



REPUBLIKA HRVATSKA
BJELOVARSKO-BILOGORSKA ŽUPANIJA
ŽUPAN

KLASA: 503-01/23-02/02

URBROJ: 2103-17-25-66

Bjelovar, 24. 01. 2025.

ŽUPANIJSKOJ SKUPŠTINI
BJELOVARSKO-BILOGORSKE ŽUPANIJE

Predmet: Zaključak o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije za 2024. godinu

Na temelju članka 56. Statuta Bjelovarsko-bilogorske županije („Županijski glasnik“ broj: 22/09, 1/13, 7/13, 1/18, 2/20, 5/20, 1/21, 16/24), Župan Bjelovarsko-bilogorske županije, dana 24. siječnja 2024. godine, donio je

ZAKLJUČAK

Utvrđuje se prijedlog Zaključka o prihvaćanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije za 2024. godinu i upućuje se Odboru za zdravstvo i socijalnu skrb Županijske skupštine Bjelovarsko-bilogorske županije na raspravu i Županijskoj skupštini Bjelovarsko-bilogorske županije na razmatranje i usvajanje.

Obrazloženje ovog Zaključka dati će Anđela Predavac, predsjednica Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije.

ŽUPAN
Marko Marušić, dipl. oec., v.r.



REPUBLIKA HRVATSKA
BJELOVARSKO-BILOGORSKA ŽUPANIJA
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA

PRIJEDLOG

Na temelju članka 17. Statuta Bjelovarsko-bilogorske županije („Županijski glasnik“ broj: 22/09, 1/13, 7/13, 1/18, 2/20, 5/20, 1/21, 16/24), Županijska skupština Bjelovarsko-bilogorske županije na ____ sjednici održanoj _____ godine, donijela je

Z A K L J U Č A K
o prihvatanju Izvješća o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području
Bjelovarsko-bilogorske županije za 2024. godinu

I

Prihvaća se Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije za 2024. godinu.

II

Ovaj Zaključak stupa na snagu danom donošenja i objavit će se u "Županijskom glasniku".

KLASA: 503-01/23-02/02
URBROJ: 2103-17-25-67
Bjelovar,

PREDSJEDNIK
ŽUPANIJSKE SKUPŠTINE
Slavko Došen



**REPUBLIKA HRVATSKA
BJELOVARSKO-BILOGORSKA ŽUPANIJA
UPRAVNI ODJEL ZA ZDRAVSTVO,
DEMOGRAFIJU I MLADE**

KLASA: 503-01/23-02/02
URBROJ: 2103-17-25-65
Bjelovar, 24. 01. 2025.

**ŽUPANU I
ŽUPANIJSKOJ SKUPŠTINI
BJELOVARSKO-BILOGORSKE ŽUPANIJE**

Predmet: Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata
na području Bjelovarsko-bilogorske županije za 2024. godinu
– obrazloženje

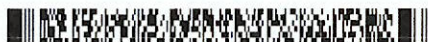
Temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata, Županijska skupština Bjelovarsko-bilogorske županije, 2005. godine imenovala je Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije.

Glavne zadaće Povjerenstva su praćenje primjene propisa na području županije, koji se odnosi na prava i interese pacijenata, te podnošenje godišnjeg izvješća o radu Povjerenstva Županijskoj skupštini i nadležnom ministarstvu za zdravstvo.

Sukladno Planu rada Županijske skupštine za prvo tromjesečje 2025. godine napravljeno je Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije za 2024. godinu.

Prosljeđujemo Vam gore navedeno izvješće na raspravu i donošenje.

PROČELNICA
Andrea Bengesz, mag. rel. int., v.r.



REPUBLIKA HRVATSKA
BJELOVARSKO-BILOGORSKA ŽUPANIJA
ŽUPANIJSKA SKUPŠTINA
Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata
na području Bjelovarsko-bilogorske županije

KLASA: 503-01/23-02/02
URBROJ: 2103-17-25-63
Bjelovar, 10. 01. 2025.

**Izvešće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata
na području Bjelovarsko-bilogorske županije
za 2024. godinu**

Uvod

Temeljem Zakona o zaštiti prava pacijenata („Narodne novine“, broj 169/04, 37/08) Županijska skupština Bjelovarsko-bilogorske županije, 2005. godine donijela je Odluku o osnivanju Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije. Povjerenstvo je osnovano u cilju ostvarivanja i promicanja prava pacijenata, prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti i Zakonu o zaštiti prava pacijenata.

