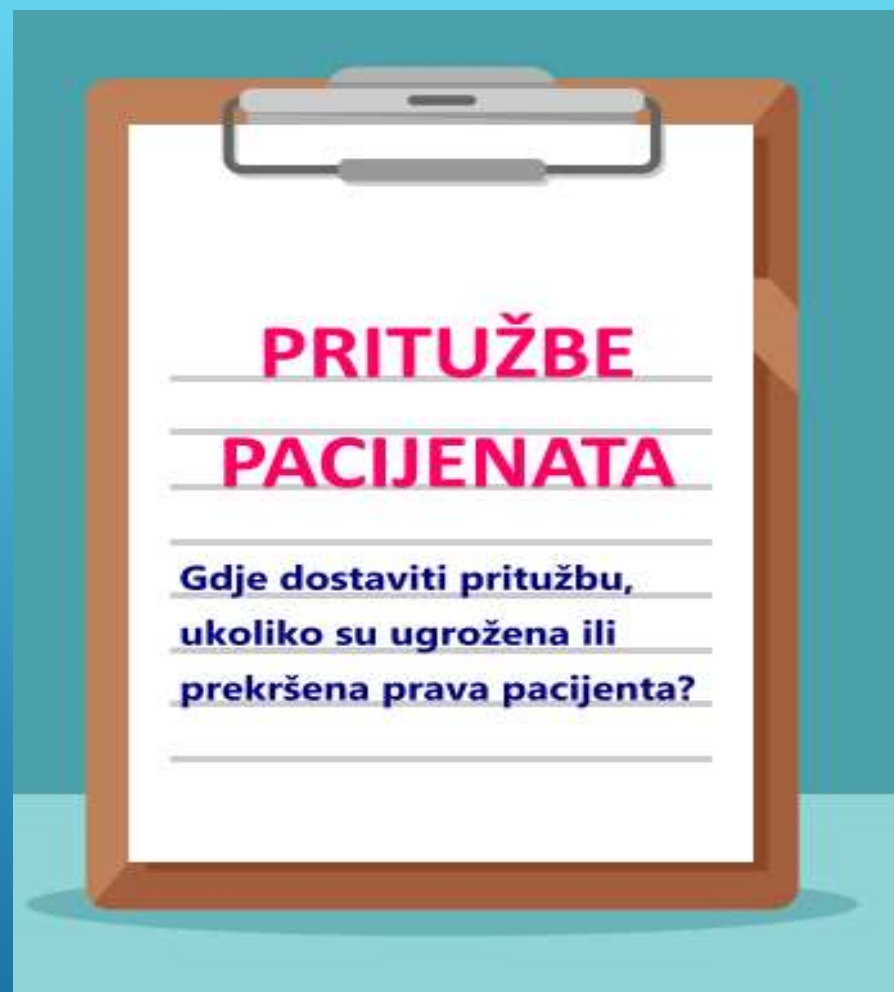
Izvor: Izvješća zdravstvenih ustanova

- uskraćivanje dostupnosti zdravstvene zaštite u PZZ
- neprofesionalno ponašanje djelatnika, neljubaznost osoblja, primjedbe nad radom liječnika
- predugo vrijeme čekanja za pregled ili postupak
- pritužbe za nesavjesno liječenje
- nepravilnosti i ne-etičnost u pružanju zdravstvene zaštite u privatnoj zdravstvenoj ustanovi
- pogrešno dijagnosticiranje nalaza
- dugotrajnost postupka opskrbe ortopedskim pomagalom
- neučinkovitosti zdravstvenog sustava i pružanja zdravstvene zaštite u djelatnosti fizikalne medicine i ginekologije
- nepravilnosti u radu osoblja vezano za centralno naručivanje pacijenata
- nemogućnost promjene izabranog doktora u PZZ.

1. Ravnateljstvu zdravstvenih ustanova

2. Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata

3. Ministarstvu zdravstva



HRVATSKA LIJEČNIČKA KOMORA

Postupanje s e-Kartonom

U svrhu zaštite svojih članova te na prijedlog Povjerenstva za medicinsku etiku i deontologiju Hrvatske liječničke komore smatramo potrebnim istaknuti sljedeće: Poštivanje odredbi članka 22. Zakona o podacima i informacijama u zdravstvu („Narodne novine” 14/19)

Članak 22.

