



REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA
Ž U P A N

KLASA: 500-06/22-01/10
URBROJ: 2140-02-22-3
Krapina, 24. veljače 2022.

ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA

PREDMET: Izvještaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2021. godinu

Na temelju članka 32. st. 1. Statuta Krapinsko-zagorske županije („Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije“, broj 13/01, 5/06, 14/09, 11/13, 13/18, 5/20, 10/21 u 15/21 – pročišćeni tekst), **župan Krapinsko-zagorske županije** dana 24. veljače 2022. godine donosi

Z A K L J U Č A K

1. Prima se na znanje Izvještaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2021. godinu, te se utvrđuje Prijedlog zaključka o prihvaćanju Izvještaja o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2021. godinu.
2. Prijedlog zaključka i Izvještaj nalaze se u prilogu i čine sastavni dio ovog Zaključka, te se upućuju Županijskoj skupštini na razmatranje i prihvaćanje.
3. Za izvjestitelja zadužuje se Mladen Popović, predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije.

Ž U P A N
Željko Kolar

DOSTAVITI:

1. Županijska skupština,
2. Za Zbirku isprava,
3. Pismohrana.



**REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA
UPRAVNI ODJEL ZA ZDRAVSTVO,
SOCIJALNU POLITIKU, BRANITELJE,
CIVILNO DRUŠTVO I MLADE**

KLASA: 500-06/22-01/10

URBROJ: 2140-09-22-2

Krapina, 24. veljače 2022.

**ŽUPAN
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA**

**PREDMET: Izvještaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava
pacijenata na području Krapinsko-zagorske
županije za 2021. godinu**

PRAVNI TEMELJ: Članak 33. stavak 1. alineja 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata (Narodne novine, broj 169/04 i 37/08 – Odluka Ustavnog suda) i točka II. Odluke o osnivanju i imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije, broj 4/05 i 6/10)

NADLEŽNOST ZA

DONOŠENJE: Županijska skupština

PREDLAGATELJ: Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade – Županu - Župan – Županijskoj skupštini

IZVJESTITELJI: Martina Gregurović Šanjug, pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade – za župana
Mladen Popović, predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata – za Županijsku skupštinu

OBRAZLOŽENJE:

Sukladno članku 33. stavak 1. alineja 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata (Narodne novine, broj 169/04 i 37/08 – Odluka Ustavnog suda) i točki II. Odluke o osnivanju i imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije, broj 4/05 i 6/10), Predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata je dana 18. veljače 2022. godine Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade dostavio Izvještaj o radu Povjerenstva za

zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2021. godinu (dalje u tekstu: Povjerenstvo).

U Izvještaju navodi da je Povjerenstvo u 2021. godini djelovalo sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata, Poslovniku o radu Povjerenstva te Programu rada za 2021. godinu.

Nadalje, u Izvještaju se navodi da je Povjerenstvo održalo 3 (tri)redovne sjednice i to: 16. veljače 2021. godine, 12. srpnja 2021. godine i 22. listopada 2021. godine, a potreba za održavanjem izvanrednih sjednica nije bilo. Na svojim sjednicama Povjerenstvo je razmatralo pojedinačne pritužbe i pohvale pacijenata primljene putem 8 (osam) „sandučića“ za pritužbe pacijenata postavljenih u objektima zdravstvenih ustanova na području županije (Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana, Specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju u Krapinskim i Stubičkim Toplicama te Domu zdravlja Krapinsko-zagorske županije u Krapini s ispostavma u Donjoj Stubici, Klanjcu, Pregradi, Zaboku i Zlataru) te pristigle putem elektroničke pošte i redovnom poštom na adresu Povjerenstva – u Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade Krapinsko-zagorske županije.

Povjerenstvo je u 2021. godini obradilo **25 (dvadesetpet) predmeta**, primljeno je ukupno **15 (petnaest)** pritužbi pacijenata, od toga **4 (četiri)** anonimne i **6 (šest)** pohvala pacijenata, **2 (dvije)** pritužbe/pohvale pacijenata, od toga **1 (jedna)** anonimna, **1 (jedna)** anonimna predstavka građana te **1 (jedna)** zamolba.

