



**REPUBLIKA HRVATSKA
ZAGREBAČKA ŽUPANIJA
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA**

23. sjednica Županijske skupštine Zagrebačke županije, 23. veljače 2021.

- PREDMET:** Prijedlog Zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu
- PREDLAGATELJ:** Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji
- IZVJESTITELJ:** Senka Šparica-Živoder, članica Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji

Na temelju članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj 169/04 i 37/08), članka 2. Odluke o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji („Glasnik Zagrebačke županije“, broj 33-II/13), članka 34. i 68. Statuta Zagrebačke županije („Glasnik Zagrebačke županije“, broj 17/09, 31/09, 4/13, 6/13 - pročišćeni tekst, 5/18, 14/18, 18/18 – pročišćeni tekst, 3/20 i 23/20), a u skladu s člankom 69. stavka 2. Poslovnika Županijske skupštine Zagrebačke županije („Glasnik Zagrebačke županije“, broj 26/09, 5/13, 6/13 - pročišćeni tekst, 28/17, 5/18, 14/18, 18/18 – pročišćeni tekst, 23/20 i 34/20), Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji na svojoj 42. sjednici, održanoj dana 4. veljače 2021. godine, donijelo je slijedeći

ZAKLJUČAK

o utvrđivanju Prijedloga Zaključka o prihvatanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu

I.

Utvrđuje se Prijedlog Zaključka o prihvatanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu.

II.

Prijedlog iz točke I. ovog Zaključka upućuje se Županijskoj skupštini Zagrebačke županije, a Izvješće iz točke I. ovog Zaključka čini njegov sastavni dio.

III.

Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

**Predsjednik Povjerenstva za zaštitu
prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji**

Vitomir Boić, dipl. iur.

KLASA: 022-04/21-02/01

URBROJ: 238/1-13-01/04-21-03

Zagreb, 4. veljače 2021.



REPUBLIKA HRVATSKA
ZAGREBAČKA ŽUPANIJA
Župan

KLASA: 011-02/21-01/20
URBROJ: 238/1-03-21-02
Zagreb, 10. veljače 2021.

REPUBLIKA HRVATSKA
ZAGREBAČKA ŽUPANIJA
Skupština

Primijeno:	11.02.2021	Org. jed.	
Klasifikacijska oznaka:	023-01/21-01/01	238/1-01	
Uredbeni broj:	238/1-03-21-37	Pril.	/rj.

ZAGREBAČKA ŽUPANIJA
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA
predsjednik Županijske skupštine
Mato Čičak

putem Upravnog odjela za poslove Županijske
skupštine i opću upravu
n/p ovlaštene za obavljanje poslova pročelnika
Ivane Radanović

- o v d j e -

PREDMET: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji
za 2020. godinu
- mišljenje, d o s t a v l j a s e

Poštovani,

vezano uz Vaš dopis kojim dopisom sukladno odredbama članka 40. stavka 3. alineja 18. Statuta Zagrebačke županije („Glasnik Zagrebačke županije“, broj 17/09, 31/09, 4/13, 6/13 – pročišćeni tekst, 5/18, 14/18, 18/18 - pročišćeni tekst, 3/20 i 23/20) i članka 72. stavka 1. Poslovnika Županijske skupštine Zagrebačke županije („Glasnik Zagrebačke županije“, broj 26/09, 5/13, 6/13 – pročišćeni tekst, 28/17, 5/18, 14/18, 18/18 – pročišćeni tekst, 23/20 i 34/20) dostavljate na razmatranje i davanje mišljenja Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu, dajem pozitivno mišljenje na dostavljeni prijedlog akta.

S poštovanjem,

ŽUPAN
mr.sc. Stjepan Kožić dipl.ing.



