



MINISTARSTVO ZDRAVLJA
DIREKTORAT ZA UNAPREĐENJE I KONTROLU KVALITETA

IZVJEŠTAJ
O PRIGOVORIMA PACIJENATA

Uporedna analiza prigovora 2012/2013/2014 sa predlogom mjera

Izveštaj sačinile:

Mr sc med Sanja Simović, Direktor Direktorata za unapređenje i kontrolu kvaliteta

Dipl.ecc Tanja Mijović, samostalni savjetnik u Direktoratu za unapređenje i kontrolu kvaliteta

Podgorica, april 2015.



Uvod

Evropska povelja o pravima pacijenata, koja je krajem 2002. godine ratifikovana u Briselu, je postala osnovni dokument za reformu zdravstva u zemljama EU.

Prema Povelji, svako ima pravo na informacije koje se odnose na njegovo zdravstveno stanje, zdravstvene usluge i na način njihovog korišćenja, ali i na sve mogućnosti koje pružaju naučna istraživanja i inovativne tehnologije. Isto tako, svako ima pravo na dostupnost zdravstvenih usluga u skladu sa njegovim zdravstvenim problemima, bez obzira na pacijentove finansijske mogućnosti, na mjesto boravka ili prirodu bolesti. Pacijent ima pravo da aktivno učestvuje u odlukama o vlastitom zdravlju, da prihvati ili odbije medicinski postupak ili zahvat, slobodu izbora između različitih postupaka i zahvata, kao i na izbor davaoca zdravstvenih usluga. Njeno drugo poglavlje, u kojem je prezirano 14. prava pacijenata, sastavni je dio Evropskog ustava.

Institut zaštitnika prava pacijenata u Crnoj Gori ustanovljen je 2010. godine usvajanjem Zakona o pravima pacijenata.

Iste godine, u svim javnim zdravstvenim ustanovama su imenovani Zaštitnici prava pacijenata, koji su počeli sa radom početkom 2011-e. Zaštitnici prava pacijenta 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. Postojeće institucije sistema imenovanjem zaštitnika ljudskih prava, koji je istovremeno i zaštitnik prava pacijenata u najširem smislu, i zdravstvenih inspektora koji vrše nadzor nad sprovođenjem Zakona o pravima pacijenata, uz zaštitnike prava pacijenata u svim zdravstvenim ustanovama predstavljaju efikasan sistem.

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, kao i na web stranici Ministarstva zdravlja www.mzdravlja.gov.me.

Koja su osnovna prava pacijenta zagantovana zakonom ?

1. Ima pravo da izabere izabranog doktora na primarnom nivou, a doktora specijalistu na sekundarnom i tercijarnom nivou zdravstvene zaštite, u skladu sa kadrovskim mogućnostima ustanove.
2. Pravo na blagovremene informacije o njegovom zdravstvenom stanju i bolesti, načinu pružanja zdravstvenih usluga.
3. Pravo na samoodlučivanje (slobodan izbor) i pristanak na predloženu medicinsku intervenciju.
4. Pravo uvida u njegovu medicinsku dokumentaciju.



5. Pravo da odbije da bude predmet naučnog ispitivanja i istraživanja ili u slučaju da je dao pisanu saglasnost da je u svako vrijeme može opozvati.
6. Pravo na drugo stručno mišljenje o svom zdravstvenom stanju.
7. Pravo na privatnost i povjerljivost i pravo na održavanje ličnih kontakata.
8. Pravo na blagovremenu zdravstvenu zaštitu.
9. Pravo na prigovor.
10. Pravo na naknadu štete.
11. Pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove.

Preduslov u ostvarivanju zagarantovanih prava pacijenata je dostupna, razumljiva i pravovremena informacija. Na taj način se unaprijeđuje partnerski odnos između pacijenta i zdravstvenog radnika, povećava zadovoljstvo pacijenta, što, u krajnjem, doprinosi kvalitetu zdravstvenih usluga.

Prepoznavanje slabih tačaka u oblasti zdravstva i vrste povreda zakonskih propisa zbog njihovog nepoštovanja, loše organizacije rada, nedostatka i neodgovarajuće raspodjele resursa, kao i brojnih drugih faktora usljed kojih dolazi do kršenja prava pacijenata zahtijeva prethodnu analizu, prije svega prigovora pacijenata koji se neposredno odnose na ostvarivanje prava pacijenata.

