

Шест месеци рада саветника за заштиту права пацијената

У ЈЕДИНИЦАМА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ НА ТЕРИТОРИЈИ АП ВОЈВОДИНЕ



Покрајински заштитник грађана Аутономне Покрајине Војводине

 **Омбудсман**



ИСТРАЖИВАЊЕ ПОКРАЈИНСКОГ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА – ОМБУДСМАНА

**„ШЕСТ МЕСЕЦИ РАДА САВЕТНИКА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА У
ЈЕДИНИЦАМА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ НА ТЕРИТОРИЈИ АУТОНОМНЕ
ПОКРАЈИНЕ ВОЈВОДИНЕ“**

Покрајински заштитник грађана – омбудсман
Септембар 2014. године

Садржај

УВОД И МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА.....	3
РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА	5
АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА, ЗАКЉУЧЦИ, ОПШТЕ И ПОСЕБНЕ ПРЕПОРУКЕ И ПРЕДЛОЗИ ПРАВИЛА ПОНАШАЊА И ДРУГИХ АКТИВНОСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И ПОСТУПАЊА САВЕТНИКА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА.....	13

УВОД И МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

Покрајински заштитник грађана, у складу са овлашћењем да прикупља информације о примени закона и других прописа из области људских права, а с обзиром на стечено искуство у вишегодишњем раду по представкама грађана и по сопственој иницијативи, у предметима чији заједнички заштитни објекат представља право на здравствену заштиту, спровео је истраживање о раду саветника за заштиту права пацијената у јединицама локалне самоуправе на територији Аутономне Покрајине Војводине.

Овим истраживањем омбудсман наставља свој рад на заштити и унапређењу права из области здравствене заштите и здравственог осигурања, са посебним нагласком на контролу рада посебних субјеката који се баве заштитом ових права, као и примене одговарајућих прописа, институција и правних норми успостављених у функцији механизма заштите права из ове области. Функционисање механизма заштите права, као скупа законом одређених субјеката који врше заштиту права и правних норми које представљају основ њиховог поступања, као и норми којима је уређен начин и поступак остваривања права из здравствене заштите и здравственог осигурања, омбудсман је препознао као кључни фактор од чијег законитог, целисходног и ефикасног рада зависи степен остварења законом утврђених права, те у крајњој линији и Уставом прокламованог начела неприкосновености људског живота и неповредивости физичког и психичког интегритета.

Саветник за заштиту права пацијената, као лице које врши заштиту права пацијената коју обезбеђује јединица локалне самоуправе, установљен је Законом о правима пацијената („Сл. гласник РС“, број 45/2013), којим је предвиђено да јединице локалне самоуправе организују рад и обезбеђују услове и финансијска средства за рад саветника пацијената до 30. новембра 2013. године, који би по истеку овог рока требало да почну са радом. Законом је прописано да истеком наведеног рока престаје да важи одредба Закона о здравственој заштити („Службени гласник РС“, бр. 107/05, 72/09 - др. закон, 88/10, 99/10, 57/11 и 119/12) којом је било уређено право на приговор, односно рад заштитника права пацијената – претходне институције у механизму заштите права у овој области – који је уведен овим законом још 2005. године. Законодавац је доношењем новог закона и успостављањем измењеног механизма заштите права пацијената, препознао недостатке ранијег законског решења, које у пракси није дало очекиване резултате, на шта је указивао и Покрајински заштитник грађана на основу сопствених искустава у раду и анализе резултата спроведеног истраживања о раду заштитника пацијентових права у здравственим установама на територији АПВ из 2011. године. Међутим, утврђивањем обавезе да саветник за заштиту права пацијената почне са радом 1. децембра 2013. године, без прописивања санкције јединици локалне самоуправе у случају да не поступи сагласно овој обавези, а истовременим укидањем институције заштитника права пацијената по сили закона, настала је реална опасност да од поменутог датума права пацијената остану само „мртво слово на папиру“, без механизма помоћу којих би се права заштитила, а што представља смањивање достигнутог нивоа људских права, које Устав изричито забрањује. На овај проблем омбудсман је

указивао у јавним расправама поводом доношења новог закона, те је један од разлога за спровођење овог истраживања.

Омбудсман изражава задовољство што је након спроведеног истраживања о заштитницима пацијентових права у здравственим установама на територији АПВ из 2011. године, на основу добијених резултата, анализе стања, те вишегодишњег искуства у раду у овој области, већина упућених препорука и предлога, спроведено у дело, а нарочито: доношење посебног закона о правима пацијената; установљавање механизма којим се обезбеђује независност лица које обављају послове саветника, који сада нису запослени у установама чији рад контролишу; детаљно прописивање начина поступања саветника и вођења евиденције о раду, подношења извештаја надлежним телима и органима и друго.

С обзиром на наведено, имајући у виду ранија горе поменута сопствена искуства, сагласно својој улози да непрестано ради на даљем унапређењу људских права, омбудсман је на овај начин желео да се упозна са начином, условима, резултатима и проблемима у раду саветника како би адекватно реаговао, те донео и упутио одговарајуће закључке и препоруке државним органима и другим релевантним субјектима ради даљег унапређења положаја саветника, квалитета здравствене заштите и остваривања људских права у овој области.

Покрајински заштитник грађана доставио је свим градовима и општинама у Војводини упитник са питањима која су се односила на првих шест месеци рада саветника за заштиту права пацијената. Од саветника је тражено да упитник попуне, те га доставе омбудсману заједно са шестомесечним извештајем чија је израда и достава надлежним телима и органима законска обавеза саветника.