- prijedlog

Na temelju članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj 169/04, 37/08), članka 35. Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi („Narodne novine“, broj 33/01, 60/01- vjerodostojno tumačenje, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13 - pročišćeni tekst, 137/15 – ispravak, 123/17, 98/19 i 144/20), članka 24. Statuta Zagrebačke županije („Glasnik Zagrebačke županije“, broj 17/09, 31/09, 4/13, 6/13 - pročišćeni tekst, 5/18, 14/18, 18/18 - pročišćeni tekst, 3/20 i 23/20), članka 64. Poslovnika Županijske Skupštine Zagrebačke županije („Glasnik Zagrebačke županije“, broj 26/09, 5/13, 6/13 - pročišćeni tekst, 28/17, 5/18, 14/18, 18/18 - pročišćeni tekst, 23/20 i 34/20), Županijska skupština Zagrebačke županije na _____ sjednici održanoj _____ 2021. godine donosi

ZAKLJUČAK

o prihvaćanju Izvješća o radu

Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu

I.

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu (KLASA: 022-04/21-02/01, URBROJ: 238/1-13-01/4-21-02), koje je donijelo Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji 4. veljače 2021. godine.

II.

Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u „Glasniku Zagrebačke županije“.

KLASA:
URBROJ:
Zagreb,

**PREDSJEDNIK
ŽUPANIJSKE SKUPŠTINE**

Mato Čičak

OBRAZLOŽENJE

uz prijedlog Zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu.

1. Pravni temelj

- 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj 169/04, 37/08),
- članak 35. Zakona o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi („Narodne novine“, broj 33/01, 60/01- vjerodostojno tumačenje, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13 - pročišćeni tekst, 137/15 – ispravak, 123/17, 98/19 i 144/20),
- članak 24. Statuta Zagrebačke županije („Glasnik Zagrebačke županije“, broj 17/09, 31/09, 4/13, 6/13 - pročišćeni tekst, 5/18, 14/18 i 18/18 – pročišćeni tekst, 3/20 i 23/20),
- članak 64. Poslovnika Županijske skupštine Zagrebačke županije („Glasnik Zagrebačke županije“, broj 26/09, 5/13, 6/13 - pročišćeni tekst, 28/17, 5/18, 14/18, 18/18 – pročišćeni tekst, 23/20 i 34/20).

2. Razlozi zbog kojih se Zaključak donosi

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji (u nastavku: Povjerenstvo) osnovano je sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji.

Sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata te Odluci o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji, Povjerenstvo donosi godišnje izvješće o svom radu, te isto podnosi predstavničkom tijelu jedinice područne (regionalne) samouprave i ministarstvu nadležnom za zdravstvo.

Povjerenstvo je na sjednici održanoj 4. veljače 2021. godine donijelo Izvješće o svom radu za 2020. godinu, te se isto upućuje putem Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu skrb i hrvatske branitelje Županijskoj skupštini Zagrebačke županije na prihvaćanje.

3. Sredstva

Sredstva za provođenje ovog Zaključka nisu potrebna.

Temeljem članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj 169/04, 37/08) i članka 2. Odluke o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji („Glasnik Zagrebačke županije“, broj 33-II/13 – dalje: Odluka), Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji na svojoj 42. sjednici, održanoj 4. veljače 2021. godine donosi

IZVJEŠĆE
o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u
Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji (u nastavku: Povjerenstvo) imenovano je sukladno članku 32. Zakona o zaštiti prava pacijenata na sjednici Županijske skupštine održanoj dana 28. travnja 2013. godine.

Povjerenstvo ima 5 članova koji su imenovani temeljem javnog poziva Zagrebačke županije, iz redova pacijenata, nevladinih udruga i stručnjaka na području zaštite prava pacijenata. Povjerenstvo djeluje pri Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu skrb i hrvatske branitelje Zagrebačke županije, koji obavlja administrativne i stručne poslove za Povjerenstvo.

Sukladno odredbama Zakona o zaštiti prava pacijenata, Povjerenstvo ima sljedeće zadatke, odnosno obavlja sljedeće poslove:

- prati primjenu propisa na području Zagrebačke županije koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata,
- prati povrede pojedinačnih prava pacijenata na području Županije,
- predlaže poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata na području Županije,
- 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,
- podnosi Županijskoj skupštini i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o svom radu,
- obavještava javnost o povredama prava pacijenata,
- obavlja i druge poslove određene Zakonom o zaštiti prava pacijenata, a sukladno Poslovniku.