Slijedom navedenog, predlaže se Županu da sukladno članku 33. stavku 1. alineji 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata, isto razmotri, te utvrdi Prijedlog zaključka o prihvaćanju Izvještaja o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2021. godinu, radi upućivanja Županijskoj skupštini na razmatranje.

PROČELNICA

Martina Gregurović Šanjug

Prilog: Izvještaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2021. godinu



REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO - ZAGORSKA ŽUPANIJA
Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata
na području Krapinsko-zagorske županije

KLASA: 500-06/22-01/10

URBROJ: 2140-09-22-1

Krapina, 18. veljače 2022.

**IZVJEŠTAJ O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA
PODRUČJU KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE ZA 2021. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije (dalje u tekstu: Povjerenstvo) u 2021. godini djelovalo je sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj: 169/04 i 37/08 – Odluka Ustavnog suda) i Poslovniku o radu Povjerenstva.

Povjerenstvo je održalo 3 (tri) redovne sjednice i to: 16. veljače 2021. godine, 12. srpnja 2021. godine i 22. listopada 2021. godine.

Na svojim sjednicama Povjerenstvo je razmatralo pojedinačne pritužbe i pohvale pacijenata primljene putem 8 (osam) „sandučića za pritužbe pacijenata“ postavljenih u objektima zdravstvenih ustanova na području županije (Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana, Specijalnim bolnicama za medicinsku rehabilitaciju u Krapinskim i Stubičkim Toplicama te Domu zdravlja Krapinsko-zagorske županije u Krapini s ispostavama u Donjoj Stubici, Klanjcu, Pregradi, Zaboku i Zlataru) te pristigle elektroničkim putem i redovnom poštom na adresu Povjerenstva – u Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade KZZ.

Povjerenstvo je u 2021. godini zaprimilo i obradilo 25 (dvadesetpet) predmeta i to:

- 15 (petnaest) pritužbi pacijenata, od toga 4 (četiri) anonimne,
- 6 (šest) pohvala pacijenata,
- 2 (dvije) pritužbe/pohvale pacijenata, od toga 1 (jedna) anonimna
- 1 (jedna) anonimna predstava građana i
- 1 (jedna) zamolba.

Za sve pritužbe pacijenata Povjerenstvo je tražilo očitovanja zdravstvenih ustanova. Pismena očitovanja prosljeđena su pacijentima na ostavljenu adresu.

U nastavku dajemo detaljan opis pritužbi i pohvala pacijenata te ostalih obrađenih predmeta u 2021. godini:

1. OPĆA BOLNICA ZABOK I BOLNICA HRVATSKIH VETERANA

Obrađena su 4 (četiri) predmeta – zaprimljene su 4 (četiri) pritužbe pacijenata, od kojih je 1 (jedna) pritužba bila anonimna.

1) U prvom predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice pristigla putem elektroničke pošte koja se odnosi na rad liječnice prilikom dolaska pacijentice na Objedinjeni hitni bolnički prijem u Opću bolnicu Zabok i bolnicu hrvatskih veterana. Obzirom da se pacijentica već u kolovozu 2020. godine obratila s pritužbom Povjerenstvu te joj je dostavljeno očitovanje ravnatelja Bolnice s kojim nije bila zadovoljna, Povjerenstvo je donijelo odluku da se predmet ponovno dostavi ravnatelju Bolnice, na očitovanje.

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana pristiglo je očitovanje na pritužbu pacijentice u kojem navodi da je Povjerenstvo za unutarnji nadzor Bolnice ponovno raspravljalo o predmetnoj stvari, te je donijelo zaključak da Bolnica ostaje kod ranije dostavljenog očitovanja. Uz dostavljeno očitovanje priloženo je ponovno očitovanje liječnice na koju se odnosi pritužba u kojem je napomenuto da je pacijentica samovoljno napustila Objedinjeni hitni bolnički prijem i time onemogućila daljnje postupanje, odnosno sama sebi uskratila priliku za liječenjem. Bolnica izražava iskreno žaljenje zbog nezadovoljstva pacijentice.