Naime, kroz upoznavanje sa radom i aktivnostima zaštitnika prava pacijenata, problemima sa kojima se suočavaju i stečenim iskustvima, potrebno je donijeti zaključke i dati odgovarajuće preporuke relevantnim subjektima radi daljeg unapređenja funkcije zaštitnika prava pacijenata, kvaliteta zdravstvene zaštite i ostvarivanja ljudskih prava u ovoj oblasti.

Takođe, podizanje svijesti pacijenata i zdravstvenih radnika da se samo zajedničkim naporom dolazi do unapređenja i sticanje povjerenja pacijenata u zaštitnike pacijenata je korak prema efikasnom rješavanju prepoznatih problema.

O dobroj implementaciji Zakona u dijelu ostvarivanja prava na prigovor svjedoče i rezultati analize koji slijede.

Rezultati analize

Uporednom analizom prigovora 2012/2013/2014, koje su pacijenti uputili zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama i Ministarstvu zdravlja, utvrđeno je da je ukupan broj prigovora na javne zdravstvene ustanove (JZU) 618 u 2012.godini, 814 u 2013.godini a 963 u 2014.godini.

Pored prigovora, 8 obraćanja u 2012.godini, 63 u 2013.godini i 57 obraćanja u 2014.godini odnosilo se na druge institucije sistema (Kabinet predsjednika Vlade, Fond za zdravstveno osiguranje, Montefarm, PZU, CALIMS i Ministarstvo rada i socijalnog staranja).



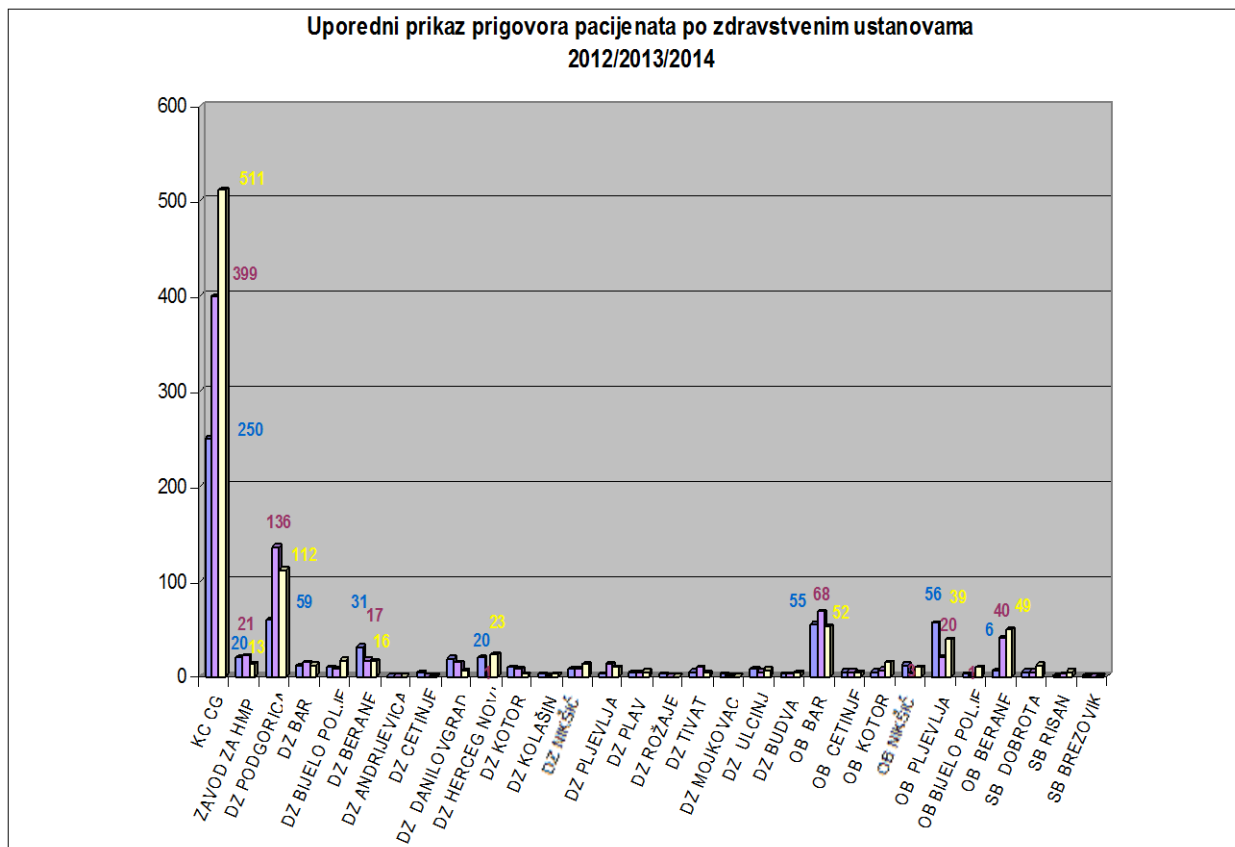
Ako uporedimo ukupan broj prigovora koji se odnosio na JZU u 2012-oj (618) i ukupan broj u 2013-oj (814 prigovora), to predstavlja 196 prigovora više u 2013-oj ili povećanje od 31,72 %.