Истраживање је спроведено у периоду од јуна до септембра 2014. године у свим јединицама локалне самоуправе у АП Војводини. За потребе истраживања сачињен је упитник од укупно 25 питања различитог типа (питања отвореног и затвореног типа).

Упитник је обухватио питања која се односе на податке о: саветнику за заштиту права пацијената (датум почетка рада, стручна спрема, радно искуство и сл); поступању по приговорима пацијената (број приговора, права на чију повреду се односе, здравствене установе на чији рад се односе, начин решавања по приговорима, даље последице и сл) и оцени сарадње саветника са другим надлежним органима и институцијама. Омбудсман је замолио саветнике да дају своје сугестије, предлоге или препоруке у вези са тим како унапредити и побољшати заштиту права пацијената кроз рад саветника.

С обзиром на то да су питања упитника искључиво номиналног нивоа мерења, статистичка обрада податка подразумевала је пре свега дескриптивну статистику (фреквенције, проценте, мере централне тенденције).

РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Од укупно 45 јединица локалне самоуправе у Војводини, на упитник су одговорили саветници из 41 јединица локалне самоуправе.

Податке нису доставили саветници из општина Нови Кнежевац, Пећинци, Србобран и града Панчева.

Саветници из 12 јединица локалне самоуправе уз упитник нису доставили шестомесечни извештај о раду.

Град Нови Сад има два саветника, саветник Општине Тител навео је да послове саветника за заштиту права пацијената обавља за подручје више јединица локалне самоуправе, али није прецизирао о којима је реч, саветник Града Сремске Митровице навела је да прима пацијенте из Руме и Шида јер је Општа болница регионалног типа, док је Општина Сремски Карловци обавестила омбудсмана да нема сопствени дом здравља, већ амбуланту која припада Дому здравља у Новом Саду, те пацијенте упућује на саветника Града Новог Сада.

Град Панчево и Општина Пећинци нису одредили саветнике за заштиту права пацијената за ове јединице локалне самоуправе. Заштитник грађана Града Панчева предузео је све мере ради обезбеђивања заштите права пацијената, у складу са законом, те је омбудсмана обавестио да је 25. септембра 2014. године одлучено да се за обављање послова саветника одреди лице запослено у градској управи. Достављен је податак да је у периоду од 8. новембра 2013. до 24. септембра 2014. године, поднето шест приговора Савету за здравље Града Панчева. Општинска управа Општине Пећинци изјаснила се да није именовала саветника због распуштања скупштине општине, те да није постојао надлежни орган који би одредио саветника, а да је у току поступак припреме документације за именовање саветника.

Датум почетка рада саветника у 80% случајева је 1. децембар 2013. године. Поједини саветници навели су да су са радом почели и пре овог датума, док је саветник за заштиту права пацијената Града Суботице са радом почео 19. децембра 2013. године, саветник за заштиту права пацијената Општине Врбас 20. децембра 2013. године, саветник Општине Мали Иђош 24. децембра 2013. године, саветник Општине Вршац 1. фебруара 2014. године, саветник Општине Шид 20. фебруара 2014. године, а саветник за заштиту права пацијената Општине Пландиште са радом је почео 1. марта 2014. године.

Сви саветници за заштиту права пацијената су дипломирани правници.

Радно искуство саветника у струци креће се од 3 до 38 година радног стажа, у просеку 17 година.

Положен испит за рад у органима државне управе имају сви саветници осим саветника општине Бач, Бечеј и Шид.

Сви осим саветника у Општини Бач навели су да су пре него што су почели да обављају посао саветника за заштиту права пацијената били запослени у органу јединице локалне самоуправе, у просеку 11 година.

Сви осим саветника у Општини Бач навели су да поред функције саветника за заштиту права пацијената, обављају и друге послове у органу јединице локалне самоуправе. У највећем броју саветници обављају и послове у областима опште управе, правне помоћи, друштвених делатности, имовинско-правних питања, јавних набавки, просветне инспекције, административних послова скупштине и извршних органа, борачко-инвалидске заштите и друго. Само се саветник Општине Инђија изјаснила да поред осталих обавља и послове здравствене заштите. Саветници у 9 јединица локалне самоуправе истовремено су и руководиоци организационих јединица органа општине, односно града, а у општинама Чока и Сечањ послове саветника раде начелници општинске управе. У општинама Тител и Ковачица саветници су просветни инспектори, саветник за заштиту права пацијената у Шиду је члан општинског већа, док послове саветника у Општини Темерин обавља општински јавни правобранилац.

Саветници општина Бач, Жабал, Пландиште, Нова Црња, Ковачица и Вршац навели су да не поседују службене легитимације.

Саветници општина Бач, Жабал, Пландиште и Опово навели су да нису прошли ниједан вид обуке о заштити права пацијената, док су остали похађали семинаре и састанке у организацији Министарства здравља и Сталне конференције градова и општина.

Према сазнањима саветника, информације о постојању саветника за заштиту права пацијената доступне су грађанима у следећим видовима: информације су истакнуте на видном месту у здравственим установама – 35 саветника потврдило; информације су истакнуте на огласној табли органа јединице локалне самоуправе – 27 саветника потврдило; информисани су посредством локалних медија – 21 саветника потврдило; информисани су посредством веб странице јединице локалне самоуправе – 16 саветника потврдило; информације могу добити позивањем кол центра здравствених установа – 5 саветника потврдило. 23 саветника навело је да нема сазнања о томе да поједине здравствене установе и приватна пракса немају или нису благовремено истакли информације о саветнику, а 11 је навело да није било таквих случајева.

