



Broj: I-OP-3-36/10
Dana: 23. marta 2011.
NOVI SAD

DOM ZDRAVLJA SUBOTICA

**Petefi Šandora 7
SUBOTICA**

Pokrajinski ombudsman sproveo je postupak kontrole zakonitosti i pravilnosti rada Doma zdravlja Subotica u predmetu broj I-OP-3-36/10, povodom pritužbe Z. T. iz Subotice, te na osnovu člana 33 i člana 35 Pokrajinske skupštinske odluke o Pokrajinskom ombudsmanu («Službeni list APV», br. 23/2002, 5/2004 i 16/2005 i 18/2009), Domu zdravlja Subotica upućuje sledeću

PREPORUKU

Pokrajinski ombudsman je stava da je nepravilnim postupanjem zaposlenih u Školskom dispanzeru Doma zdravlja Subotica došlo do povrede prava pacijenta. Uskraćivanje dostupnosti zdravstvene zaštite bez pravnog osnova suprotno je načelima pristupačnosti i pravičnosti zdravstvene zaštite, a posebno zabrinjava da je takvo postupanje usmereno prema maloletnom licu koje ima pravo na najviši mogući standard zdravlja i zdravstvene zaštite.

Radi obezbeđivanja transparentnosti rada nadležni organ Doma zdravlja Subotica će, na vidnom mestu u čekaonicama, istaći obaveštenja o načinu rada i prijemu pacijenata i razloge otkazivanja pružanja zdravstvene zaštite.

Svi zaposleni Doma zdravlja Subotica su dužni da se u svom budućem radu i postupanju pridržavaju svih relevantnih propisa kojima je garantovano pravo na pristupačnost i pravičnost zdravstvene zaštite.

Dom zdravlja Subotica će o preduzetim merama obavestiti Pokrajinskog ombudsmana u roku od 15 dana od dana prijema ove preporuke.

OBRAZLOŽENJE

Z. T. obratio se ovom organu 3.12.2010. godine sa pritužbom na rad Školskog dispanzera Doma zdravlja Subotica. Maloletni sin pritužioca (16 godina) se dana 29.10.2010. godine u 15 časova javio dežurnoj medicinskoj sestri u Školskom dispanzeru, radi lekarskog pregleda, a medicinska sestra je odbila prijem knjižice sa obrazloženjem da je pacijent samo prehladen i da ne može biti pregledan bez prisustva roditelja. Dete je obavestilo



oca i tek je na njegovo insistiranje primljena knjižica, obavljen pregled deteta, postavljena dijagnoza i određeno kućno lečenje u trajanju od 19.10.-23.10.2010. godine. Podnosilac pritužbe navodi da su medicinska sestra i tehničar kao razlog ovakvog postupanja naveli preopterećenost lekara i da je princip rada dispanzera da dete mora da bude pregledano u prisustvu roditelja. U pritužbi se ističe da obaveštenje o ovakvom načinu rada nije istaknuto u zgradi dispanzera. Z. T. se 28.10.2010. godine obratio Zaštitniku pacijentovih prava Doma zdravlja Subotica, koja je ocenila da prigovor nije osnovan.

Pokrajinski ombudsman je 10.1.2011. godine zaštitnici pacijentovih prava pri Domu zdravlja Subotica uputio zahtev za izjašnjenje po predstavi. U izjašnjenju broj 01-380/1 od 31.01.2011. godine se ističe da je zaštitnica pacijentovih prava u predmetu po prigovoru Z. T. cenila odredbe članova 35 i 36 Zakona o zdravstvenoj zaštiti i člana 25 Pravilnika o ostvarivanju prava iz obaveznog zdravstvenog osiguranja kao i Standarde za akreditaciju domova zdravlja u postupku akreditacije zdravstvenih ustanova-standard 1.0 kriterijumi 1.4. i 1.5. koje je propisalo Ministarstvo zdravlja RS. Posebno se ističe da postoje nesaglasnosti između onog što je napisano u prigovoru Z. T. zaštitnici prava pacijenata, gde stoji da se dete javilo u ambulantu zato što ga boli grlo i curi mu nos, dok u dopisu Pokrajinskog ombudsmana stoji da je otac napisao u pritužbi da je dete imalo temperaturu. Uz izjašnjenje je dostavljen i odgovor šefa Dispanzera za školsku decu i omladinu Doma zdravlja Subotica u kojem se ne navodi da je razlog odbijanja pružanja zdravstvene zaštite dolazak maloletnog lica bez pratnje roditelja (na koji se ukazuje u izjašnjenju zaštitnika pacijentovih prava), već da je medicinska sestra na šalteru, nakon kratkog informisanja o tegobama pacijenta, procenila vreme čekanja od oko 2 sata, te je dala savet za posetu lekaru u drugom terminu.