Broj od 963 prigovora koji se odnosio na JZU u 2014-oj predstavlja povećanje za 26 prigovora, tj. za 3,19 % u odnosu na 2013-u, odnosno povećanje za 222 prigovora, tj. za 35,92% u odnosu na 2012-u godinu.

U 2014-oj od 963 prigovora 123 (14,64%) je podnešeno Ministarstvu zdravlja, dok je 840 podnešeno zaštitniku prava u zdravstvenoj ustanovi, u odnosu na 2013-u u kojoj je od 814 prigovora 100 (12,28%) podnešeno Ministarstvu zdravlja, a 714 zaštitniku prava u zdravstvenoj ustanovi, u odnosu na 2012-u, u kojoj je od ukupno 618 njih 86 (13,91%) podnešeno Ministarstvu, a 532 zdravstvenim ustanovama.

Aktivnosti zaštitnika prava pacijenata su prepoznate i efikasno se rješavaju prispjeli prigovori u većini zdravstvenih ustanova, jer je primarna uloga zaštitnika prava pacijenata da reaguje na licu mjesta, ukoliko je to moguće. U pojedinim ustanovama zbog velike frekvencije pacijenata evidentna je potreba za većim angažovanjem zaštitnika, a kako bi pacijenti bili u pravom trenutku primljeni na razgovor, upućeni u proceduru i na adekvatan način obrađeni. Takođe, u nekim zdravstvenim ustanovama usmeni prigovori koji se rješavaju “u hodu” često se ne evidentiraju, a što je neophodno.

Veoma je značajan rad sa pacijentima i afirmisanje prigovora kao sredstva za korekciju nedostataka u funkcionisanju sistema a time i unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite.