Svaki pacijent koji nije zadovoljan načinom pružanja zdravstvene zaštite, odnosno ako smatra da mu je povrijeđeno neko pravo iz sustava zdravstvene zaštite, ima pravo podnijeti pritužbu Povjerenstvu.

Rad Povjerenstva tijekom 2020. godine odvijao se održavanjem sjednica na kojima su se rješavale pritužbe pacijenata na rad zdravstvenih radnika na području Zagrebačke županije.

Tijekom 2020. godine održano je deset (10) sjednica Povjerenstva.

Zbog specifičnih okolnosti izazvanih epidemijom bolesti COVID-19 ukazala se potreba da su se sjednice Povjerenstva na kojima su se rješavale pritužbe pacijenata na rad zdravstvenih radnika u Domu zdravlja Zagrebačke županije kao i na rad koncesionara u javnoj zdravstvenoj službi održavale uglavnom elektronskim putem. Tako je, od deset sjednica Povjerenstva njih sedam (7) održano elektronskim putem. Isto nije umanjilo kvalitetu u rješavanju pritužbi pacijenata.

Prisutne epidemiološke okolnosti vezane uz epidemiju infekcije bolesti COVID-19 u cilju zaštite bolesnika, sukladno preporukama HZJZ-a i nadležnih epidemioloških službi o potrebama smanjenja socijalnih kontakata, dovele su do potreba smanjivanja broja dolazaka pacijenata bez akutnih zdravstvenih tegoba i to aktivnim nadzorom pacijenata putem telefona. Sve je to izazvalo manje nesporazume u komunikaciji između liječnika i pacijenata jer je trebalo neko vrijeme da i pacijenti shvate da je zbog COVID-a 19 izmijenjena organizacija rada u zdravstvenim ustanovama.

Povjerenstvo je u 2020. godini zaprimilo 11 pritužbi od kojih za rješavanje dviju pritužbi Povjerenstvo nije bilo nadležno te su upućene na nadležno rješavanje Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba, o čemu su i podnositelji pritužbi u rokovima obaviješteni.

U 2020. godini Povjerenstvo je u svojoj nadležnosti rješavalo 9 podnijetih pritužbi koje se odnose na slijedeće:

- Pritužba na povrat putnih troškova prijevoza za maloljetnu djecu, odnosno o naknadnom izdavanju putnog naloga od izabrane liječnice u Ispostavi Velika Gorica, nakon provedene zdravstvene zaštite. Budući da putni nalog prati uputnicu te izdavanje putnog naloga nakon već provedene zdravstvene zaštite nije dozvoljeno, niti ga izabrana liječnica nije mogla izdati. Podnositeljica pritužbe je dobila upute na koji način ostvariti to pravo (kontaktiran je i Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje);
- Pritužba na rad i postupanje liječnice primarne zdravstvene zaštite u Ispostavi Vrbovec u kojoj se pacijentica žalila da joj je liječnica prigovorila zbog dolaska u ordinaciju bez najave, unatoč uputstvima Kriznog stožera te uputa na svim vratima Doma zdravlja. Unatoč nesporazumu pacijentica je primljena i pregledana uz epidemiološke mjere, dana joj je terapija te usmena preporuka