Današnje Povjerenstvo je imenovano u sljedećem sastavu:

1. Anđela Predavac, predsjednica Povjerenstva,
2. Đurđa Mički, članica,
3. Mladen Marinković, član,
4. Igor Salopek, član,
5. Mihaela Potak, članica.

Izvešće o radu Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Bjelovarsko-bilogorske županije podnosi se Županijskoj skupštini i Povjerenstvu za zaštitu prava pacijenata pri Ministarstvu zdravstva te Pučkom pravobranitelju RH za izradu Izvešća pučkog pravobranitelja.

Sjednice Povjerenstva, kronološki po zaprimljenim prigovorima

Tijekom 2024. godine, Povjerenstvo je održalo 12 sjednica. Sjednice se održavaju prema hitnosti i obimu pritužbi. Pritužbe su zaprimane telefonski, pismenim putem, e-mailom: prava.pacijenata@bbz.hr i preko Facebook profila „Prava pacijenata BBŽ“.

Podaci vezani uz pacijenta i liječnika poznati su samo Povjerenstvu.

Povjerenstvo je razmatralo podnesak kćerke pacijenta kojem je prema uputi specijaliste i sukladno dijagnozi prepisan enteralni dodatak prehrani, Glucerna u količini od 60 kom za mjesec dana. Dodijeljeni liječnik opće prakse propisao je preporučenu količinu.

Magistra farmacije u odabranoj ljekarni preuzela je recept te isporučila 5 paketa (pakiranje 4/1) budući je tog trena bila nestašica.

Naputak u sustavu stoji da je isporuka parcijalna zbog trenutne nestašice te su dobili uputu da im liječnik treba napraviti novi recept na preostalu, odobrenu količinu.

Liječnik opće prakse osporava pravo na preostalu količinu kroz novi recept iako navodi da mu je u sustavu vidljivo da je isporuka parcijalna i manja od odobrene količine za pacijenta u preporučenom vremenskom okviru.

Magistra koja je izdala prvi dio pokušala je stupiti u kontakt s liječnikom opće medicine, što je liječnik odbio.

Liječnik je odbio direktno kontaktirati s ljekarnicima, jer smatra da je pogreška učinjena s njihove strane što je pacijentu i pismeno potvrdio.

Ljekarne ne mogu izdati dodatnu količinu, jer recept nije aktivan i nakon kontakta sa CEZIH-om potvrdili su da je napomena koja stoji u sustavu liječniku opće prakse dovoljna da bez sankcija i prekršaja izda novi recept za preostalu količinu.

U cijelom ovom periodu neugodne zavrzame pacijentu s ozbiljnom kaheksijom i dodatnim dijagnozama ne isporučuje se potreban lijek.

Povjerenstvo se prvo obratilo HZZO-u, područnom uredu Bjelovar, gdje su nas izvijestili da nisu nadležni davati stručne upute za rad ugovornim partnerima Zavoda te da se pacijentica obratila i njima.

Potom smo se obratili v.d. ravnatelju Doma zdravlja BBŽ, koji nas je izvijestio da se pacijentica obratila i njemu te da je situacija riješena.

Povjerenstvo je razmatralo podnesak kćerke pacijentice koja se žali na ponašanje doktorice u OHBP-u Opće bolnice "Dr. Anđelko Višić" u Bjelovaru.

Kćerka navodi da je njena majka bubrežni bolesnik i zbog bubrežnih kamenaca ima svakodnevne bolove slabijeg ili jačeg intenziteta. Liječila se prethodno godinama na bjelovarskoj urologiji, a zatim je upućena na daljnje liječenje za Zagreb. Na KBC Rebro je trenutno na listi čekanja za FURS i daljnju obradu, i ima plan liječenja. Kako je lista čekanja duga, ona čeka već mjesecima. U tom periodu u više navrata joj se pogoršalo stanje sa bolovima na način da bolovi postanu neizdrživi i ne pomažu tablete te se prema uputi njenog urologa u tim situacijama treba javiti u Hitnu službu.

Pacijentica je uz bolove osjećala mučninu, slabost i povraćala je, stoga ju je kćerka odvezla u OHBP Bjelovar. U međuvremenu je zavela i njenog liječnika na Rebro, ali njega nije bilo pa su joj preporučili da ga nazove iduće jutro.

Liječnici na OHBP-u je objasnila cijelu situaciju, nakon čega je pacijentica upućena na rendgen i napravljena joj je krvna slika.