2) U drugom predmetu zaprimljena je pritužba od strane kćeri pacijenta pristigla putem elektroničke pošte u kojoj smatra da njezin otac nije dobio odgovarajuću zdravstvenu skrb. U pritužbi navodi kako je njezin otac zaprimljen u ustanovu radi rutinskog operativnog zahvata, te je treći dan po dolasku u ustanovu preminuo. Smatra da je došlo do propusta u njegovom liječenju. Predmet je prosljeđen ravnatelju Bolnice, na očitovanje, te na znanje podnositeljici pritužbe.

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana pristiglo je očitovanje na pritužbu kćeri pacijenta u kojem navodi da je proveden postupak utvrđivanja činjenica te su zatražena i dobivena očitovanja svim djelatnika koji su spomenuti u pritužbi. Iz očitovanja proizlazi kako nije bilo propusta u zbrinjavanju pacijenta, niti neprimjerenog ponašanja u komunikaciji s kćerkom pacijenta ili drugim članovima obitelji. Radi utvrđivanja uzroka smrti od strane liječnika Bolnice zatražena je obdukcija koju je trebalo provesti u Bolnici, ali na traženje kćeri pacijenta obavljena je u Zavodu za sudsku medicinu, Sveučilišta u Zagrebu. Isto tako, uz pismenu izjavu kćeri pacijenta Bolnica je zatražila nalaz obdukcije na uvid koji je od iznimne važnosti za konačne odgovore na otvorena pitanja. Bolnica izražava sućut zbog gubitka oca podnositeljice pritužbe, te izražava iskreno žaljenje zbog nezadovoljstva podnositeljice pritužbe. Po dobivanju nalaza obdukcije, Bolnica će dostaviti konačno očitovanje podnositeljici pritužbe.

3) U trećem predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice pristigla putem elektroničke pošte, a vezana na rad liječnice u Općoj bolnici Zabok i bolnici hrvatskih veterana. U svojoj pritužbi pacijentica se žali na obavljenu ultrazvuk dojki kod liječnice koji je trajao vrlo kratko, smatra da se u tako kratkom roku ne može kvalitetno obaviti pregled, te da liječnica nije ni pregledala mamografsku snimku za usporedbu. Isto tako, napomenula je da u čekaonici nije bilo nikog prije nje, a da je za pregled čekala 70 minuta. Predmet je prosljeđen ravnatelju Bolnice, na očitovanje, te na znanje podnositeljici pritužbe.

Od ravnatelja Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana pristiglo je očitovanje na pritužbu u kojem se navodi da je zatraženo očitovanje od liječnice na koju se odnosi pritužba. Liječnica u svojem očitovanju navodi da je pregled dojki izvršen po svim pravilima struke, koliko je njezino specijalističko znanje i umijeće dozvoljavalo, u korektnom odnosu s pacijenticom. Napomenula je da je medicinska dokumentacija dostupna u informatičkom sustavu te nije bilo potrebe fizički pregledati nalaze pacijentice. Isto tako, u svojem očitovanju ispričava se pacijentici ukoliko je stekla dojam da joj se nije posvetilo dovoljno pažnje, iako je pregled od strane struke korektno odrađen te da je voljna ponoviti pregled i obaviti dodatni razgovor s pacijenticom.

4) U četvrtom predmetu zaprimljena je jedna anonimna pritužba pacijenta, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“ u kojoj se predlaže da se testiranja pacijenata zbog operativnih zahvata obavljaju u drugom terminu od pacijenata koji imaju simptome, kako bi se izbjegla mogućnost zaraze. Anonimna pritužba prosljeđena je ravnatelju Opće bolnice Zabok i bolnice hrvatskih veterana, na znanje.

2. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU STUBIČKE TOPLICE

Obrađeno je 11 (jedanaest) predmeta – zaprimljene su 4 (četiri) pritužbe pacijenata, od kojih su 3 (tri) bile anonimne, 2 (dvije) istovremeno i pritužbe i pohvale pacijenata od kojih je 1 (jedna) bila anonimna te 5 (pet) pohvala pacijenata.