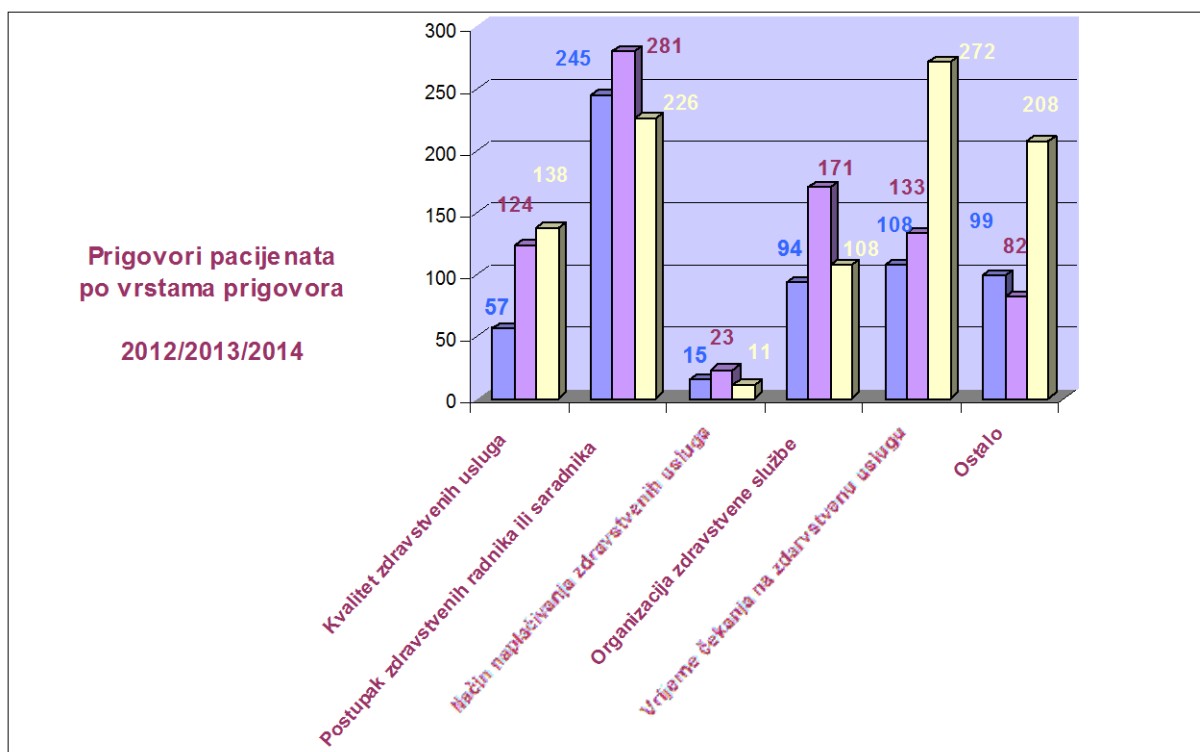


Ako se pogledaju podaci o prigovorima u odnosu na zdravstvene ustanove najveći broj prigovora se odnosio na Klinički centar CG (511 ili 53,06% u 2014-oj, 399 ili 49% u 2013-oj, odnosno 250 ili 41% u 2012-oj od ukupnog broja prigovora), zatim DZ Podgorica (112 ili 11,63% u 2014-oj, 136 ili 16,7% u 2013-oj, odnosno 59 ili 9,5% u 2012-oj od ukupnog broja prigovora) i OB Bar (62 ili 6,43% u 2014-oj, 68 ili 8,4% u 2013-oj, odnosno 55 ili 8,9 % od ukupnog broja prigovora u 2012-oj).

Navedene ustanove pružaju najveći broj usluga na godišnjem nivou i proporcionalno navedenom imamo i najveći broj prigovora u istima. Zaštitnici prava pacijenta u navedenim ustanovama su jedni od najaktivnijih u rješavanju prigovora.

Neke zdravstvene ustanove i pored imenovanog zaštitnika prava pacijenata nemaju evidentiran ni jedan prigovor, iako se mora uzeti u obzir činjenica da svaka vrsta obraćanja pacijenata zaštitniku prava, direktoru ustanove ili prigovor/pohvala u kutiji za žalbe treba da bude evidentirana i shvaćena kao materijal za evidenciju vrsta obraćanja tj. prigovora a sve u cilju unapređenja kvaliteta i bezbjednosti zdravstvene zaštite.

Analizom prigovora pacijenata po vrstama 2012/2013/2014 utvrđeno je da se najveći broj, i to: 272 prigovora ili 28,24 % u 2014-oj odnosi na vrijeme čekanja na zdravstvenu uslugu, dok se 281 prigovor ili 34,5% u 2013-oj i 245 ili 39,6% u 2012-oj odnosi na postupak zdravstvenih radnika ili saradnika, slijede prigovori koji se odnose na postupak zdravstvenih radnika ili saradnika sa 226 ili 23,4 % u 2014-oj, organizaciju zdravstvene službe sa 171 ili 21% u 2013-oj i 94 ili 15,2% u 2012-oj, prigovori u kategoriji ostalo sa 208 ili 21,6% u 2014-oj, dok je vrijeme čekanja na zdravstvene usluge sa 133 ili 16,3% u 2013-oj i 108 ili 17,5% u 2012-oj na trećem mjestu po broju prigovora.





