

**Republika Hrvatska  
Brodsko-posavska županija  
Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području  
Brodsko-posavske županije**

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA  
ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU  
BRODSKO-POSAVSKE ŽUPANIJE U 2024. GODINI**

## UVOD

Temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04, 37/08 ) kojim je određeno da se u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata, Županijska skupština Brodsko-posavske županije imenovala je Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije.

Cilj osnivanja Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata je ostvarivanje i promicanja prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije djeluje pri Upravnom odjelu za zdravstvo, socijalnu skrb i hrvatske branitelje Brodsko-posavske županije.

Odlukom Županijske skupštine Brodsko-posavske županije („Službeni vjesnik Brodsko-posavske županije“, br. 25/24) osnovano je i imenovano Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u novom sazivu. Županijska skupština je temeljem javnog poziva 15. srpnja 2024. u četvrti saziv predmetnog Povjerenstva imenovala predsjednika i četiri člana na vrijeme od četiri godine te je donijela Odluku o osnivanju i imenovanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije. Predsjednik i članovi Povjerenstva imenovani su iz redova pacijenata, nevladinih udruga i stručnjaka na području zaštite prava pacijenata.

U Povjerenstvo su imenovani:

1. Mihael Vlaović, mag. med. techn., predsjednik Povjerenstva
2. Ljiljana Brica, dipl. defektolog
3. Mihajla Miletić
4. Štefica Bognar
5. Danijel Paladinić.

## I. ZAKONSKA OSNOVA

Člankom 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata propisan je djelokrug rada Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata obavlja sljedeće poslove:

- prati primjenu propisa na području jedinice područne (regionalne) samouprave koji se odnosi na zaštitu prava i interesa pacijenata,
- prati povrede pojedinačnih prava pacijenata na području jedinice područne (regionalne) samouprave,
- predlaže poduzimanje mjera za zaštitu i promicanje prava pacijenata na području jedinice područne (regionalne) samouprave,
- pomaže stanovnicima Brodsko-posavske županije u rješavanju problema koji su nastali u kontaktu sa zdravstvenom službom u postupku liječenja i unapređenja zdravlja. Pacijenti predstavke mogu dostaviti pismeno Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata Brodsko-posavske županije ,
- obavještava Povjerenstvo za zaštitu i promicanje prava ministarstva nadležnog za zdravstvo o slučajevima težih povreda prava pacijenata koje mogu ugroziti život ili zdravlje pojedinca ,
- podnosi Županijskoj skupštini i ministarstvu nadležnom za zdravstvo godišnje izvješće o radu,
- obavještava javnost o povredama prava pacijenata,

- obavlja druge poslove za koje se ovlašćuje i zadužuje po Zakonu o zdravstvenoj zaštiti („Narodne novine”, br. 100/18, 125/19, 147/20, 119/22, 156/22, 33/23, 36/24).

### **Postupak u rješavanju pritužbi pacijenata**

U ostvarivanju prava pacijenata, prvenstveno u smislu njihove zaštite, Povjerenstvo postupa po ovlaštenjima i nadležnostima određenima Zakonom o zaštiti prava pacijenata na način da pacijent koji smatra da mu je povrijeđeno pravo utvrđeno Zakonom o zaštiti prava pacijenata ima pravo usmeno ili pisanim putem izjaviti pritužbu.

### **Prava pacijenata**

**Pravo na suodlučivanje:** pacijent ima pravo na obaviještenost i pravo na prihvaćanje ili odbijanje pojedinog dijagnostičkog odnosno terapijskog postupka.

**Pravo na obaviještenost:** pacijent ima pravo na potpunu obaviještenost o svom zdravstvenom stanju, uključujući i medicinsku procjenu rezultata i ishoda određenoga dijagnostičkoga ili terapijskog postupka:

- preporučenim pregledima i zahvatima te planiranim datumima za njihovo obavljanje,
- mogućim prednostima i rizicima obavljanja ili neobavljanja preporučenih pregleda i zahvata,
- svome pravu na odlučivanje o preporučenim pregledima i zahvatima,
- mogućim zamjenama za preporučene postupke,
- tijeku postupka prilikom pružanja zdravstvene zaštite,
- daljnjem tijeku pružanja zdravstvene zaštite,
- preporučenom načinu života,
- pravima iz zdravstvenog osiguranja i postupcima za ostvarivanje tih prava.