1) U prvom predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice, pristigla putem elektroničke pošte, a vezana za rad liječnice u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice. Pritužba se odnosi na postupanje i neprofesionalno liječenje majke podonositeljice pritužbe, neinformiranje člana obitelji, provođenje postupka rehabilitacije, boravka na odjelu i neadekvatno provođenje osobne njege i hranjenje pacijenta te gubitak (krađa ili otuđenje) osobnih stvari pacijenta. Predmet je proslijeđen ravnatelju Bolnice, na očitovanje, te na znanje podnositeljici pritužbe.

Od ravnatelja Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice pristiglo je očitovanje u kojem se navodi kako je pacijentica bila smještena na odjelu za rehabilitaciju neuroloških bolesnika. Kod prijema u Bolnicu uzeti su anamnestički podaci te je bilo utvrđeno kako pacijentica ima smanjenu prohodnost dišnih putova, smanjenu mogućnost brige za sebe (oblačenje, osobna higijena, hranjenje), visoki rizik za dekubitus, visoki rizik za infekcije. Obzirom na dijagnoze, bio je izrađen plan zdravstvene njege i utvrđeni postupci zdravstvene njege koje je bilo potrebno provoditi. Utvrđeni postupci zdravstvene njege svakodnevno su se provodili i evidentirali u sestrinskoj dokumentaciji u bolničkom informacijskom sustavu. Što se tiče nestanka stvari pacijentice, napomenuto je da se kod prijema u Bolnicu ne evidentiraju stvari, te nisu u mogućnosti sa sigurnošću utvrditi što je pacijentica imala prilikom dolaska na liječenje. Zbog pritužbe podnositeljice još jednom je bio pregledan prostor bolničkog odjela, no nisu bile nađene osobne stvari koje su navedene u pritužbi.

2) U drugom predmetu zaprimljena je anonimna pritužba pacijenta, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“ u kojoj se navode primjedbe na prljave prozore, žaluzine i rolete. Isto tako, napomenuto je da ne radi klima te da je svako jutro vika po hodnicima. Predmet je dostavljen v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

3) U trećem predmetu zaprimljena je anonimna pritužba pacijenta, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“ u kojoj se navodi da je kod prijema u Bolnicu obećano da će biti postavljene klime u sobama, a zapravo uz bol moraju trpjeti i vrućinu. Predmet je dostavljen v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

4) U četvrtom predmetu zaprimljena je anonimna pritužba/pohvala pacijenta, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“ u kojoj je pohvaljeno osoblje Bolnice. Pritužba se odnosila na kade koje su visoke i male te se teško ulazi i izlazi bez rukohvata, povremeno je slabi pritisak vode, slavine su stare, klima uvijek isto hladi i ne rashladi. Predmet je dostavljen v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

5) U petom predmetu zaprimljena je pritužba/pohvala pacijenta, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“ u kojoj su pohvaljeni svi zdravstveni i nezdravstveni djelatnici. Pritužba se odnosila na problem da su u sobama kade, a ne tuševi, klima u sobama ne radi, jedna djelatnica radi istovremeno na prijemu pacijenta, javlja se na telefon i prima pacijente saniteta te se čeka na prijemu oko 45 minuta. Predmet je dostavljen v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

6-9) U šestom, sedmom, osmom i devetom predmetu zaprimljene su pohvale pacijenata pristigle putem „sandučića za pritužbe pacijenata“ u kojima su pohvaljeni svi zdravstveni i nezdravstveni djelatnici. Iste su dostavljene v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

10) U desetom predmetu zaprimljena je jedna anonimna pritužba pacijenta, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“, a koja se odnosi na loše održavanje okoliša u Specijalnoj bolnici. Predmet je dostavljen v. d. ravnatelja Specijalne bolnice, na znanje.

11) U jedanaestom predmetu zaprimljena je jedna pohvala pacijentice, pristigla putem „sandučića za pritužbe pacijenata“, u kojoj se pohvaljuju djelatnici Specijalne bolnice. Ista je dostavljena v.d. ravnateljica Specijalne bolnice, na znanje.

3. SPECIJALNA BOLNICA ZA MEDICINSKU REHABILITACIJU KRAPINSKE TOPLICE

Obrađena su 3 (tri) predmeta – 2 (dvije) pritužbe i 1 (jedna) pohvala pacijenta.

