



Broj: I-ZD-1-03/12
Datum: 14.03.2012.
Novi Sad

DOM ZDRAVLJA "NOVI SAD"
n/r pomoćnici direktora za zdravstvenu delatnost, dr Darinki Ivančić

Bulevar cara Lazara br. 75
21000 Novi Sad

Poštovani/a

Pokrajinskom ombudsmanu se predstavkom obratila V. M. U svom obraćanju iznosi pritužbe na neprofesionalan, grub i neprimeren odnos stomatološkinje, M. V., i stomatološke sestre prema njenim maloletnim sinovima, a ordinacija u kojoj one rade je pri O.Š. "M..... A....." u F.....

Iz odgovora zaštitnice prava pacijenata pri vašoj ustanovi, kojoj smo se obratili ovim povodom, proizilazi da stomatološkinja M. V. ne smatra da je njeno ophođenje prema dečacima bilo grubo i neumesno, te da su sve primedbe na njen rad neosnovane. Ipak, ona ne negira da je komentarisala da li su zubi dečaka dobro oprani ili ne, da je vikala na njih, te da su dečaci uplakani istrčali iz ordinacije.

Izjašnjenjem se navodi i da je uvidom u evidenciju Doma zdravlja Novi Sad, odnosno zaštitnice pacijentovih prava, utvrđeno da je ovo jedini slučaj pritužbe na rad dr M. V.

Odgovorom zaštitnice pacijentovih prava opovrgnute su tvrdnje pritužiteljice o ograničenim mogućnostima izbora dečjeg stomatologa, u slučaju nezadovoljstva radom dr M. V., jer u F..... postoji i školska stomatološka ambulanta pri Domu zdravlja.

Polazeći od činjenica utvrđenih izjašnjenjem, Pokrajinski ombudsman u skladu sa članom 33. stav 1. tačka 2. Pokrajinske skupštinske odluke o Pokrajinskom ombudsmanu daje

MIŠLJENJE

da bi medicinske radnike, a posebno u radu sa decom pacijentima, trebalo da odlikuju senzibilnost i humanost, te da bi bilo neophodno da prilikom pružanja zdravstvene zaštite imaju kvalitetan i pravilan pristup prema svakom pacijentu, kako bi ohrabрили svoje pacijente i stekli njihovo poverenje.

Prema članu 24. Konvencije o pravima deteta, svako dete ima pravo na najviši mogući standard zdravstvene zaštite i pristup zdravstvenim i medicinskim uslugama, a to pravo je potvrđeno i Zakonom o zdravstvenoj zaštiti. U konkretnom slučaju, neprimerenim ponašanjem stomatologa kod maloletnih pacijenata može se usaditi strah i otpor prema odlasku na pregled, čime bi njihova osnovna prava na adekvatnu zdravstvenu zaštitu bila ugrožena.



Pokrajinski ombudsman , na osnovu svega navedenog, Domu zdravlja Novi Sad upućuje

PREPORUKU

Potrebno je da, u vezi sa konkretnim problemom, pratite situaciju i utvrdite da li postoji opravdan razlog za nezadovoljstvo pacijenata radom stomatološkinje M. V., te da li su tačni navodi V. M. da slučaj sa njenim sinovima nije usamljen i da je bilo više pritužbi zbog neprofesionalnog ophođenja pomenutog stomatologa prema maloletnim pacijentima. Ukoliko utvrdite da su pritužbe osnovane, neophodno je da preduzmete sve mere iz svoje nadležnosti kako bi se postojeći problem rešio (eventualno sprovesti postupak nove obuke prilagođavanja rada sa decom), a što bi bilo u najboljem interesu svih maloletnih pacijenata.

Neophodno je da, u saradnji sa načelnicom službe, ostvarite kontakt sa V. M., majkom dečaka, i ponudite joj mogućnost izbora drugog stomatologa za njene sinove.

Dom zdravlja Novi Sad će obavestiti Pokrajinskog ombudsmana o postupanju po preporuci bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema ove preporuke.

S poštovanjem,

**ZAMENICA
POKRAJINSKOG OMBUDSMANA**

MARIJA KORDIĆ