



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
 **ISTARSKA ŽUPANIJA**  
**REGIONE ISTRIANA**

**ŽUPAN**

KLASA: 023-01/19-01/32  
URBROJ: 2163/1-01/8-19-02  
Pula, 16. travnja 2019.

**SKUPŠTINA ISTARSKE ŽUPANIJE**  
n/p predsjednika Valtera Drandića  
Dršćevka 3,  
52 000 Pazin

**PREDMET: Odluka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2018. godinu**

Na temelju članka 65. Statuta Istarske županije ("Službene novine Istarske županije", br. 10/09, 4/13, 16/16, 1/17, 2/17 i 2/18), Župan Istarske županije dana 16. travnja 2019. godine, donosi slijedeći

### **ZAKLJUČAK**

1. Prihvaća se nacrt i utvrđuje prijedlog Odluke o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2018. godinu.
2. Akt iz točke 1. ovog Zaključka sastavni je dio istog, te se upućuje Skupštini Istarske županije na razmatranje i usvajanje.
3. Za izvjestiteljicu po točki 1., a vezano za točku 2. ovog Zaključka određuje se Sonja Grozić-Živolić, pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo i socijalnu skrb.
4. Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja.

**ŽUPAN**  
mr.sc. Valter Flego

Temeljem članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08) i članka 43. i 84. Statuta Istarske županije ("Službene novine Istarske županije" br. 10/09, 04/13, 16/16, 1/17, 2/17 i 2/18), Skupština Istarske županije na sjednici održanoj dana \_\_\_\_\_ godine, donosi

**ODLUKU**  
**o prihvatanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2018. godinu**

**Članak 1.**

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2018. godinu te isto čini sastavni dio ove Odluke.

**Članak 2.**

Ova Odluka stupa na snagu osmog dana od objave u "Službenim novinama Istarske županije".

KLASA:  
URBROJ:  
Pazin,

REPUBLIKA HRVATSKA  
SKUPŠTINA ISTARSKE ŽUPANIJE

Predsjednik  
Valter Drandić

*Dostaviti:*

1. *Uredu državne uprave – Službi za opću upravu i društvene djelatnosti*
2. *Županu Istarske županije*
3. *Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Istarske županije*
4. *Upravni odjel za zdravstvo i socijalnu skrb*
5. *Objava*
6. *Pismohrana, ovdje.*



# OBRAZLOŽENJE

## I. PRAVNI TEMELJ ZA DONOŠENJE OVOG AKTA

Pravni temelj za donošenje ove Odluke je sadržan u odredbama članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08), sukladno kojem Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata u jedinici područne (regionalne) samouprave podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave godišnje izvješće o svom radu.

Odredbama članka 43. i 84. Statuta Istarske županije ("Službene novine Istarske županije" br. 10/09, 04/13, 16/16, 1/17, 2/17 i 2/18) propisana je nadležnost Skupštine Istarske županije za donošenje ove Odluke.

## II. OSNOVNA PITANJA KOJA SE RJEŠAVAJU OVIM AKTOM

Odredbama članka 30. i 31. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08) propisano je da se u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata u svakoj jedinici područne (regionalne) samouprave osniva Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata te da ono djeluje pri upravnom tijelu nadležnom za poslove zdravstva.

Temeljem navedenog, dana 21. veljače 2011. Skupština Istarske županije donijela je Odluku KLASA: 013-02/11-01/04, URBROJ: 2163/1-01/4-11-5 („Službene novine Istarske županije“, br. 1/11) kojom je imenovano Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Istarske županije.

Odredbom članka 33. Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, br. 169/04 i 37/08), između ostalog je propisano da Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata podnosi skupštini jedinice područne (regionalne) samouprave godišnje izvješće o svom radu.

Ovo izvješće se podnosi na godišnjoj razini kako bi se na području Istarske županije pratile aktivnosti Povjerenstva oko primjene propisa koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata, pratile povrede pojedinačnih prava pacijenata te poduzimale i predlagale radnje za njihovo otklanjanje, predlagale i poduzimale mjere za opću zaštitu i promicanje prava pacijenata te obavještavala javnost o povredama prava pacijenata.