Nakon obrade u OHBP-u pacijentica je poslana kući s nalazom. Kćerka se zabrinula kada je pročitala nalaz, jer su bili, prema njenim riječima, navedeni netočni navodi. S navedenim nalazom otišla je ponovo na OHBP kako bi razgovarala s liječnicom koja je isti i napisala.

Prema navodima kćerke pacijentice, liječnica je u razgovoru bila vrlo neugodna i bezobrazna, zbog čega se ista požalila našem Povjerenstvu.

Sukladno navedenom, Povjerenstvo je uputilo ravnateljici OB „Dr. Anđelko Višić“ Bjelovar prigovor i nalaze s OHBP-a te zatražilo očitovanje.

U dostavljenom očitovanju, ravnateljica OB navodi da su zamolili očitovanje prozване liječnice, koja ih je izvijestila da je navedenu pacijenticu pregledala u OHBP-u te da je prilikom pregleda utvrđena sva potrebna dijagnostika, isključeno emergentno zbivanje i pružene upute za daljnje postupanje.

Iz OB izrazili su žaljenje radi neadekvatne komunikacije njihove djelatnice, jer je komunikacija temelj međuljudskih odnosa, obostrano bazirana na međusobnom uvažavanju, povjerenju, suradnji, profesionalnosti i etičnosti.

Povjerenstvo je razmatralo prijedlog Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Primorsko-goranske županije za aktivnu izmjenu zakonskih odredbi za bolovanje osobe koja njeguje članove uže obitelji, konkretno roditelja.

Naše Povjerenstvo je kontaktiralo pravnu službu HZZO-a u Bjelovaru te pravnu službu Centra za socijalnu skrb u Bjelovaru, radi konzultacija o kojim se točno zakonskim odredbama radi.

Sukladno prikupljenim podacima Povjerenstvo se dopisom obratilo Ministarstvu zdravstva u kojem smo naveli:

„U članku 292. Obiteljskog zakona stoji da je punoljetno dijete dužno uzdržavati roditelja koji nije sposoban za rad, a nema dovoljno sredstava za život ili ih ne može ostvariti iz svoje imovine. Osim u slučaju kada ga roditelj nije uzdržavao u vrijeme kada je to bila njegova zakonska obveza.

Pravilnikom o uvjetima i načinu ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, u članku 52. stavku 1. stoji da osiguranik ima pravo na naknadu plaće zbog njege djeteta i supružnika (bračnog i izvanbračnog) i to za svaku utvrđenu bolest u trajanju propisanom člankom 45. Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju.

Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju i Pravilnikom o uvjetima i načinu ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja nije navedeno da osiguranik ima pravo na naknadu plaće zbog njege roditelja u slučaju teškog zdravstvenog stanja uzrokovanog bolešću, odnosno ozljedom, koje utvrđuje izabrani doktor osiguranika na osnovi medicinske dokumentacije izabranog doktora člana obitelji za kojeg se određuje njega.

Sukladno članku 292. Obiteljskog zakona („Narodne novine“ br. 103/15, 98/19, 47/20, 49/23, 156/23), predlažemo da se u Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju („Narodne novine“ br. 80/13, 137/13, 98/19, 33/23) u članku 45. stavku 4. iza riječi „supružnika ili životnog partnera osiguranika“ uvrste riječi „roditelja osiguranika“.

Također, predlažemo da se sukladno navedenom, u članku 52. stavku 1. Pravilnika o uvjetima i načinu ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja iza riječi „supružnika (bračnog i izvanbračnog)“ uvrsti riječ „roditelja“.

Povratno smo dobili dopis Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Primorsko-goranske županije sa odgovorima Pučkog pravobranitelja i Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje.

U dopisu Pučkog pravobranitelja, između ostaloga stoji da su u više navrata ukazivali na potrebu reguliranja prava osoba koje brinu o svojim starim i bolesnim roditeljima koji su ovisni o toj skrbi, bilo kroz priznavanje statusa, bilo kroz mogućnost korištenja bolovanja ili plaćenog dopusta.

U dopisu HZZO-a, između ostaloga navode da je člankom 86. Zakona o radu („Narodne novine“ br. 93/14, 127/17, 98/19, 152/22, 64/23) načelno propisano u kojim slučajevima radnik ima pravo na naknadu plaće, tko je nadležan o istom odlučivati (poslodavac), duljina trajanja prava (do 7 dana godišnje) te čija sredstva naknada plaće u tim slučajevima tereti (poslodavca).