1) U prvom predmetu zaprimljena je jedna pritužba pacijentice zaprimljena putem „sandučića za pritužbe pacijenata“ koja se odnosi na uvjete pružanja terapija na bazenu u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice. U svojoj pritužbi navodi da je na bazenu u novoj bolnici konstantno propuh iz razloga što su krovni prozori, vrata na bazenu i na garderobi otvoreni, djelatnici hodaju u debelim trenirkama, a pacijenti u kupaćim kostimima, mokri. Isto tako, žalila se i na uslugu podvodne masaže u bazenu. Predmet je proslijeđen ravnateljici Bolnice, na očitovanje, te na znanje podnositeljici pritužbe.

Od ravnateljice Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice pristiglo je očitovanje u kojem navodi da je provjetravanje nužno obzirom na trenutnu epidemiološku situaciju odnosno epidemiju bolesti COVID-19. Što se tiče usluge podvodne masaže – whirlpool, utvrđeno je da je podnositeljica pritužbe nakon izvršene podvodne masaže u bazenu, tražila da se za nju dodatno uključi whirlpool, a čemu nije udovoljeno iz razloga što je podvodna masaža – whirlpool liječnički indicirana pojedinim pacijentima, ovisno o medicinskoj dijagnozi, a ponuđena je i kao medicinska usluga u Bolnici, sukladno važećem Cjeniku usluga Bolnice koji je dostupan na internetskoj stranici Bolnice. Isto tako utvrđeno je da Bolnica kontinuirano poduzima mjere i aktivnosti, koje su u danim okolnostima moguće, kako bi poboljšala razinu kvalitete svojih usluga.

2) U drugom predmetu zaprimljena je pohvala pacijentice zaprimljena putem „sandučića za pritužbe pacijenata“ u kojoj pohvaljuje djelatnike Specijalne bolnice. Ista je dostavljena ravnateljici Specijalne bolnice, na znanje.

3) U trećem predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice zaprimljena putem elektroničke pošte, a odnosi se na djelatnika Bolnice. U svojoj pritužbi navodi kako je boravila u Specijalnoj bolnici za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice sa svojom kćeri koja je neurološki pacijent. Bile su smještene na odjelu neurologije. Svako jutro trpjele su buđenje u 5,00 sati od strane gospodina koji vozi prljavi veš, puštajući glasnu glazbu te vičući iz sveg glasa. Predmet je proslijeđen ravnateljici Bolnice, na očitovanje, te na znanje podnositeljici pritužbe.

Od ravnateljice Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice pristiglo je očitovanje u kojem navodi kako je od strane Bolnice proveden postupak te je utvrđeno da iz navedene pritužbe nije moguće utvrditi na kojeg se djelatnika točno pritužba odnosi. Također, u postupku je utvrđeno da drugi djelatnici Odjela nemaju saznanja da bi u predmetnom razdoblju netko od njih svako jutro u 5,00 sati puštao glazbu. Obzirom da nisu utvrđeni navodi iz pritužbe, bolnica izražava žaljenje zbog nastalog neželjenog događaja.

4. DOM ZDRAVLJA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE

Obrađeno je 5 (pet) predmeta – 4 (četiri) pritužbe od kojih je 1(jedna) bila anonimna i 1 (jedna) anonimna predstavka građana.

1) U prvom predmetu zaprimljena je anonimna predstavka građana proslijeđena od Državnog inspektorata, a odnosi se na rad liječnice u zdravstvenoj ambulanti u Gornjoj Stubici. Predmet je proslijeđen ravnateljici Doma zdravlja Krapinsko-zagorske županije, na očitovanje.

Od ravnateljice Doma zdravlja zaprimljeno je očitovanje na predmetnu predstavku građana u kojem navodi kako liječnica iz pritužbe više nije djelatnica Doma zdravlja te nije u mogućnosti tražiti njeno očitovanje.

2) U drugom predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice zaprimljena putem elektroničke pošte, a odnosila se na obavljanje terapija u Specijalističkoj ordinaciji za fizikalnu medicinu u Zlatar Bistrici. Predmet je proslijeđen ravnateljici Doma zdravlja, na očitovanje.