## III. TEKST PRIJEDLOGA ODLUKE

Tekst prijedloga Odluke te Izvješće Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Istarske županije za 2018. godinu sastavni je dio ovoga obrazloženja.

Ai sensi dell'articolo 33 della Legge sulla tutela dei diritti dei pazienti ("Gazzetta ufficiale" nn. 169/04 e 37/08),e degli articoli 43 e 84 dello Statuto della Regione Istriana (Bollettino ufficiale della Regione Istriana n. 10/09, 04/13, 16/16, 1/17, 2/17 e 2/18), l'Assemblea della Regione Istriana, alla seduta del \_\_\_\_\_ 2018 emana la

## **DELIBERA**

**sull'approvazione della Relazione sul lavoro della Commissione per la tutela dei diritti dei pazienti della Regione Istriana per il 2018**

### **Articolo 1**

Si approva la Relazione sul lavoro svolto dalla Commissione per la tutela dei diritti dei pazienti della Regione Istriana per il 2018 che è parte integrante della presente Delibera.

### **Articolo 2**

La presente Delibera entra in vigore l'ottavo giorno della sua pubblicazione sul "Bollettino ufficiale della Regione Istriana".

CLASSE:  
N.PROT.:  
Pisino,

REPUBBLICA DI CROAZIA  
ASSEMBLEA DELLA REGIONE ISTRIANA

Il Presidente

Valter Drandić





**IZVJEŠĆE O RADU  
POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU  
PRAVA PACIJENATA  
ISTARSKE ŽUPANIJE  
ZA 2018. GODINU**



REPUBLIKA HRVATSKA



ISTARSKA ŽUPANIJA

**Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Istarske županije**

Pula, Flanatička 29, p.p. 198  
tel.052/352-155, fax: 052/352-154

KLASA: 023-01/19-01/05  
URBROJ: 2163/1-06/6-18-34  
Pula, 20. ožujka 2019.

**IZVJEŠĆE O RADU POVJERENSTVA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA  
ISTARSKJE ŽUPANIJE ZA 2018. GODINU**

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Istarske županije radilo je sukladno Odluci o imenovanju u sastavu:

- Prim. dr. Romanita Rojnić, predsjednica Povjerenstva i predstavnica pacijenata,
- Mirsada Budija, stručnjakinja na području zaštite prava pacijenata, zamjenica predsjednice,
- Davor Komar, predstavnik nevladine udruge, član Povjerenstva,
- Danica Kuzmanović, predstavnica nevladine udruge, članica Povjerenstva,
- Marija Radojčić, predstavnica nevladine udruge, članica Povjerenstva.

U tijeku 2018. godine Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Istarske županije (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) održalo je osam sjednica. Zaprimljene su dvije pritužbe vezano uz zaštitu prava pacijenata. Jedna se odnosila na pritužbu majke, vezano za liječenje kćerke stare 14 godina, a u svezi načela dostupnosti zaštite prava pacijenata (članak 5. Zakona o zaštiti prava pacijenata) i prava na obaviještenost o daljnjem tijeku pružanja zdravstvene zaštite (članak 8. Zakona o zaštiti prava pacijenata). Pritužba se odnosila na neprihvatanje dijagnoze postavljene u KBC Rijeka – Kantrida. Zatražena je usluga u Dječjoj bolnici Srebrnjak u Zagrebu te je postavljena drugačija dijagnoza. Međutim HZZO ne plaća troškove prijevoza u drugu ustanovu. Iz pritužbe proizlazi da su iskorištene sve propisane pravne mogućnosti za ostvarivanje prava na putne troškove. Povjerenstvo je stoga odgovorilo pacijentici da temeljem ovlaštenja iz Zakona o zaštiti prava pacijenata (Narodne novine, br. 169/04 i 37/08) i pozitivnih propisa koji uređuju pitanje nadoknade putnih troškova pacijentima, nema saznanja da postoje druge mogućnosti za rješavanje navedenog pitanja.