Zaključci

1. Povećan broj prigovora pacijenata koji su se odnosili na JZU: u 2014-oj u odnosu na 2013-u je 3,19%(26), odnosno za 35,92 %(222) u odnosu na 2012. godinu kao rezultat preduzetih aktivnosti na boljoj informisanosti pacijenata i na unapređenju rada zaštitnika prava pacijenata u Crnoj Gori;
2. Najveći broj prigovora se odnosio na:
 - ✓ vrijeme čekanja na zdravstvene usluge (28,24 % -2014, 16,3% -2013 i 17,5% -2012),
 - ✓ postupak zdravstvenih radnika i saradnika (23,4 %- 2014, 34,5% - 2013 i 39,6% -2012),
3. Jedan broj ustanova ne vodi potpune evidencije o prigovorima pacijenata dok manji broj ustanova neredovno dostavlja informacije o prigovorima Ministarstvu zdravlja.
4. Pored prigovora zdravstvenim ustanovama ukupno 57 obraćanja u 2014-oj se odnosilo na druge institucije sistema: Kabinet predsjednika Vlade (2) Montefarm (4), privatne zdravstvene ustanove (8), Fond za zdravstveno osiguranje (9), Ministarstvo rada i socijalnog staranja (7), Institut Igalo (1), Upravu za inspekcijske poslove (2), Ministarstvo unutrašnjih poslova (1), dok su. Obraćanja su proslijeđene navedenim institucijama na dalju nadležnost, kao što je bio slučaj i u 2013-oj i 2012. godini. Na dio obraćanja koji se odnosio na pitanja i informacije pacijenata odgovori su upućeni direktno njima.
5. Evidentirano je tri pohvale za rad Kliničkog centra, jedna za rad Opšte bolnice Nikšić i jedna za rad Doma zdravlja Nikšić.

PREDLOG MJERA

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.*



4. Redovno izvještavanje menadžmenta zdravstvene ustanove i dostavljanje istog Ministarstvu zdravlja od strane direktora ustanove.

Uporedna analiza prigovora 2012/2013/2014 po ustanovama upućenih ZPP ZU i MZ										
	NAZIV USTANOVE	ZPP ZU	MZ	2012	ZPP ZU	MZ	2013	ZPP ZU	MZ	2014
1	KC CG	219	31	250	361	38	399	467	44	511
2	ZAVOD ZA HMP	13	7	20	13	8	21	9	4	13
3	DZ PODGORICA	57	2	59	119	17	136	92	20	112
4	DZ BAR	10	1	11	12	3	15	10	2	12
5	DZ BIJELO POLJE	7	2	9	7	1	8	16	1	17
6	DZ BERANE	31	0	31	16	1	17	15	1	16
7	DZ ANDRIJEVICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	DZ CETINJE	3	1	4	0	0	0	0	1	1
9	DZ DANILOVGRAD	18	1	19	14	0	14	5	1	6
10	DZ HERCEG NOVI	17	3	20	0	1	1	20	3	23
11	DZ KOTOR	9	1	10	7	1	8	2	0	2
12	DZ KOLAŠIN	2	0	2	1	0	1	2	1	3
13	DZ NIKŠIĆ	5	3	8	8	0	8	7	6	13
14	DZ PLJEVLJA	2	1	3	8	5	13	6	3	9
15	DZ PLAV	3	1	4	4	0	4	5	0	5
16	DZ ROŽAJE	1	2	3	0	0	0	0	0	0
17	DZ TIVAT	4	1	5	9	1	10	3	1	4
18	DZ MOJKOVAC	0	2	2	0	1	1	0	0	0
19	DZ ULCINJ	6	2	8	3	2	5	4	3	7
20	DZ BUDVA	0	2	2	0	2	2	3	1	4
21	OB BAR	49	6	55	64	4	68	55	7	62
22	OB CETINJE	2	3	5	1	4	5	1	3	4
23	OB KOTOR	0	5	5	4	3	7	10	4	14
24	OB NIKŠIĆ	10	2	12	0	3	3	9	1	10
25	OB PLJEVLJA	55	1	56	20	0	20	38	1	39
26	OB BIJELO POLJE	2	0	2	0	1	1	3	6	9
27	OB BERANE	3	3	6	40	0	40	49	0	49
28	SB DOBROTA	4	1	5	2	3	5	8	4	12
29	SB RISAN	0	1	1	1	1	2	1	4	5
30	SB BREZOVIK	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Ukupno		532	86	618	714	100	814	840	123	963