Доступност информација о постојању саветника за заштиту права пацијената		Број
1.	Информације су истакнуте на видном месту у здравственим установама	35
2.	Информације су истакнуте на огласној табли органа јединице локалне самоуправе	27
3.	Информисани су посредством локалних медија	21
4.	Информисани су посредством веб странице јединице локалне самоуправе	16
5.	Информације могу добити позивањем кол центра здравствених установа	5

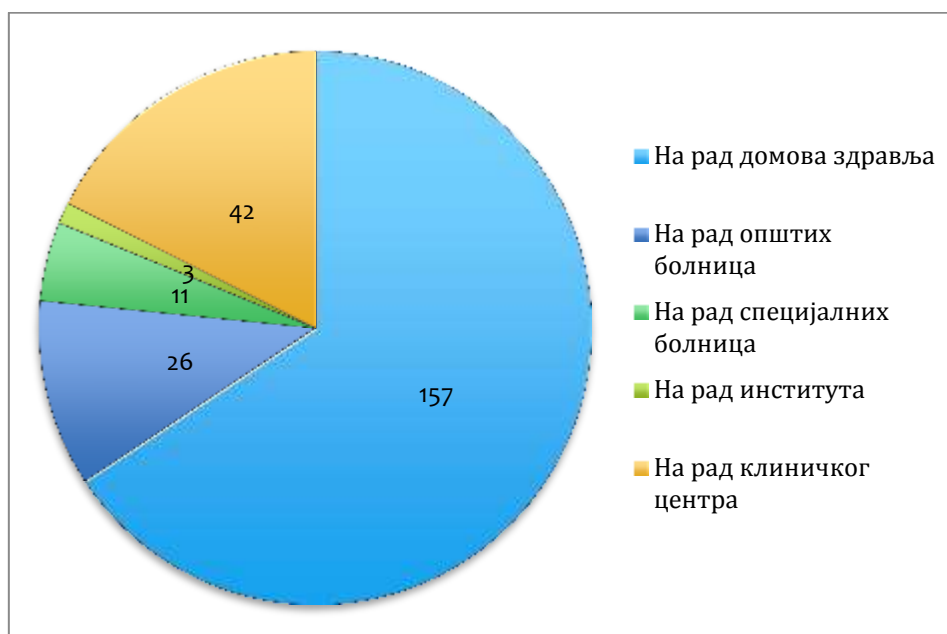
Табела 1 Доступност информација о постојању саветника за заштиту права пацијената

У периоду од 1. децембра 2013. године до 31. маја 2014. године саветници су евидентирали укупно 236 приговора (102 писмено и 134 усмено на записник). Саветници из 12 општина (Нови Бечеј, Опово, Нова Црња, Жабал, Сента, Мали Иђош, Рума, Чока, Пландиште, Сечањ, Шид и Оџаци) нису евидентирали ниједан приговор у првих шест месеци рада. Сви саветници су навели да свакодневно дају савете пацијентима о њиховим правима¹.

	2014.	2011.
Писменим путем	43%	25%
Усменим путем/путем телефона	57%	75%

Табела 2 Упоредни приказ начина подношења приговора пацијената (2014/2011)

На рад домова здравља односило се 157 приговора, на рад општих болница 26 (Зрењанин 12, Сомбор 5, Вршац 3, Суботица 2, Кикинда 2, Сремска Митровица 1), на рад специјалних болница 11 (Зрењанин 1, Бела Црква 1, Ковин 9), на рад института 3 (Нови Сад, Ср. Каменица) и на рад клиничког центра 42 (Нови Сад).



Графикон 1 Приговори пацијената на рад здравствених установа

У складу са правима пацијената, како су прописана Законом о правима пацијената, на право на доступност здравствене заштите односило се 235 приговора, на право на обавештење 117 приговор, на право на квалитет пружања здравствене услуге 86 приговора, на право на информације 76 приговора, на право на поштовање пацијентовог времена 73, на право на друго стручно мишљење 8, на право на приговор 6, на право на увид у медицинску документацију, право на пристанак, право на безбедност пацијента и право на приватност и поверљивост по 3 приговора и на право на превентивне мере, право на поверљивост података о здравственом стању пацијента, на право пацијента да на сопствену одговорност напусти здравствену установу, и на право на накнаду штете по један приговор. На повреду права на слободан избор, права пацијента који учествује у медицинском

¹ Према упоредним подацима са 2011. годином, тадашњи заштитници пацијентових права у здравственим установама у Општини Чока, Нови Бечеј и Мали Иђош такође нису евидентирали ниједан приговор, као и 2014. године.

истраживању, права детета у стационарним здравственим установама, и права на олакшавање патњи и бола није било евидентираних приговора.

У вези са предметима притужби и неправилностима са којима се омбудсман најчешће сусретао у раду, а које су представљале и основ испитивања рада заштитника пацијентових права из 2011. године, те која су употребљена и овог пута, из разлога упоредног приказа најзначајнијих резултата оба истраживања и с обзиром на то да су конкретни термини знатно пријемчивији грађанима од законом прокламованих права пацијената, омбудсман је утврдио следеће: на понашање медицинских техничара поднето је 108 приговора; на организацију здравствене службе поднето је 85 приговора; на квалитет пружених здравствених услуга поднето је 79 приговора; на понашање лекара поднето је 66 приговора; на немогућност заказивања прегледа поднето је 54 приговора; на време чекања на пружање здравствене услуге поднето је 47 приговора; на неприступачност установе у смислу комуникацијских баријера, нпр. непознавање гестовног језика од стране особља установе поднето је 5 приговора; на понашање немедицинских радника у здравственој установи поднето је 4 приговора; на неиздавање фискалних рачуна поднет је један приговор; на чување здравствене документације, на неприступачност установе у смислу архитектонских баријера и на случајеве корупције у здравственим установама није евидентиран ниједан приговор.