- za daljnje liječenje po pravilima struke. Nakon očitovanja liječnice o pritužbi pacijentice, Povjerenstvo je donijelo Zaključak da je u utvrđivanju određenih problema u komunikaciji liječnica postupila u skladu s preporukama o trijaži i organizaciji rada za vrijeme pandemije COVID-19, a koje se odnose na rad primarne zdravstvene zaštite;
- Pritužba na postupanje liječnice primarne zdravstvene zaštite u Ispostavi Velika Gorica gdje se pacijent žalio da ga izabrana liječnica nije primila na pregled u ordinaciju nego da mu je dala terapiju i zakazala slijedeći dan pregled putem telefona. Iz očitovanja liječnice na pritužbu razvidno je da je došlo do propusta u komunikaciji koji su donekle objašnjivi obzirom na COVID-19 te postupanjem nije povrijedila prava pacijenta koja proizlaze iz odredaba Zakona o zaštiti prava pacijenata;
 - Pritužba na rad liječnika, odnosno na povišen ton liječnika u komunikaciji u Ispostavi Zaprešić. Pacijentica je samoinicijativno zatražila uputnicu za vađenje krvi nakon čega joj je liječnik objasnio da njegovi pacijenti ne moraju čekati na vađenje krvi u laboratoriju nego to mogu obaviti u njegovoj ordinaciji. Radi se o ordinaciji koja svojim pacijentima vadi krv i time olakšava dostupnost te zdravstvene usluge. Zbog COVID-19 bolesnici se za vađenje krvi naručuju s razmakom da ne bi došlo do grupiranja ljudi u skupine što bi bilo suprotno preporučenim epidemiološkim mjerama za održavanje distance među ljudima. Pacijentica je naručena par dana kasnije za vađenje krvi. Iako je dobila termin, ponovo je zvala pitajući što je s njezinom uputnicom iako joj je prethodno rečeno da uputnicu nije potrebno ispisivati i da uputnica za vađenje krvi ide u elektronskom obliku. Iz očitovanja liječnika proizlazi da je bilo određenih propusta u komunikaciji koji su objašnjivi „COVID-19 situacijom“ ali da liječnik postupanjem nije povrijedio pravo pacijentice;
 - Pritužba na rad liječnice obiteljske medicine u Ispostavi Zaprešić, a u svezi cijepljenja protiv gripe. Pacijentica je dobila informaciju od medicinske sestre da dođe što prije cijepiti se jer cjepiva skoro da više nema. Liječnica se očitovala da se medicinska sestra ne sjeća tog razgovora i vjerojatno se radi o nesporazumu odnosno da je pacijentica krivo razumjela medicinsku sestru. Istina da je zainteresiranih za cijepljenje bilo daleko više nego prethodnih godina. Iako je naručeno daleko više doza cjepiva od prethodne godine, ipak su neki pacijenti ostali zakinuti. Povjerenstvo je utvrdilo da liječnica nije povrijedila pravo pacijentice;

- Pritužba na rad liječnice primarne zdravstvene zaštite u Brdovcu, a u svezi cijepjenja protiv gripe. Pacijentica se žalila da joj je rečeno da nema pravo na cijepjenje obzirom da zdravstvenu zaštitu ima preko inozemnog osiguravatelja (EU). Iz očitovanja liječnika razvidno je da zbog nedostatka cjepiva, cijepila je rizične skupine, a među njima i supruga pacijentice koji je umirovljenik inozemnog osiguravatelja (EU). Pacijentica nije u rizičnoj skupini. Povjerenstvo je utvrdilo da liječnica nije povrijedila pravo pacijentice koja proizlaze iz odredaba Zakona o zaštiti prava pacijenata;
- Pritužba na rad pedijatrice u Ispostavi Samobor. Podnositelj pritužbe je razvedeni roditelj koji je smatrao da mu je povrijeđeno pravo roditelja jer je pedijatrica bila mišljenja da mlađe djetete koje je bilo u kontaktu sa starijim bratom, a koji je u izolaciji ne bi trebalo ići njemu na druženje obzirom da živi s roditeljima starije životne dobi (rizična skupina glede COVID-19). Očitovanjem pedijatrice utvrđeno je da se radi o djetetu koje je u kontaktu s bratom 24 sata pa postoji realna mogućnost da jedan drugom prenesu virus. Naglasila je da virus nije samo opasan po djecu, ali za starije je te preporučila da djeca ne idu ocu obzirom da živi sa roditeljima. Povjerenstvo je utvrdilo da pedijatrica nije povrijedila pravo pacijenta malodobne djece koja za njih proizlaze iz odredaba Zakona o zaštiti pacijenata;
- Pritužba na postupanje u Ispostavi Velika Gorica – Odjelu za ginekologiju. Pacijentica nakon što je izvadila krv na tumorske markere, nazvala je doktoricu da joj očita nalaz. Na telefon joj se javila medicinska sestra, objasnila joj da je doktorica u samoizolaciji i neka nazove za 14 dana. Isto tako da joj medicinska sestra nije htjela očitati nalaz. Povjerenstvo je donijelo zaključak da medicinska sestra ne može i ne smije dati nikakve informacije o liječenju i pristiglim nalazima, ali liječnik koji radi u ambulanti primarne zdravstvene zaštite treba osigurati zamjenu (liječnik u zamjeni) ili navesti u koju se ambulantu može pacijent javiti.
- Pritužba na rad liječnika opće medicine u Ispostavi Sveti Ivan Zelina, a u svezi liječenja bolesne bake. Podnositelja pritužbe zasmetalo je što je baka dugo čekala u čekaonici na pregled i previjanje, kao i to što se liječnica konzultirala s drugim liječnikom o njezinoj bolesti. Pritužba je u postupku. Zatraženo je očitovanje liječnice u Svetom Ivanu Zelini.