Zaprimili smo prigovor pacijenta iz Bjelovara, koje se odnosi na obavijest o promjeni radnog vremena ordinacije njegove liječnice obiteljske medicine, koja se nalazi u sklopu Opće bolnice.

Naime, pacijent je došao kod svoje liječnice u uobičajeno radno vrijeme, međutim, doktorica je zbog smrtnog slučaja u obitelji promijenila raspored, koji je bio izvješten na oglasnoj ploči, a ne na šalteru. Mnogi pacijenti niti ne znaju gdje se nalazi oglasna ploča, pa nisu bili upoznati s ovom informacijom.

Kada smo kontaktirali liječnicu, dobili smo odgovor da je iz Uprave Doma zdravlja dobila naputak da ne smije stavljati nikakve obavijesti na šalter.

Nakon toga kontaktirali smo v.d. ravnatelja Doma zdravlja BBŽ Michella Gruičića, koji je odgovorio da HZZO traži da se po šalterima ne stavljaju hrpe oglasa i obavijesti.

Sukladno navedenom uputili smo dopis v.d. ravnatelja Doma zdravlja BBŽ u kojem smo između ostalog naveli sljedeće:

„Temeljem članka 10. stavka 3. Pravilnika o početku, završetku i rasporedu radnog vremena zdravstvenih ustanova i privatnih zdravstvenih radnika u ordinaciji u mreži javne zdravstvene službe („Narodne novine“ br. 106/19), obavijest o rasporedu radnog vremena mora biti vidljivo i čitko označena na ulaznim vratima doma zdravlja/ordinacije, u ovom slučaju šaltera.

Molimo da što prije postupite po navedenom, obzirom da gotovo svakodnevno dobivamo prigovore pacijenata.“

Nakon ovoga više nije bilo prigovora pacijenta na obavijesti o radnom vremenu.

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije zaprimilo je zamolbu Društva multiple skleroze Bjelovarsko-bilogorske županije, u kojoj mole za pomoć u rješavanju problematike odobrenja stacionarne rehabilitacije osobama oboljelim od multiple skleroze.

Iz Društva ističu da je evidentan porast odbijenica za pružanje nužne stacionarne rehabilitacije za njihove članove, što je izuzetno zabrinjavajuće.

Temeljem zaprimljene zamolbe Društva multiple skleroze BBŽ, Povjerenstvo je učinilo sljedeće:

- uputilo dopise prema ravnatelju HZZO-a Lucianu Vukeliću, voditelju područne službe Bjelovar Tomislavu Mikliću te Ministarstvu zdravstva, u kojem smo ih upoznali s navedenom tematikom te zamoliti da se svim oboljelima od multiple skleroze osigura održavajuća rehabilitacija u toplicama, barem jednom godišnje,

- predložili smo Društvu multiple skleroze BBŽ, da se obrati svim županijskim društvima MS na području RH te ih zamoli da se svi obrate HZZO-u i Ministarstvu zdravstva te zatraže rješavanje navedene problematike (ukoliko imaju isti problem na svojim područjima).

U dopisima koje smo uputili ravnatelju HZZO-a Lucianu Vukeliću i voditelju Područne službe HZZO-a Bjelovar Tomislavu Mikliću, istakli smo sljedeće:

„Terapiju ultrazvukom po Seltzeru trebalo bi provoditi dva puta godišnje najmanje 21 dan. Barem jednom godišnje treba provesti rehabilitaciju u toplicama. Sve će to pomoći da oboljeli od MS smanje broj relapsa i da što duže ostanu radno aktivni.

Stacionarna rehabilitacija je ključna u održavanju kvalitete života osoba oboljelih od multiple skleroze te u sprečavanju daljnjeg napredovanja bolesti.

Zahvaljujući rehabilitaciji u toplicama, uz pozitivan učinak terapija, ljudi nauče kako se nositi s bolešću te kako izvoditi pravilno vježbe i kod kuće. U toplicama se organiziraju i kreativne radionice, koje doprinose opuštanju i smanjenju stresa koji je glavni okidač pogoršanja bolesti gotovo kod svih oboljelih. Dobivaju psihološku podršku i uče kako se nositi s bolešću.

Glavna svrha je ostati što duže samostalan, pokretan, koristan u obitelji i u radnom odnosu.

Neodobravanjem održavajuće rehabilitacije nanosi se ogromna šteta oboljelima od multiple skleroze, njihovim obiteljima i društvu općenito.