Број и структура поднетих приговора саветницима за заштиту права пацијената		Број 2014. (%)	Број 2011. (%)
1.	Понашање медицинских техничара	24	23
2.	Организација здравствене службе	19	8
3.	Квалитет пружених здравствених услуга	18	11
4.	Понашање лекара	15	26
5.	Немогућност заказивања прегледа	12	17
6.	Време чекања на пружање здравствене услуге	10	14
7.	Неприступачност установе у смислу комуникацијских баријера	1	0
8.	Понашање немедицинских радника	1	2

Табела 3 Број и структура поднетих приговора према подацима из 2014. и 2011.

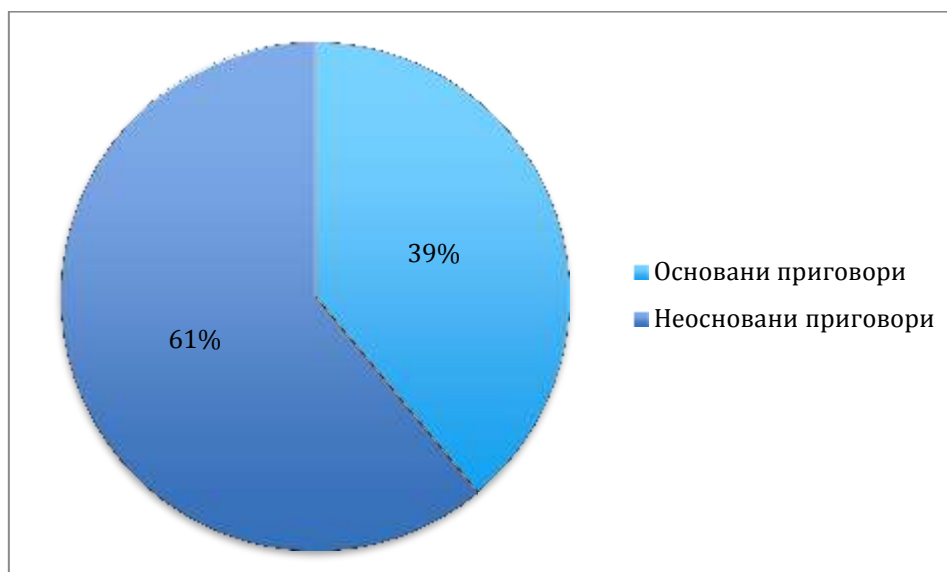
Од укупног броја евидентираних приговора, саветници су се у 47 случајева огласили ненадлежним, од чега су подносиоца приговора у 7 случајева упутили надлежном саветнику за заштиту права пацијената, у 4 случаја здравственој инспекцији и у 27 случајева Републичком фонду за здравствено осигурање, док су лично саветници проследили приговор Савету за здравље у 10 случајева, здравственој инспекцији у 4 случаја, а надлежном саветнику и Републичком фонду за здравствено осигурање у по једном случају.

Од укупног броја приговора, саветници су установили да је право пацијената било повређено у 87 случајева, а да су приговори били неосновани у 134 случаја (графикон 3).

	2014.	2011.
Основан приговор	39%	25%
Неоснован приговор	61%	75%

Табела 4 Упоредни приказ основаних и неоснованих приговора пацијената (2014/2011)

У 17 случајева (11 у Зрењанину, 5 у Новом Саду и 1 у Беоцину) неоснованост приговора утврђена је као последица непоштовања законом прописаних дужности од стране пацијента. У једном случају (Сремска Митровица) здравствени радник писмено је обавестио директора здравствене установе о разлогу одбијања здравствене заштите, а у 2 случаја (Сремска Митровица и Беоцин) уписао је у медицинску документацију разлог одбијања здравствене заштите.

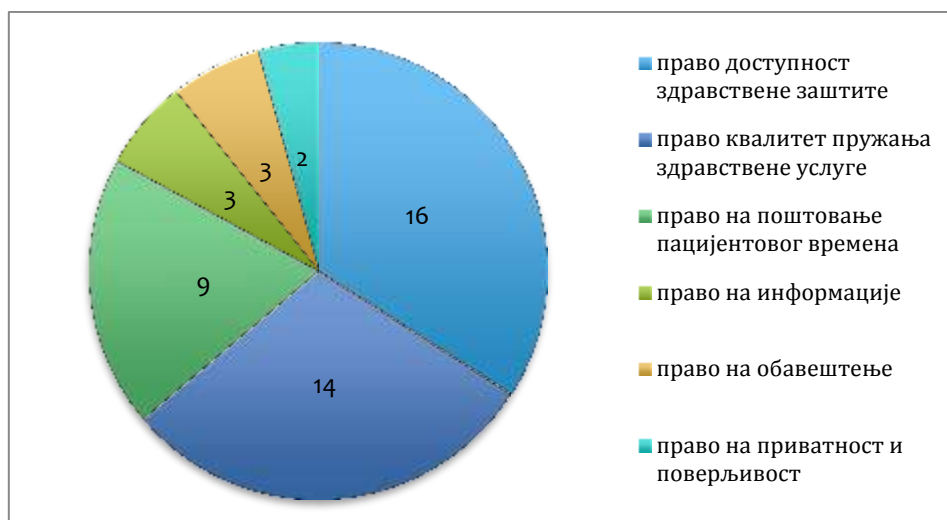


Графикон 2 (Не)основаност приговора пацијената

Није било случајева да је саветницима, у току поступка утврђивања чињеничног стања, онемогућен увид у медицинску документацију или ускраћено давање мишљења, података и других писмених информација, као ни да по добијању извештаја саветника, директор здравствене установе/оснивач приватне праксе није у законском року доставио обавештење о поступању и о предузетим мерама у вези са приговором.