Pokrajinski ombudsman je izvršio uvid u dokumentaciju predmeta i odredbe Zakona o zdravstvenoj zaštiti ("Sl. glasnik RS", br. 107/2005, 72/2009-dr. zakon, 88/2010 i 99/2010) i utvrdio da je nepravilnim postupanjem zaposlenih u Školskom dispanzeru Doma zdravlja Subotica, odnosno odbijanjem pružanja zdravstvene zaštite maloletnom licu bez pravnog osnova došlo do povrede prava pacijenta. Nesporno je utvrđeno da je dana 19.10.2010. godine maloletno lice došlo u Školski dispanzer u poslepodnevnim časovima (oko 15 časova), imalo zdravstvene tegobe, pokušalo da preda knjižicu, ali je prijem knjižice odbijen, a pacijent je upućen da na pregled dođe sledećeg dana. Nakon insistiranja roditelja, pregled je obavljen istog dana, postavljena dijagnoza i određeno kućno lečenje. Pokrajinski ombudsman nije našao pravni osnov koji bi omogućavao odbijanje prijema zdravstvene knjižice i uskraćivanja pružanja zdravstvene zaštite maloletnom licu iz razloga što nije došao u pratnji roditelja, niti iz razloga preopterećenosti medicinskog osoblja.

Članom 19 Zakona o zdravstvenoj zaštiti je propisano da se načelo pristupačnosti zdravstvene zaštite ostvaruje obezbeđivanjem odgovarajuće zdravstvene zaštite građanima Republike, koja je fizički, geografski i ekonomski dostupna, odnosno kulturno prihvatljiva, a posebno zdravstvene zaštite na primarnom nivou. Članom 20 istog zakona je propisano da se načelo pravičnosti zdravstvene zaštite ostvaruje zabranom diskriminacije prilikom pružanja zdravstvene zaštite po osnovu rase, pola, **starosti**,



nacionalne pripadnosti, socijalnog porekla, veroispovesti, političkog i drugog ubeđenja, imovnog stanja, kulture, jezika, vrste bolesti, psihičkog ili telesnog invaliditeta. **Stavom 2 člana 25 je propisano da svako dete do navršениh 18 godina života ima pravo na najviši mogući standard zdravlja i zdravstvene zaštite.**

Stavom 1 člana 35 navedenog zakona je propisano da, ako je pacijent maloletan ili je lišen poslovne sposobnosti, medicinska mera nad njim može se preduzeti uz obaveštenje i pristanak njegovog zakonskog zastupnika. **Međutim, stavom 3 istog člana je propisano da dete koje je navršilo 15. godinu života i koje je sposobno za rasuđivanje može samo dati pristanak na predloženu medicinsku meru.** Stava smo da je proizvoljno tumačenje stava 1 ovog člana u smislu iznalaženja pravnog osnova za odbijanje prijema zdravstvene knjižice maloletnog lica bez pratnje roditelja u suprotnosti sa stavom 3 istog člana i ne može predstavljati razlog za uskraćivanje pružanja zdravstvene zaštite. Naime, u konkretnom slučaju se nije radilo o preduzimanju medicinskih mera, a i da jeste, stavom 3 je data mogućnost za preduzimanje istih uz saglasnost deteta koje je navršilo 15 godina života i koje je sposobno za rasuđivanje.

Članom 43 zakona, između ostalog, propisano je da nadležni zdravstveni radnik može otkazati pružanje dalje zdravstvene zaštite pacijentu izuzev hitne medicinske pomoći, o čemu je dužan da obavesti direktora zdravstvene ustanove, odnosno osnivača privatne prakse, kao i da u medicinsku dokumentaciju pacijenta unese razloge za odbijanje pružanja zdravstvene zaštite. Pokrajinskom ombudsmanu nije poznato da li je postupljeno u skladu sa navedenim članom, odnosno da li je u medicinsku dokumentaciju pacijenta unet razlog odbijanja pružanja zdravstvene zaštite.

Standardi za akreditaciju domova zdravlja nisu uzeti kao pravni osnov prilikom utvrđivanja nepravilnosti u radu i izdavanja ove preporuke imajući u vidu da isti ne proizvode pravno dejstvo jer su u fazi nacрта koji su nastali u okviru projekta Ministarstva zdravlja RS "Razvoj zdravstva Srbije" i služe za testiranje procesa akreditacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.

Pokrajinski ombudsman smatra da je uskraćivanje dostupnosti zdravstvene zaštite bez pravnog osnova suprotno načelima pristupačnosti i pravičnosti zdravstvene zaštite, te je odlučio kao u dispozitivu ove preporuke.

S poštovanjem,

ZAMENICA POKRAJINSKOG OMBUDSMANA

Eva Vukašinić