Sukladno navedenom, molimo da se svim oboljelima od multiple skleroze osigura održavajuća rehabilitacija u toplicama, barem jednom godišnje.“

Dobili smo odgovor upravitelja Samostalne ustrojstvene jedinice 1 HZZO-a Tomislava Miklića u kojem navodi da je Liječničko povjerenstvo ove Područne službe Zavoda odbijalo zahtjeve osiguranika uz poziv na Pravilnik o uvjetima i načinu ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja za bolničko liječenje medicinskom rehabilitacijom i fizikalnom terapijom u kući („Narodne novine“ br. 26/96, 79/97, 31/99, 51/99, 73/99, 40/07, 46/07 – pročišćeni tekst, 64/08, 91/09, 118/09, 9/21).

Potom je naveo da je pravo osiguranih osoba Zavoda tražiti izdavanje UP/I rješenja radi zaštite i ostvarivanja svojih prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

Iz Društva multiple skleroze BBŽ obavijestili su nas da su na naš prijedlog kontaktirali i druga društva MS na području RH te ih zamoli da se svi obrate HZZO-u i Ministarstvu zdravstva te zatraže rješavanje navedene problematike. Također, liječnica koja radi s oboljelima od multiple skleroze u Općoj bolnici „Dr. Anđelko Višić“ Bjelovar, Tihana Gržinčić, dr. med. spec. neurolog, dala je podršku oboljelima od MS i obećala da će učiniti sve što može kako bi se oboljelima osigurala neophodna rehabilitacija.

Povjerenstvu se obratila umirovljenica koja već 42 godine ide kod oftalmologa zbog progresivnog glaukoma (sada ima preko 70 godina).

Imala je 7 operacija na očima. Izgubila je vid na desno oko te oslabljeno vidi na lijevo.

Njen prigovor se odnosi na oftalmologa iz OB „Dr. Anđelko Višić“ Bjelovar, gdje navodi da se već duže vrijeme žalila svom liječniku da na lijevo oko vidi točkice, na što joj je doktor odgovorio da to zanemari, a njoj stvara ogroman problem.

Na kontroli je dobila kortikosteroide za glaukom (po njenim riječima taj lijek i bolest su nespojivi).

Nakon mjesec i pol korištenja navedene terapije, njen vid se još pogoršao.

Potom joj je napravljena kontrola vida sa njenim naočalama koje ima već 5 godina i jedva je vidjela pročitati prva dva reda. Nakon toga je išla na kontrolu vidnog polja, gdje je trebala odreagirati na točnicu na aparatu, a obzirom da ona ionako vidi točkice, kontrola nije mogla biti uspješna.

Nakon obavljene kontrole i prikupljenih nalaza njen oftalmolog joj je odgovorio da su nalazi neadekvatni. Usporedno je pregledao nalaz iz 2019. godine, na što je komentirao da je i taj nalaz upitan.

Pacijentica je to shvatila na način da je doktor mislio da insinuiru bolest, što je pacijenticu jako uzrujalo (ista se rasplakala), a njeni nalazi očnog tlaka su između 56 i 61, dok je normala do nekih 16.

Nakon ovog pregleda pacijentica se osjeća povrijeđeno i poniženo.

Zbog straha od liječnika, molila je da Povjerenstvo za sada ništa drugo ne poduzima, obzirom da ona mora nastaviti liječenje i slijedi joj uskoro operacija oka, ali bitno joj je da budemo upoznati sa situacijom.

Sukladno navedenom, Povjerenstvo joj je predložilo da promijeni liječnika, jer očito s ovim nema dobru suradnju i ne postoji uzajamno povjerenje, što je ključno u odnosu liječnika i pacijenta.

Zaprimili smo prigovor pacijentice iz Bjelovara na rad oralnog kirurga. U prigovoru navodi da se kod njega ne može doći na red za vađenje zuba po nekoliko mjeseci (5, 6). Od mnogih ljudi je to čula, a i sama posvjedočila tome, kada je jednom prilikom došla na dogovor za vađenje zuba. Bilo je redovno radno vrijeme, u ordinaciji nije bilo pacijenta, niti je u hodniku itko čekao. Smatra da joj je mogao istog trena izvaditi zub, ali nije nego ju je naručio za 3, 4 mjeseca.

Dalje navodi da je u Koprivnici dobila termin za tjedan dan.

Postavila je pitanje, da li se može provjeriti koliko on ima pacijenata i koliku gužvu ima da se na vađenje zuba čeka nekoliko mjeseci?