- (1) Središnji elektronički zdravstveni zapis (e-Karton) je dio medicinske dokumentacije pacijenta koji objedinjava zdravstvene i druge osobne podatke o pacijentu, prikupljene i pohranjene u CEZIH-u.
- (2) e-Kartonu imaju pristup samo ovlaštene zdravstveni radnici koji sudjeluju u liječenju, zdravstvenoj njezi i skrbi za pacijenta te one ovlaštene osobe kojima je pacijent dao izričitu privolu. Uvid u podatke u e-Kartonu ima i sam pacijent putem sustava e-Gradani.
- (1) Opseg i sadržaj podataka te način vođenja e-Kartona pravilnikom propisuje ministar nadležan za zdravstvo.

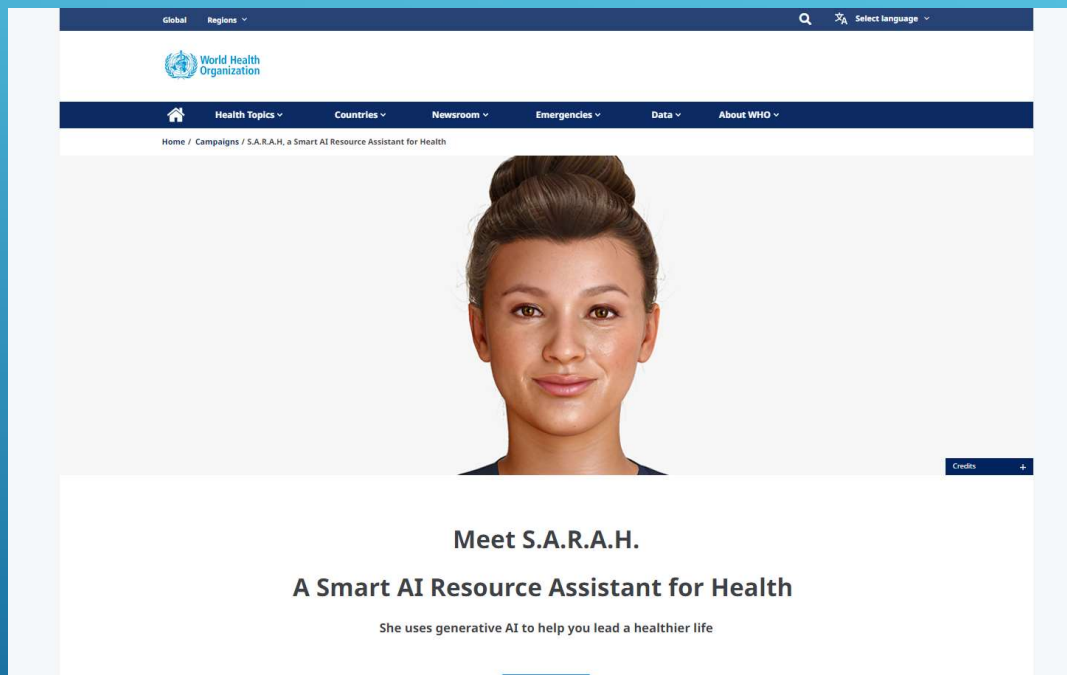
- Podsjećamo liječnike na pridržavanje važećih propisa i etičkih načela u postupanju s medicinskom dokumentacijom te da ne pregledavaju zdravstvene podatke pacijenata koje ne liječe, a ne odnose se na podatke koji se liječnika profesionalno tiču
- Eventualni neovlašteni pristup, korištenje i obrada podataka iz zdravstvene dokumentacije predstavlja postupanje u suprotnosti s odredbama pozitivnih propisa čuvanju profesionalne/liječničke tajne i zaštiti osobnih podataka te podrazumijeva radnu, disciplinsku, građansku, prekršajnu i kaznenu odgovornost pojedinca.

Svjetski dan zdravlja 7. travnja 2024.

„Moje zdravlje,
moje pravo”



Upoznajte S.A.R.A.H. AI zdravstvenu asistenticu i promotoricu zdravlja



Sarah je digitalna promotorica zdravlja, dostupna 24/7 na osam jezika putem videa ili teksta. Ona može dati savjete kako se osloboditi stresa, pravilno jesti, ostaviti duhan i e-cigarete, biti siguran na cestama, kao i dati informacije o nekoliko drugih područja zdravlja.

<https://www.who.int/campaigns/s-a-r-a-h>

Sarah is a digital health promotor, available 24/7 in eight languages via video or text. She can provide tips to destress, eat right, quit tobacco and e- cigarettes, be safe on the roads as well as give information on several other areas of health.



Poruka liječnicima i medicinskom osoblju

- budite strpljivi i odgovorni, humanost i liječnička etika neka u svakom trenutku vašeg djelovanja bude na zavidnoj razini, a Hipokratova prisega neka vas na to podsjeća, jer katkad i lijepa riječ liječi više od lijeka



Hvala na pažnji!

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata
Zadarske županije