Није поднет ниједан захтев за покретање прекршајног поступка од стране саветника, након утврђене повреде права пацијента.

Саветници су утврдили да су најчешће повреде права на доступност здравствене заштите – 16, права на квалитет пружања здравствене услуге – 14, права на поштовање пацијентовог времена – 9, права на информације – 6, права на обавештење – 3, право на приватност и поверљивост – 2, права на пристанак - 1, права на поверљивост података о здравственом стању пацијента - 1, права на друго стручно мишљење – 1, права на безбедност пацијента – 1, права на приговор – 1, и права на превентивне мере – 1.

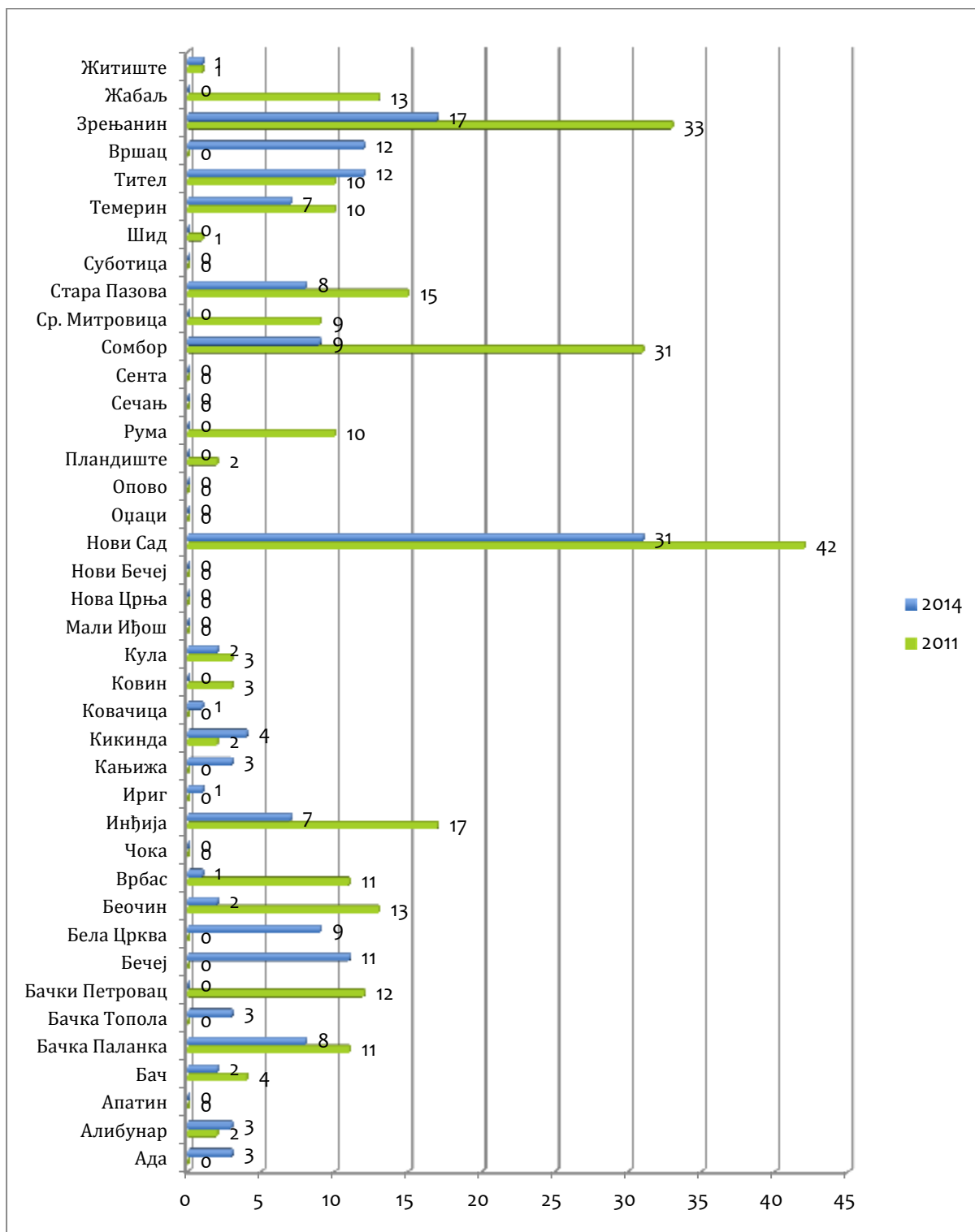


Графикон 3 Најчешће повреде права

Јединица локалне самоуправе ² Заштитници права пацијената ³	2011 (01.01-31.05.)	2014 (01.12.2013-31.05.2014.)	Јединица локалне самоуправе Заштитници права пацијената	2011 (01.01-31.05.)	2014 (01.12.2013-31.05.2014.)
Ада	0	3	Нови Бечеј	0	0
Алибунар	2	3	Нови Сад	42	31
Апатин	0	0	Оџаци	/	0
Бач	4	2	Опово	/	0
Бачка Паланка	11	8	Пландиште	2	0
Бачка Топола	/	3	Рума	10	0
Бачки Петровац	12	0	Сечањ	0	0
Бечеј	/	11	Сента	/	0
Бела Црква	0	9	Сомбор	31	9
Беочин	13	2	Ср. Митровица	9	0
Врбас	11	1	Стара Пазова	15	8
Чока	0	0	Суботица	/	0
Инђија	17	7	Шид	1	0
Ириг	0	1	Темерин	10	7
Кањижа	0	3	Тител	10	12
Кикинда	2	4	Вршац	/	12
Ковачица	0	1	Зрењанин	33	17
Ковин	3	0	Жабал	13	0
Кула	3	2	Житиште	1	1
Мали Иђош	0	0	УКУПНО	389	157
Нова Црња	/	0			

Табела 5 Приказ броја приговора пацијената на домове здравља за период од 01.01.2011. до 31.05.2011. и од 01.12.2013. до 31.05.2014.