Pacijent ima pravo dobiti obavijest na način koji mu je razumljiv s obzirom na dob, obrazovanje i mentalne sposobnosti.

**Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji:** pacijent ima pravo na pristup cjelokupnoj medicinskoj dokumentaciji koja se odnosi na dijagnostiku i liječenje njegove bolesti.

**Pravo na povjerljivost:** pacijent ima pravo na privatnost i druga prava navedena zakonskim odredbama.

### **Promicanje prava pacijenata**

U promicanju prava pacijenata Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata postupa sukladno svojem planu djelovanja, a to je:

- edukacija članova Povjerenstva o propisima iz zdravstvene zaštite, posebno u dijelu zaštite prava pacijenata,
- zauzimanje stavova o pojedinim pitanjima iz zakonske regulative i organizacije zdravstvene zaštite,
- predlaganje mjera za poboljšavanje zaštite prava pacijenata,
- unaprjeđenje rada s pritužbama pacijenata (edukacija članova o postupanju po pritužbama pacijenata, edukacija građana o njihovim pravima kao pacijentima),
- suradnja sa Savjetom za zdravlje Brodsko-posavske županije, zdravstvenim ustanovama, Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje, Hrvatskom udrugom za promicanje prava pacijenata i drugim tijelima,

- obilježavanju dana o pravima pacijenata i drugim prigodnim danima iz ovog područja.

## **II. RAD POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU BRODSKO-POSAVSKE ŽUPANIJE U 2024. GODINI**

Tijekom 2024. godine Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije je održalo četiri sjednice.

Sjednice održane u 2024. godini: Na dnevnom redu sjednica održanih u 2024. godini bile su sljedeće teme: izrada Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata u 2023. godini te upućivanje istoga na razmatranje i usvajanje Županijskoj skupštini i Ministarstvu zdravstva, izrada Izvješća za potrebe pučke pravobraniteljice za 2023. godinu na temelju smjernica i upita pučke pravobraniteljice, te razmatranje i rješavanje predstavki pacijenata.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije u 2024. godini zaprimilo je četiri predstavke, a razmatralo je sljedeće predstavke građana.

- I.) Usmena predstavka zaprimljena je u prosincu 2023. godine, a riješena je u siječnju 2024. godine. Pacijent je usmeno izrazio nezadovoljstvo u komunikaciji s djelatnicima izvanbolničke hitne medicine, ali je povukao usmenu predstavku o čemu je obavijestio Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu skrb i hrvatske branitelje Brodsko-posavske županije. Povjerenstvo je primilo na znanje usmenu predstavku, a u slučaju da se pacijent ponovno obrati Povjerenstvo je bilo spremno postupiti na odgovarajući način u rješavanju predstavke.
- II.) Prva predstavka u 2024. godini dostavljena je anonimno, a odnosila se na usluge stomatologa u primarnoj zdravstvenoj zaštiti i to na rad i ugradnju plombe na teret HZZO-a. Povjerenstvo je zatražilo očitovanje od HZZO-a, Područne ustrojstvene jedinice Slavonski Brod te je njihov odgovor dostavljen podnositelju predstavke. U tome odgovoru je detaljno opisano koje vrste plombi idu na teret HZZO-a, a koje je moguće osiguraniku ponuditi uz plaćanje. Također, podnositelj predstavke upućen je na koji način se može obratiti HZZO-u ukoliko smatra da doktor dentalne medicine postupa pogrešno, te je upoznat s pravom na promjenu izabranog liječnika dentalne medicine.
- III.) Drugu predstavku u 2024. godini dostavio je otac maloljetne djece. Predstavka se odnosila na postupanje liječnice primarne zdravstvene zaštite (pedijatrice) tijekom pregleda jednog djeteta podnositelja predstavke. Povjerenstvo je zatražilo poslodavca imenovane liječnice da dostavi očitovanje na predmetnu predstavku. Iz očitovanja poslodavca imenovane liječnice i same pedijatrice, Povjerenstvo je zaključilo da se radi o narušenoj komunikaciji između majke djeteta i liječnice. Također, naglašeno je kako je predstavku podnio otac djeteta koji nije bio fizički prisutan tome događaju, pa je s rezervom prihvaćen njegov opis događaja. U tako narušenim odnosima preporučeno je podnositelju predstavke da izabere drugog liječnika za svoju djecu jer Povjerenstvo smatra da daljnja suradnja s liječnicom bi bila ugrožena nepovjerenjem i narušenim međusobnim odnosima.
- IV.) Treću predstavku u 2024. godini dostavila je kćerka pacijenta koja je nezadovoljna postupanjem očevog liječnika obiteljske medicine. Povjerenstvo je zatražilo podnositeljicu predstavke da dostavi ime i prezime oca te izjavu o privoli za dostavu osobnih podataka u postupku rješavanja predstavke. Podnositeljica predstavke je odgovorila da njezin otac nije suglasan dati svoje podatke. Povjerenstvo je upoznalo podnositeljicu predstavke da nije u mogućnosti detaljno odgovoriti na navode iz predstavke jer nema podatke koji su potrebni za rješavanje predstavke (ime i prezime osobe na koju se predstavka odnosi) te nije dostavljena privola da predmetnu