Druga pritužba odnosila se na neostvarivanje prava na uslugu magnetske rezonancije lumbalnog segmenta u Općoj bolnici Gospić, a u svezi načela humanosti zaštite prava pacijenata (članak 4. Zakona o zaštiti prava pacijenata). Do nesporazuma i micanja pacijentice s liste čekanja je došlo zbog krivo napisanog broja mobitela u mailu kojim se naručivalo

bili su točni). Povjerenstvo je uputilo dopis Općoj bolnici Gospić kojim ukazuje da je nedostatak u komunikaciji bio razlog brisanja s liste čekanja. Povjerenstvo je također zamolilo da se pacijentica što prije naruči na traženu pretragu te je o upućenom dopisu Općoj bolnici Gospić obavijestilo podnositelja pritužbe. Podnositelj pritužbe je obavijestio Povjerenstvo da je ubrzo problem riješen te je obavljena pretraga i zahvalio se Povjerenstvu.

Ovo Povjerenstvo nema informacije o sudskim postupcima vezanim za zaštitu prava pacijenata u navedenim slučajevima. U tijeku 2018. godine nije bilo pritužbi koje su se odnosile na teže povreda prava pacijenata koja mogu ugroziti život ili zdravlje pacijenta.

Povjerenstvo se nakon zaprimanja pritužbe, ukoliko smatra da je potrebno, obraća relevantnim tijelima, ustanovama i drugim pravnim i fizičkim osobama te predlaže poduzimanje mjera za sprječavanje djelovanja koja bi mogla ugroziti prava pacijenata, te se tako u 2018. godini povodom pritužbe obratilo i Općoj bolnici Gospić, kako je prethodno navedeno.

Povjerenstvo je također dalo svoje primjedbe na prijedlog nacrta novog Zakona o zdravstvenoj zaštiti na e-savjetovanju u svibnju 2018. U svojim primjedbama Povjerenstvo je navelo kako u odnosu na decentralizaciju zdravstva predlaže osiguranje izvora prihoda za županije sukladno njenim funkcijama u djelatnosti zdravstvene zaštite, a u odnosu na primarnu zdravstvenu zaštitu protivi se uvođenje ordinacija kako je predloženo nacrtom obzirom da se time dovodi do centralizacije zdravstva. Također je istaknulo potrebu unapređenja djelatnosti hitne medicine obzirom da nacrt ne uvodi promjene u odnosu na istu, dok su po iskustvu Povjerenstva učestale primjedbe pacijenata upravo u tom dijelu zdravstvenog sustava. Povjerenstvo je zaključno navelo kako smatra da navedenim nacrtom novog Zakona o zdravstvenoj zaštiti nisu učinjeni kvalitetni pomaci u pravcu unapređenja kvalitete, odnosno zaštite prava i interesa pacijenata.

Povjerenstvo je dobilo informaciju o negativnim iskustvima s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje vezano na pravo na pratnju i pravo na kolica. Pacijenti nisu ostvarili zatraženo pravo, a nakon uložene žalbe to isto pravo su realizirali. Također ne postoji pravo na bolesnički krevet, dizalicu za transfer nepokretnih osoba te niti na elektromotorna kolica s posebnim prilagodbama preko Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje. Postoje problemi i u postojećim propisima i u postupanju u praksi.

Povjerenstvo je početkom 2018. godine zatražilo sastanak s ravnateljicom Opće bolnice Pula, te je sastanku prisustvovao Ivica Fedel, dr. med., zamjenik ravnateljice Opće bolnice Pula, nakon što ih je uvodno pozdravila ravnateljica Opće bolnice Pula. Predstavnici Povjerenstva su prikazali rad Povjerenstva i pritužbe koje susreću u svom radu. Na sastanku se raspravljalo vezano uz pitanje pritužbi na ponašanje djelatnika Opće bolnice Pula zaprimljenih u prethodnoj godini i o načinu rješavanja komunikoloških problema u radu djelatnika u Općoj bolnici Pula.