Zaključno, tijekom 2020. godine Povjerenstvo nije zaprimilo podneske odnosno pritužbe pacijenata koji se mogu smatrati težim slučajevima povrede prava pacijenata

koje bi ugrozile život i zdravlje pacijenata i o kojima bi trebali obavijestiti Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva.

Također, nije zaprimljena niti jedna pritužba koja bi se odnosila na pogoršanje mentalnog zdravlja ili diskriminacije zbog epidemije bolesti COVID-19.

Pod ostavljenim pritužbama pacijenata Povjerenstvo kontaktira ne samo pacijente koji se žale, već i liječnike, ravnatelja Doma zdravlja a također traži mišljenja od nadležnih institucija (npr. HZZO, ministarstava, centara za socijalnu skrb i dr.).

Zajedničkom suradnjom svih prethodno navedenih dionika omogućili smo da pacijenti - podnositelji pritužbi ne ostanu bez odgovora, odnosno da im se omogući korištenje zdravstvene zaštite sukladno odredbama Zakona o zaštiti prava pacijenata.

Povjerenstvo je u svom radu tijekom 2020. godine postupalo u skladu sa zakonskim odredbama glede rokova pa su podnositelji pritužbi o aktivnostima i mjerama koje je Povjerenstvo poduzelo rješavajući njihove pritužbe bili obaviješteni bez odgađanja.

Javnosti su dostupne informacije o županijskom Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata, o pravima pacijenata te o mogućnosti zaštite prava pacijenata na području Zagrebačke županije, putem obavijesti koje su stavljene na vidljivim mjestima u čekaonicama i ambulancama, odnosno tamo gdje pacijenti dolaze u kontakt sa zdravstvenim radnicima, kao i putem web stranice Zagrebačke županije.

Ovo Izvješće, sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, dostavlja se Županijskoj skupštini Zagrebačke županije i Ministarstvu zdravstva.

KLASA: 022-04/21-02/01
URBROJ: 238/1-13-01/4-21-02
Zagreb, 4. veljače 2021.

**Predsjednik Povjerenstva za zaštitu
prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji**


Vitomir Boić, dipl. iur



REPUBLIKA HRVATSKA
ZAGREBAČKA ŽUPANIJA
Upravni odjel za zdravstvo,
socijalnu skrb i hrvatske branitelje

KLASA: 022-04/21-02/01
URBROJ: 238/1-13-01/04-21-05
Zagreb, 04. veljače 2021.

REPUBLIKA HRVATSKA
ZAGREBAČKA ŽUPANIJA
Skupština

Primijeno: 05.02.2021.	Org. jed.
Klasifikacijska oznaka: 023-01/21-01/01	238/1-01
Uredbeni broj: 238/1-13-21-07	Pril. Vrij.

ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA
ZAGREBAČKE ŽUPANIJE

putem

Upravnog odjela za poslove Županijske
skupštine i opću upravu
- ovdje -

**PREDMET: Prijedlog Zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu
prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu**
- dostavlja se

Poštovana,

u privitku Vam dostavljamo prijedlog Zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu, Zaključak predlagatelja o utvrđivanju Prijedloga Zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu i Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji za 2020. godinu na nadležno postupanje.

O predmetnom Izvješću će izvjestiteljica na radnim tijelima i Županijskoj skupštini biti članica Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u Zagrebačkoj županiji gđa. Senka Šparica-Živoder.

S poštovanjem,

Privitak: kao u tekstu