predstavku Povjerenstvo dostavi liječniku na očitovanje i ostalim institucijama ukoliko za to bude potrebe. Podnositeljica predstavke je upoznata s pravom na slobodan izbor doktora medicine te će možda otac podnositeljice predstavke slobodnim izborom doktora medicine s novoizabranim liječnikom ostvariti komunikaciju temeljenu na povjerenju, iznijeti mu svoje tegobe i tako dobiti skrb kakvu očekuje. Nakon što je Povjerenstvo dostavilo odgovor podnositeljici predstavke, ista je poslala očevo ime i prezime uz napomenu da nema privolu oca za slanje njegovih podataka u daljnjoj proceduri rješavanja predstavke. Povjerenstvo je zaključilo kako je postupanje u ovom predmetu završeno jer podnositeljica predstavke nije suglasna da se predstavka dostavi liječniku na očitovanje i ostalim institucijama ukoliko za to bude potrebe.

- V.) Četvrtu predstavku u 2024. godini dostavila je majka maloljetnog djeteta. Predstavka se odnosila na postupanje zdravstvenih radnika u hitnoj pedijatrijskoj ambulanti bolničke zdravstvene ustanove. Ista predstavka upućena je i ravnateljstvu bolničke zdravstvene ustanove. Iz očitovanja bolničke zdravstvene ustanove vidljivo je kako su odgovor uputili podnositeljici predstavke. Povjerenstvo smatra kako se radi o događajima koji su svima bili stresni – i majci, i zdravstvenim radnicima. Želimo istaknuti navode bolničke zdravstvene ustanove kako na naručeni kontrolni pregled nisu došli u zakazano vrijeme, a na ponovni kontrolni pregled uopće nisu došli. Budući da podnositeljica predstavke to nije navela u predstavi, Povjerenstvo je s oprezom prihvatilo njezin opis događaja. Povjerenstvo je prenijelo podnositeljici predstavke iskreno žaljenje bolničke zdravstvene ustanove zbog subjektivno lošeg dojma za dobivenu zdravstvenu uslugu. Odgovor je podnositeljici predstavke dostavljen u 2025. godini.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije nije zaprimilo predstavke građana koje se odnose na diskriminaciju u pružanju zdravstvene zaštite po bilo kojoj osnovi.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije tijekom 2024. godine nije zaprimilo niti jednu predstavku koju bi okarakterizirali kao težu povredu prava pacijenata uključujući i one koje ugrožavaju život ili zdravlje, odnosno Povjerenstvo nije imalo potrebu o predstavkama izvijestiti Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva.