Povjerenstvo je u 2018. godini pozvalo pomoćnika ravnateljice za kvalitetu Opće bolnice Pula doc.dr.sc. Dragana Trivanovića, predsjednika Povjerenstva za kvalitetu Opće bolnice Pula, a sastanak je održan 08. ožujka 2018. Doc.dr.sc. Dragan Trivanović je informirao Povjerenstvo



da je u sustavu HZZO izvršena značajna promjena u pogledu suporta onkoloških bolesnika lijekovima (imunoterapija) na način da će se takvu suportivnu terapiju slijedom Odluke HZZO-a moći od 01.03.2018. primati samo u kliničkim bolničkim centrima.

Nakon dobivene informacije, Povjerenstvo je dostavilo relevantnim tijelima (Ministarstvu zdravstva, HZZO, Hrvatskoj liječničkoj komori, Povjerenstvu za zaštitu i promicanje prava Republike Hrvatske Ministarstva zdravstva te županu i predsjedniku Skupštine Istarske županije) svoje primjedbe na Odluku o utvrđivanju osnovne liste lijekova (Narodne novine, br. 14/18) kojom je mogućnost primjene određene vrste terapije za onkološke pacijente (inovativnog imunoterapijskog lijeka za rak pluća pembrolizumab) ograničena samo na visoko specijalizirane zdravstvene ustanove (klinike). Obzirom da Istarska županija nema takvih ustanova već se najbliža takva ustanova nalazi u Rijeci, time su pacijenti oboljeli od malignih bolesti s područja Istarske županije diskriminirani u odnosu na pacijente s područja na kojima postoje takve ustanove, a o čemu je Povjerenstvo obavijestilo navedena tijela u svom dopisu te predložilo izmjenu navedene odluke na način da se omogući primjena terapije i u općim bolnicama.

Povjerenstvo je 29. studenog 2018. održalo zajednički sastanak s Povjerenstvom za kvalitetu Opće bolnice Pula stvarajući zajednički pristup u rješavanju neostvarivanja prava pacijenata i unapređenju zaštite prava pacijenata. Na sastanku je doc.dr.sc. Dragan Trivanović, predsjednik Povjerenstva za kvalitetu Opće bolnice Pula, naveo kako vezano uz zaštitu prava pacijenata Opća bolnica Pula u zadnje vrijeme dobiva više pohvala nego pritužbi. Također je naveo kako se može zaključiti da je suradnja Opće bolnice Pula i Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata dobra, iako je Opća bolnica Pula trenutno u lošoj poziciji obzirom na nedostatak liječnika te imaju sve manje vremena za pacijente, ali se nada da će u budućnosti biti bolje ekipirani. Svi članovi Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata očitovali su se vezano za svoj rad i svoje nadležnosti da nemaju saznanja o pritužbama na rad zdravstvenih radnika u Općoj bolnici Pula. Doc.dr.sc. Trivanović je također obavijestio Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata o problemima koje imaju kad pacijent ne surađuje te vrijeđa i prijeti osoblju bolnice. Zaključeno je da će se svake godine održavati zajednički sastanak povjerenstava, kako bi izmijenili iskustva i zajednički pronašli bolji pristup u rješavanju problema.

Slijedom ovlasti iz Zakona o zaštiti prava pacijenata kako bi Povjerenstvo moglo objediniti izvješća zatraženo je očitovanje od zdravstvenih i socijalnih ustanova u Istarskoj županiji. Sve ustanove su dostavile očitovanje o zaprimljenim pritužbama. Pri tome su se domovi za starije osobe Buzet, Raša, Rovinj, Pula, Novigrad, domovi za odrasle osobe Vila Marija-Pula, Brkač-Motovun, Sv. Nedjelja, Zavod za javno zdravstvo IŽ i Zavod za hitnu medicinsku pomoć IŽ očitovali da nisu zaprimili pritužbe na rad zdravstvenih djelatnika.