Od ravnateljice Doma zdravlja zaprimljeno je očitovanje na predmetnu pritužbu u kojem navodi kako u periodu kada je podnositeljica pritužbe bila naručena na fizikalnu terapiju, dva su djelatnika Specijalističke ordinacije za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju u Zlatar Bistrici bila pozitivna na COVID-19 te je ostalih šest djelatnika moralo u samoizolaciju. Obzirom da je podnositeljica pritužbe istu uputila i u Ministarstvo zdravstva, Dom zdravlja je ispriku zbog neugode i očitovanje dostavilo podnositeljici pritužbe.

3) U trećem predmetu zaprimljena je pritužba pacijenta zaprimljena putem elektroničke pošte, a odnosila se na rad medicinske sestre u Ordinaciji opće (obiteljske) medicine u Krapinskim Toplicama. Predmet je proslijeđen ravnateljici Doma zdravlja, na očitovanje.

Od ravnateljice Doma zdravlja zaprimljeno je očitovanje na predmetnu pritužbu u kojem navodi da je zatraženo očitovanje od medicinske sestre na koju se odnosi pritužba. Medicinska sestra u svojem očitovanju navodi kako je pacijent došao u ordinaciju na cijepljenje pola sata prije dogovorenog termina. Cjepivo nije bilo razrijeđeno zbog roka trajanja cjepiva koje se razrijeđuje na sobnoj temperaturi i tako može stajati 2 sata, a nije bilo drugih ljudi koji su u istom terminu naručeni. Ljubazno se ispričala pacijentu i napomenula da će ga pozvati u dogovorenom terminu s ostalim naručenim pacijentima. Podnositelj pritužbe nije htio čekati dogovoreni termin, već je otišao kući, nije se ponovno vratio u dogovoreno vrijeme i nije se javljao na telefon.

4) U četvrtom predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice pristigla putem elektroničke pošte, a vezano na rad Ambulante za zdravstvenu zaštitu žena u Zaboku, odnosno prebacivanje pacijentica iz jedne ambulante u drugu. Naime, podnositeljica pritužbe prebacila je zdravstveni karton iz Ambulante za zdravstvenu zaštitu žena u Zaboku u Ambulantu za zdravstvenu zaštitu žena u Oroslavju. Nakon nekog vremena, ponovno se željela vratiti u Ambulantu u Zaboku, gdje joj je napomenuto da kada jednom ode iz ambulante, nema se više pravo vratiti istom liječniku. Predmet je proslijeđen Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, radi očitovanja.

Od ravnatelja HZZO-a pristiglo je očitovanje na predmetnu pritužbu u kojem navodi da pacijentica u pravilu mijenja izabranog doktora u situaciji kada nije zadovoljna i nema povjerenja na rad dosadašnjeg liječnika, te nije zadovoljna sa skrbi u toj ordinaciji, čime je dovedeno u pitanje uzajamno povjerenje, što je ključno za odnos između osigurane osobe i liječnika. Liječnik iz predmetne pritužbe smatra da je upravo to obostrano povjerenje vezano uz osiguranu osobu narušeno jer je ista bez razgovora ili ukazivanja što u ordinaciji nije odgovaralo promijenila izabranog doktora ginekologije. Ukoliko pacijentica ustraje na činjenici da ponovno želi biti pacijent u Ambulanti u Zaboku, isti će prihvatiti izjavu kojom ona odabire nevedenu ordinaciju kao svog izabranog doktora ginekologije.

5) U petom predmetu zaprimljena je pritužba pacijentice pristigla putem elektroničke pošte, a vezana uz ukidanje Ordinacije opće (obiteljske) medicine u Dubrovčanu. Predmet je proslijeđen ravnateljici Doma zdravlja, radi očitovanja.

Od ravnateljice Doma zdravlja pristiglo je očitovanje u kojem navodi da Ordinacija opće (obiteljske) medicine u Dubrovčanu nije predviđena Mrežom javne zdravstvene službe te nema ni pravne mogućnosti da Dom zdravlja otvori Ordinaciju opće (obiteljske) medicine u Dubrovčanu. Smatra da je otvaranje ordinacije moguće uz potporu jedinica lokalne samouprave, odnosno u konkretnom slučaju Općine Veliko Trgovišće, izmjenama Mreže.