² Према Закону о правима пацијената („Сл. гласник РС“, број 45/2013)³ Према Закону о здравственој заштити („Сл. гласник РС“, бр. 107/2005, 72/2009 - др. закон, 88/2010, 99/2010, 57/2011, 119/2012)



Табела 6 Упоредни графички приказ број приговора на домове здравља по јединицама локалне самоуправе према истраживању из 2014. и 2011. године

Подносиоци приговора незадовољни поступањем саветника, обратили су се Савету за здравље у 5 случајева (3 у Новом Саду, и по један у Бачу и Старој Пазови), те здравственој инспекцији и Републичком фонду за здравствено осигурање у по једном случају (Тител, односно Бела Црква).

У 30 случајева саветници су одговор подносиоцима приговора доставили након истека законом прописаног рока за давање одговора (Нови Сад – 10 случајева, Бачка Паланка – 6, Инђија – 5, Вршац – 4, Беоцин – 2, Тител – 2 и Зрењанин -1).

Саветници су сарадњу са Советима за здравље оценили врло добром просечном оценом. Незадовољни сарадњом су саветници општина Алибунар, Бечеј, Тител, Ковачица и Града Зрењанина будући да се у овим јединицама локалне самоуправе савет ниједном није састао, а у Алибунару и Бечеју савет није ни конституисан. Сарадња са Републичким фондом за здравствено осигурање, такође је оцењена врло добром оценом.

Најчешће сугестије, предлози и препоруке саветника у вези са тим како унапредити и побољшати заштиту права пацијената кроз рад саветника за заштиту права пацијената су следеће: обезбедити боље услове за рад саветника, побољшати рад савета за здравље; јасно прецизирати надлежност саветника и надлежност заштитника; обезбедити кадрове који ће радити само послове саветника, а не да ове послове врше поред свог редовног посла; обезбедити посебну канцеларију за рад саветника; установити накнаду за лица која посао саветника обављају као додатни посао уз постојеће послове; увести чешћа саветовања ради разјашњења проблема и нејасноћа које се јављају у раду као и због размене искустава саветника.

АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА, ЗАКЉУЧЦИ, ОПШТЕ И ПОСЕБНЕ ПРЕПОРУКЕ И ПРЕДЛОЗИ ПРАВИЛА ПОНАШАЊА И ДРУГИХ АКТИВНОСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ РАДА И ПОСТУПАЊА САВЕТНИКА ЗА ЗАШТИТУ ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА

Остваривање права на информисање пацијената, као и свих грађана, од нарочитог је значаја јер поштовање овог права представља предуслов за остваривање и заштиту осталих права из корпуса права на здравствену заштиту. Ово формално потврђује и систематизација права пацијената, како у међународним документима, нпр. у Римској повељи ово право прокламовано је одмах након права на превентиву и права на приступ здравственим услугама⁴, тако и у домаћим прописима, као што је у Закону о правима пацијената, где је уређено на другом месту, након права на доступност здравствене заштите⁵. Такође, закон дефинише право на информације у ширем смислу, које осим права на све врсте информација које се морају пружити пацијенту о стању његовог здравља, као и на све информације које су на основу научних истраживања и технолошких иновација доступне, како предвиђа и Римска повеља, обухвата још и информације о здравственој служби и начину како да је пацијент користи, информације о правима из здравственог осигурања и поступцима за остваривање тих права. У прилог томе да је законодавац посебну пажњу посветио заштити овог права, говори и то да је као први прекршај, прописан казним одредбама закона за који се може казнити здравствени радник, предвиђено ускраћивање права на информације пацијенту⁶.

Како се 35 саветника изјаснило да су информације о постојању саветника истакнуте на видном месту у здравственим установама, омбудсман препоручује саветницима да обиђу здравствене установе које се налазе на територији њихове јединице локалне самоуправе, те у договору са директорима обезбеде да свака установа без изузетка пружа пацијентима информацију о институцији саветника за заштиту права пацијената, његовим надлежностима, месту и времену рада, те контакт подацима, на видном и доступном месту.

С обзиром на то да је само 27 саветника, што представља мало више од половине, навело да су информације о постојању саветника истакнуте на огласној табли органа јединице локалне самоуправе, а како су саветници запослени у органима општине, односно града, потребно је да без одлагања обезбеде доступност ове информације на погодним местима у органу, у просторијама у којима грађани најчешће бораве (пријавнице, портирнице, пријемне канцеларије, шалтер-сале и сл), у оним јединицама локалне самоуправе у којима ова информација није истакнута.

У вези са информисаношћу путем локалних медија, што је потврдио 21 саветник, омбудсман позива саветнике да, у што је могућој већој мери, на овај начин

⁴ Европска повеља о правима пацијената из 2002. године

⁵ Закон о правима пацијената, члан 7

⁶ Закон о правима пацијената, члан 46 став 1 тачка 1

промовишу права пацијената и свој рад, те посебно похваљује активности које су у овом циљу предузимали саветници Града Сремске Митровице и Општине Инђија.