Na sjednicama Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije održanim u 2024. godini poticane su sve aktivnosti Savjeta za zdravlje Brodsko-posavske županije u svrhu unapređenja zdravstvene zaštite stanovnika Brodsko-posavske županije.

U stvaranju cjelovitije slike stanja problematike ostvarivanja prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije Povjerenstvo je poticalo suradnju s ustanovama, udrugama i raznim institucijama.

**Ostale aktivnosti** Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije u 2024. godini:

- Povjerenstvo je surađivalo s udrugama civilnog društva u promicanju zdravlja. Povjerenstvo ističe važnost komunikacije i međusobne suradnje s udrugama civilnog društva na području Brodsko-posavske županije, Povjerenstvima za zaštitu prava

pacijenata s područja drugih županija te ostalih tijela koja se bave očuvanjem i promicanjem zdravlja stanovništva na području Brodsko-posavske županije.

### **III. ZAKLJUČCI POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU BRODSKO-POSAVSKE ŽUPANIJE**

U promatranom izvještajnom razdoblju Povjerenstvo se sastajalo sukladno planiranim programskim aktivnostima i pristiglim predstavkama pacijenata. Članovi Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije aktivno su sudjelovali u radu Povjerenstva.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije je svoju zadaću nastojalo realizirati maksimalno stručno i savjesno, koristeći sve svoje zakonske ovlasti i osobnu angažiranost.

U obavljanju zadaća iz svoga djelokruga Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije je temeljem zaprimljenih predstavki postupalo na sljedeći način:

- od odgovornih je osoba u zdravstvenim ustanovama tražilo njihova službena očitovanja vezano uz sporni sadržaj zaprimljenih predstavki pacijenata,
- Povjerenstvo je u zakonskom roku službeno obavještavalo podnositelja predstavke o svojim poduzetim aktivnostima, zaključcima i eventualnom daljnjem postupanju u vezi predstavke.

Pacijentima kojima Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije objektivno nije moglo pomoći, ono im je to argumentirano obrazložilo.

Tijekom 2024. godine Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije pratilo je primjenu propisa u području zaštite i promicanja prava pacijenata.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije ističe važnost komunikacije i međusobne suradnje sa zdravstvenim ustanovama, udrugama civilnog društva na području Brodsko-posavske županije, Povjerenstvima na području drugih županija, naročito s Povjerenstvom za zaštitu prava pacijenata Ministarstva zdravstva Republike Hrvatske, te ostalim tijelima koja se bave očuvanjem i promicanjem zdravlja stanovništva na području Brodsko-posavske županije.

Povjerenstvo je u svom radu često i vrlo kvalitetno surađivalo s dionicima zdravstvenog sustava počevši od liječnika pojedinačno, domova zdravlja, bolnica, HZZO-a i svima drugima kojima se Povjerenstvo obratilo i zatražilo suradnju i pomoć.

Povjerenstvo smatra dragocjenim saznanja o pojedinačnim povredama prava pacijenata jer ukazuju na konkretne nedostatke u pružanju zdravstvene zaštite pojedinim specifičnim skupinama pacijenata uz predložene modalitete njihova rješavanja.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata konstatira da je i ubuduće na području Brodsko-posavske županije potrebno poticati razvijanje svijesti stanovništva o pravima koja imaju pacijenti i mogućnosti njihove zaštite te da je posebno potrebno uvažavati prijedloge i mišljenja pojedinih specifičnih skupina pacijenata radi budućeg poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite.

Temeljem navedenoga predlaže se Županijskoj skupštini donošenje sljedećih

### **ZAKLJUČAKA**

1. Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije u 2024. godini.
2. Županijska skupština konstatira da je i ubuduće na području Brodsko-posavske županije potrebno poticati razvijanje svijesti stanovništva o pravima koja imaju pacijenti i mogućnosti njihove zaštite te da je posebno potrebno uvažavati prijedloge i mišljenja pojedinih specifičnih skupina pacijenata radi budućeg poboljšanja kvalitete zdravstvene zaštite.
3. Podržava se daljnje provođenje aktivnosti u svrhu zaštite prava pacijenata na području Brodsko-posavske županije.