Od načelnika Općine Veliko Trgovišće zatraženo je očitovanje na predmetnu pritužbu u kojem navodi kako je Zakonom o zdravstvenoj zaštiti propisano da jedinica područne (regionalne)

samouprave osigurava popunjavanje mreže javne zdravstvene službe u suradnji s jedinicama lokalne samouprave na svom području. Obzirom da jedinica lokalne samouprave nema u nadležnosti otvaranje ordinacije opće (obiteljske) medicine, već postupa po uputi Krapinsko-zagorske županije koja odlučuje o popunjavanju mreže javne zdravstvene službe temeljem čega smatra neprikladnim očitovanje ravnateljice Dom zdravlja. Općina Veliko Trgovišće voljna je staviti na raspolaganje Domu zdravlja postojeći objekt u kojem se ranije odvijala praksa obiteljske medicine u Dubrovčanu, ukoliko bi se mrežom javne zdravstvene službe predvidjela ordinacija primarne zdravstvene zaštite na predmetnom području. Isto tako, pacijentici je trenutno dostupna primarna zdravstvena zaštita u ordinacijama u Velikom Trgovišću te u Tuheljskim Toplicama.

Putem elektroničke pošte zaprimljena je zamolba pacijentice za ostvarivanje prava na zdravstveno osiguranje i za troškove liječenja. Obzirom da predmetna zamolba nije u nadležnosti Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata, a radi se o podnositeljici zamolbe koja nema obavezno zdravstveno osiguranje, predmet je prosljeđen Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, Područnom uredu Krapina, radi očitovanja. Isto tako, obzirom da u svojoj zamolbi podnositeljica moli i za financijsku pomoć za troškove liječenja, zamolba je prosljeđena i nadležnom centru za socijalnu skrb, radi očitovanja.

Zaprimljena očitovanja ravnatelja HZZO-a, Područnog ureda Krapina i ravnateljice Centra za socijalnu skrb Zabok prosljeđena su podnositeljici zamolbe. Isto tako, podnositeljica zamolbe upućena je da se sa zahtjevom za ostvarivanje prava na zdravstveno osiguranje obrati u Krapinsko-zagorsku županiju, Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade, Ispostava Zabok, Kumrovečka 6.

Putem elektroničke pošte zaprimljena je pritužba pacijentice na nemogućnost dobivanja medicinske dokumentacije u Privatnoj stomatološkoj ordinaciji u Vinici u Varaždinskoj županiji.

Obzirom da navedena ordinacija na koju se odnosi pritužba nije na području Krapinsko-zagorske županije, predmet je prosljeđen na nadležno postupanje Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata Varaždinske županije.

PREDSJEDNIK POVJERENSTVA





REPUBLIKA HRVATSKA
KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINE

KLASA: 500-06/22-01/

URBROJ: 2140-01-22-4

Krapina, _____ 2022.

Na temelju članka 17. Statuta Krapinsko-zagorske županije („Službeni glasnik Krapinsko-zagorske županije“, broj 13/01, 5/06, 14/09, 11/13, 13/18, 5/20, 10/21 i 15/21 – pročišćeni tekst), **Županijska skupština Krapinsko-zagorske županije**, na 6. sjednici održanoj dana _____ 2022. godine donosi

Z A K L J U Č A K

o prihvatanju Izvještaja o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2021. godinu

I. Prihvaća se Izvještaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2021. godinu.

II. Izvještaj o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Krapinsko-zagorske županije za 2021. godinu nalazi se u pravitku ovog Zaključka i čini njegov sastavni dio.

PREDSJEDNIK
ŽUPANIJSKE SKUPŠTINE
Zlatko Šorša

DOSTAVITI:

1. Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata, n/p predsjednika Povjerenstva,
2. Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, socijalno društvo i mlade,
3. „Službeni glasnik KZZ“, za objavu,
4. Za zbirku isprava,
5. Za prilog zapisniku,
6. Pismohrana.