У прилог наведеном, омбудсман издваја коментар саветника општине Нова Црња, у којем се каже: *„Сматрам да људи (корисници) здравствене заштите нису довољно упознати са својим правима и начином остваривања истих, те самим тим често остају ускраћени за одређене облике здравствене заштите. Можда би требало посветити пажње њиховој едукацији, кроз медије... Могу да приметим да можда неподношење приговора на рад лекара и другог медицинског особља не лежи у чињеници да они свој рад обављају увек у складу са правилима струке, већ више у незнању пацијената да могу да се жале на њихов рад.“*

Забрињавајући податак представља чињеница да су сви саветници, осим једног, пре именована на ову функцију били већ запослени у органу јединице локалне самоуправе, те да и даље обављају послове на којима су радили, а који се односе на широк дијапазон послова правника, у највећем броју без додирних тачака са питањима из области здравствене заштите (имовинско-правни, комунално стамбени послови, послови опште управе и сл.). Како је иста ситуација утврђена и приликом истраживања рада заштитника пацијентових права из 2011. године, на чије последице је омбудсман посебно упозоравао, на овом месту цитирамо део текста ранијег истраживања, симптоматичан, прикладан и применљив за поново утврђено исто чињенично стање: *„Чињеница да су за послове заштите пацијентових права именовани запослени у здравственим установама, који су претходно обављали послове у организацији рада и функционисању установе, мимо основне медицинске делатности, те и даље раде исте у несмањеном обиму, обезвредила је значај и суштину функције заштитника пацијентових права, а на тај начин, уз друге факторе, довела у питање самосталност рада. У скоро свим установама, заштитници пацијентових права су дипломирани правници, запослени на руководилачким радним местима као што су: помоћници директора за правне послове, директори сектора, начелници службе, секретари установе, шефови одељења и сл, као и други запослени у правним службама, а неретко и једини из своје струке, те обављају текуће послове, који по својој природи не трпе одлагање, а неопходни су за нормално функционисање рада здравствене установе. У оваквој ситуацији, највише трпи њихов рад као заштитника пацијентових права, а тако су директно угрожена и сама права пацијената, што је недопустиво стање“⁷.*

Обим и врста послова које поред послова заштите права пацијената обављају саветници, те податак да је највећи број саветника прошао само једнодневну обуку у организацији надлежног министарства и дводневни семинар организован од Сталне конференције градова и општина, а да саветници у 4 општине нису прошли ниједан вид обуке, узимајући у обзир претходно искуство, изазива оправдану сумњу у испуњеност законског услова да саветник мора да познаје прописе из области здравствене заштите, те да посао саветника за заштиту права пацијената може да обавља ваљано, из наведених објективних разлога.

⁷ „Заштитници пацијентових права у здравственим установама на територији АПВ“, 2011. године

У прилог наведеном, преносимо коментар саветника општине Бечеј: „Саветник за заштиту права пацијената је препуштен самом себи и уколико не располаже ранијим искуством у струци вршење овог посла је неупоредиво теже“.

Неопходно је да јединица локалне самоуправе саветницима омогући да послове заштите права пацијената обављају несметано, у складу са законом, на целисходан и ефикасан начин, тако што ће им обезбедити неопходна средства и друге услове за рад, који укључују одговарајућу прераспodelу радних обавеза и радног времена, условне канцеларијске просторије, нарочито имајући у виду потребу заштите права пацијента на приватност и поверљивост с обзиром на извесну осетљивост садржине приговора, доступност возила органа у случајевима који захтевају обилазак здравствене установе без одлагања, те сваки други вид подршке коју јединица локалне самоуправе може да пружи, у оквиру ресурса којима располаже.

Јединица локалне самоуправе као послодавац, сагласно законској обавези да запосленом омогући образовање, стручно оспособљавање и усавршавање када то захтева потреба процеса рада и увођење новог начина и организације рада, посебну пажњу треба да посвети едукацији својих саветника у области здравства и обезбеди средства у ову сврху. Општине Бач, Жабал, Пландиште и Опово, у што краћем року, определиће одговарајућа средства ради обезбеђивања стручног оспособљавања својих саветника, који нису прошли ниједан вид обуке о заштити права пацијената.

Покрајински заштитник грађана начелно подржава предлог многих саветника, да за свој рад на заштити пацијентових права примају одговарајућу новчану накнаду, те општинама и градовима предлаже да утврде одговарајући додатак на зараду за послове саветника, у складу са финансијским могућностима. Ради уштеде, односно обезбеђивања финансијских средстава за накнаду за рад саветника, те из разлога целисходности, с обзиром на утврђени обим послова појединих саветника, по правилу у мањим општинама, а како закон омогућава да саветник пацијената може обављати послове за више јединица локалне самоуправе, омбудсман предлаже да, користећи законске могућности сарадње и удруживања утврђене прописима који уређују права и дужности јединица локалне самоуправе, поједине општине и градови размотре именовање једног саветника за две или више јединица локалне самоуправе. На овај начин, увећавају се могућности да се заједничким улагањем више општина и/или градова обезбеде одговарајућа средства за рад, као и посебна накнада саветнику за послове заштите права пацијената.

Укупан број од 236 приговора који су саветници за заштиту права пацијента евидентирали у периоду од 1. децембра 2013. године до 31. маја 2014. године, незнатно је већи у односу на просек од 225 приговора на 6 месеци, поднетих заштитницима пацијентових права у периоду од 2002. до краја маја 2011. године. Међутим, значајна разлика је у броју поднетих приговора пацијената на домове здравља, којих је у периоду од 1. децембра 2013. године до 31. маја 2014. године евидентирано 157, док је у периоду од 1. јануара 2011. године до 31. маја 2011. године (месец дана краће) евидентирано 389 приговора, дакле двоструко више.

Приметан је пораст броја писмених приговора, у односу на усмено понете приговоре, којих је у 2014. године било 43%, у односу на 25% по подацима из 2011. године.

