



IZVJEŠTAJ O PRIGOVORIMA PACIJENATA ZA 2020. GODINU

Za 2020. godinu zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama i Ministarstvu zdravlja podnijeto je ukupno 2222 prigovora pacijenata, od čega je 2124 pritužbe podnijeto zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama, a 98 Ministarstvu zdravlja.

Zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama je od 01.01.2020. godine do 31.12.2020. godine, podnešeno 2124 prigovora koji su se najvećim dijelom odnosili na dužinu čekanja na specijalistički pregled, organizaciju rada zdravstvenih službi, 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 Dom zdravlja Podgorica (1386), Klinički centar Crne Gore (578) i Opštu bolnicu Berane (54). Navedene ustanove pružaju najveći broj usluga na godišnjem nivou i proporcionalno navedenom imaju i najveći broj prigovora.

Ministarstvu zdravlja od 01.01.2020. godine do 31.12.2020. godinu podnijeto je 98 prigovora na rad zdravstvenih ustanova: od čega 59 na kvalitet zdravstvene usluge, 19 na postupak zdravstvenog radnika ili saradnika, u kategoriju ostalo 15, na vrijeme čekanja na zdravstvenu uslugu tri i dva na organizaciju zdravstvene službe. U zdravstvenim ustanovama Dom zdravlja Andrijevića, Dom zdravlja Mojkovac, Dom zdravlja Cetinje, Dom zdravlja Tivat, Dom zdravlja Ulcinj i Specijalna bolnica za plućne bolesti Brezovik za 2020. godinu 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 šest slučajeva Ministarstvo zdravlja je uputilo urgenciju zdravstvenim ustanovama jer u roku nijesu odgovorile na traženi zahtjev pacijenta, odnosno Ministarstva zdravlja. Samo u dva 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 osam slučajeva Ministarstvo zdravlja je uputilo zdravstvenim ustanovama da se izjasne komisije za

kontrolu kvaliteta. 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.

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 proslijeđuju zdravstvenim ustanovama na koje se odnose, radi utvrđivanja činjeničnog stanja i preduzetih mjera, o čemu pacijent bude obaviješten.