Istarski domovi zdravlja zaprimili su u tijeku 2018. godine ukupno 7 pritužbi od pacijenata na rad zdravstvenih djelatnika, uz napomenu da se 2 pritužbe odnose na rad koncesionara. Pritužbe se odnose na lošu organizaciju rada, neprofesionalnost, bezobrazno ponašanje, neetičnost, odbijanje pružanja medicinske pomoći i nejavljanje na telefon. Istarski domovi zdravlja rješavanju sve pritužbe tako da po primitku pritužbe pacijenta istu dostavljaju osobi na koju se ona odnosi te se traži očitovanje zdravstvenog djelatnika. Zdravstveni djelatnik





svoje očitovanje dostavlja ravnatelju te se poduzimaju potrebne radnje i o učinjenom obavještava podnositelj pritužbe.

Bolnica za ortopediju i rehabilitaciju Rovinj zaprimila je jednu pritužbu koja se odnosila na pogrešan postupak liječenja u Odjelu fizikalne terapije. Povjerenstvo za unutarnji nadzor nad stručnim radom zatražilo je očitovanje zdravstvenog djelatnika i Odjela fizikalne terapije. Nakon analize istih ustanovljena je pogreška djelatnika te su naložene korektivne mjere i o tome obaviješteni ravnatelj Bolnice za ortopediju i rehabilitaciju Rovinj i pacijent.

Opća bolnica Pula je u tijeku 2018. godine zaprimila 126 pritužbi koje su se po sadržaju odnosile na:

- tijek liječenja - 21; nejavljanje na telefon/fax-naručivanje - 13; termine naručivanja - 24; nestanak osobnih stvari pacijenata - 3; odbijanje roditelja da cijepe dijete - 3, nepoštivanje kućnog reda - 2; kasno dostavljen nalaz na kućnu adresu - 7; ljubaznost djelatnika na šalteru - 2; plaćanje računa za ležarinu na Odjelu za patologiju - 1; „probijanje struje“ na fizikalnoj terapiji - 1; pitanje vjerodostojnosti nalaza - 1; otuđenje bolničkog inventara - 1; otuđenje novčane vrijednosti - 1; nedozvoljena pratnja maloljetne sestre maloljetnoj pacijentici - 1; komunikacija osoblja i pacijenta - 17; nesavjestan rad - 1; organizacija rada - 6; iznos računa - 3; primanje pacijenta preko reda - 1; čekanje u OHPB-u - 3; čekanje u čekaonici na transfuziji (pacijent invalid) - 1; čekanje u čekaonici na RTG-u - 1; čekanje u čekaonici na fizikalnoj - 1; nezadovoljstvo medicinskom skrbi tijekom hospitalizacije - 1; infrastruktura na lokaciji Zagrebačka - 2; ponašanje djelatnika Zavoda za hitnu medicinu Istarske županije - 1; svojevoljno napuštanje opservacije OHBP - 1; otkazivanje operativnog trakta - 3; čistoća prostora fizikalne - 1; sadržaj otpusnog pisma - 1; uvid u medicinsku dokumentaciju - 1.

Obzirom na broj dijagnostičkih i terapijskih postupaka u Općoj bolnici Pula i ostalim zdravstvenim ustanovama, broj pritužbi je relativno mali.

Iz navedenog prikaza proizlazi da je Povjerenstvo zaprimilo manji broj pritužbi nego u 2017. godini (2, u odnosu na 6 iz 2017.), kao i Istarski domovi zdravlja (7, u u odnosu na 16 iz 2017.) i Bolnica za ortopediju i rehabilitaciju Rovinj (1, u odnosu na 3 iz 2017.), dok je Opća bolnica Pula zaprimila malo veći broj pritužbi (126, u odnosu na 121 iz 2017.).

Na svakoj sjednici članovi Povjerenstva izvještavali su pojedinačno o vlastitim aktivnostima na pružanju pomoći pacijentima koji su im se obraćali.

Slijedom utvrđenih podataka o broju pruženih usluga pacijentima u 2018. godini Povjerenstvo izražava zadovoljstvo i pohvale za izvršene kvalitetne zdravstvene usluge pacijentima i relativno malen broj izjavljenih pritužbi, a u svom radu će i dalje aktivno sudjelovati u zaštiti i promicanju prava pacijenata.

Predsjednica Povjerenstva  
prim.dr.  Rojnić