На основу упоредног прегледа података из 2011. и 2014. године, када је реч о садржини притужби на које се односе приговори пацијената, као и у периоду рада заштитника пацијентових права, и даље се највећи број њих односи на понашање медицинских техничара, док се смањио број притужби на понашање лекара, а у мањој мери и на немогућност заказивања прегледа и време чекања на пружање здравствене услуге. Повећан је и број притужби на организацију здравствене службе и квалитет пружених здравствених услуга.

Податак да су у 27 од 47 евидентираних притужби, чији предмет није у надлежности саветника за заштиту права пацијента, саветници пацијенте упутили Републичком фонду за здравствено осигурање, говори о томе да се део приговора односио на евентуалне повреде права из здравственог осигурања, што упућује на значај и потребу остваривања сарадње саветника са организацијом здравственог осигурања, како изричито и прописује акт којим је ближе уређен начин поступања саветника за заштиту права пацијената⁸. Досадашњу сарадњу саветници су оценили као врло добру.

Од укупног броја евидентираних приговора, у 39% случајева саветници су утврдили да је право пацијента било повређено, што представља пораст у односу на податак из 2011. године, од 25% основаних приговора.

По подацима из 2011. године, у само 8% случајева у којима је утврђено да је дошло до повреде права, предузете су мере против запослених лица која су повредила права пацијената. С обзиром на тенденцију коју показује, забрињава нови податак да од почетка рада саветника за заштиту права пацијента није поднет ниједан захтев за покретање прекршајног поступка од стране саветника, након утврђене повреде права пацијента.

Када је реч о законом прописаном року за давање одговора, с обзиром на то да су неки саветници имали притужбу да је сувише кратак, као и да је утврђено да су у 30 случајева саветници одговор подносиоцима приговора доставили након истека рока, омбудсман сматра да је прописани рок довољан и објективан, те да, на основу правилног тумачења релевантних одредби закона, фактички износи осам радних дана од дана пријема приговора, за које време је саветник дужан да утврди релевантно чињенично стање и битне околности и достави одговор подносиоцу приговора и одговорним лицима.

Мада је сарадња са Советима за здравље оцењена врло добром просечном оценом, незадовољство сарадњом изразили су саветници општина Бечеј, Тител и Ковачица и града Зрењанина. Саветници су навели да се у овим местима Савет за здравље ниједном није састао, док у Бечеју није ни конституисан. Саветник у Беочину није ни оценио сарадњу, уз образложење да сарадње није ни било, те да

⁸ Правилник о начину поступања по приговору, обрасцу и садржају записника и извештаја саветника за заштиту права пацијената ("Сл. гласник РС", бр. 71/2013 и 40/2014 - испр.), чл. 18

је, у складу са законском обавезом, Савету за здравље поднео два тромесечна извештаја, које Савет није разматрао.

Потребно је да Град Панчево и Општина Пећинци у што краћем року изврше законску обавезу, одреде лице које обавља послове за заштиту права пацијената, организују рад и обезбеде услове и финансијска средства за рад. Непостојање извршних органа општине, не може бити оправдање за неизвршавање законске обавезе, како наводи начелник Општинске управе Пећинци, с обзиром на то да је законом прописано да јединица локалне самоуправе одређује саветника, без навођења органа општине ии града. Пракса показује да у највећем броју случајева, послове саветника врше запослени у општинским и градским управама, док у малом броју случајева саветници су именовани из извршних органа (нпр. Нови Сад).

Омбудсман позива поменуте јединице локалне самоуправе да, сагласно законској обавези друштвене бриге за здравље на нивоу општине, односно града, предузимањем мера за обезбеђивање и спровођење здравствене заштите од интереса за грађане на територији општине, односно града, обезбеди обављање задатака из области заштите права пацијената од стране Савета за здравље, како закон и прописује.

Посебно је похвалан рад и труд саветника који, мимо законом утврђених обавеза, предузимају и друге целисходне радње у циљу заштите права пацијената. У том смислу истичемо пример саветника општина Алибунар и Рума, који одржавају редовне састанке са директорима домова здравља, како би се „размотрили сви могући аспекти заштите права пацијената и предупредио сваки могући вид угрожавања права пацијената“, како то наводи саветник у Руми.

Омбудсман поздравља рад саветника који се састоји у решавању по приговорима пацијената, усмено, често телефонским, а у сваком смислу неформалним путем, али их позива да, на начин који их најмање оптерећује у раду, као што је сачињавање службене белешке, евидентирају и овакве приговоре, пре свега податке о повреди права на које се односе, основаности и начину решавања. Сврсисходност постојања трага о поднетом приговору и раду по њему, огледа се у стварању услова за добијање тачних и егзактних података о стању људских права у области здравствене заштите, које као такве представљају добру полазну основу за развијање стратегија и акционих планова ради заштите и даљег унапређења овог основног људског права. Управо недостатак прецизних података ове врсте, с обзиром на потпуно одсуство законског регулисања обавезе и начина вођења евиденције о приговорима, представљао је један од највећих недостатака институције заштитника пацијентових права.

Покрајински заштитник грађана позива саветнике за заштиту права пацијената да се за сваки савет и помоћ у раду обрате омбудсману, те их обавештава да ће у наредном периоду предузети одговарајуће активности ради одржавања састанака и успостављања заједничке сарадње.

Покрајински заштитник грађана изражава наду да ће предности и новине које су у механизам заштите права пацијената уведене Законом о правима пацијената,

као што су обезбеђивање независности у раду саветника, детаљно прописивање начина поступања саветника, вођења евиденције о раду и подношења извештаја, уз поштовање предлога и препорука које је овим путем омбудсман упутио јединицама локалне самоуправе и саветницима за заштиту права пацијената, представљати добар основ за даљи успешан рад на заштити људских права у области здравствене заштите.