Vezano za navedeno, zatražili smo očitovanje v.d. ravnatelja Doma zdravlja BBŽ te prozvanog oralnog kirurga.

Iz Uprave Doma zdravlja zaprimili smo odgovor da doktor svoj posao obavlja stručno i profesionalno te osim ovog prigovora nisu imali drugih prigovora na rad prozvanog oralnog kirurga.

Oralni kirurg u svom odgovoru navodi da se u ambulanti oralne kirurgije svaki dan obavljaju ekstrakcije zuba (jednostavne i komplicirane) te se u kirurškoj sali obavljaju operativni zahvati.

Nadalje je naveo da se pacijenti naručuju prema planu terapije i okvirno prema vremenskom trajanju određenog operativnog zahvata.

Naglasio je da prema mjesečnom izvještaju obavljenih DTP postupaka oralno kirurška ambulanta premašuje mjesečne limite te i kao takva funkcionira.

Obzirom da je pacijentica navela da je zahvat obavila u Koprivnici, isto tako i u ambulantu oralne kirurgije dolaze pacijenti iz ostalih županija te prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti svaki pacijent, bez obzira iz kojeg dijela Hrvatske dolazi, dobije termin za određeni oralni kirurški zahvat.

Pristigla očitovanja iz Doma zdravlja BBŽ i oralnog kirurga dostavili smo podnositeljici prigovora, nakon čega nam se ista više nije javila.

Pacijentica nam se obratila sa prigovorom na svoju liječnicu obiteljske medicine i njenu medicinsku sestru.

Pacijentica navodi da je cijela njena obitelj bila kod iste liječnice obiteljske medicine. Međutim, ta liječnica je zatražila da se cijela obitelj makne od nje.

Pacijentica ističe kako nikada nije bila bezobrazna ili došla u sukob sa svojom liječnicom, dok je ta ista liječnica prema njoj bila neugodna.

U rujnu prošle godine, pacijentica i svi članovi njene obitelji dobili su obavijesti HZZO-a da je njihova obiteljska liječnica poslala zahtjev da se cijela obitelj prebaci kod drugog liječnika, zbog narušenih međuljudskih odnosa.

Nakon toga je pacijentica nazvala HZZO, da provjeri što je doktorica navela kao razlog narušenih međuljudskih odnosa, ali u zahtjevu nije ništa navedeno.

Pacijentica navodi kako je i medicinska sestra obiteljske liječnice izuzetno neugodna i bezobrazna prema pacijentima.

Sukladno gore navedenom, sama je pokušala pronaći novog doktora obiteljske medicine za svoju obitelj, ali nigdje nije bilo mjesta. Nakon toga su dobili dopis HZZO-a u kojem ih obavještavaju da su dobili privremenog obiteljskog liječnika.

Pacijentica se obratila Povjerenstvu sa zamolbom da se njoj i njenoj obitelji dodjeli obiteljski liječnik na neodređeno vrijeme, a ne privremeno.

U međuvremenu nas je kontaktirala, obzirom da nije mogla dobiti recepte za svoju majku koja je srčani bolesnik i šećeraš, jer nisu preneseni dosjei nje i njene obitelji novoizabranoj liječnici.

U razrješavanje cijele ove situacije uključen je i v.d. ravnatelj Doma zdravlja BBŽ Michell Gruičić koji je osobno kontaktirao pacijenticu te riješio problem sa HZZO-om oko prebacivanja dosjea pacijenata novoizabranoj liječnici.

Zaprimili smo žalbu pacijenta iz Bjelovara, koja se odnosi na rad njegove liječnice obiteljske medicine te njenu medicinsku sestru.

U svojoj žalbi pacijent je detaljno opisao tijek liječenja koje je uzrokovano ugrizom krpelja.

Prije dolaska svojoj obiteljskoj liječnici pacijent se neslužbeno konzultirao o svojoj bolesti te si sam postavio dijagnozu.

Dolaskom kod liječnice, ispričao joj je što je sam doznao iz neformalnih razgovora o svojim zdravstvenim problemima te sukladno navedenom predložio liječenje. Na navedeno je liječnica, po njegovom nahođenju, bezobrazno odreagirala, uz napomenu da je ona liječnica i da će ona odrediti terapiju.

Nakon terapije antibiotikom te protekom vremena više od mjesec dana od ugriza krpelja, osjećao je sve veću bol u leđima, a ista se širila i u druge dijelove tijela.

Od liječnice koja je mijenjala njegovu liječnicu za vrijeme godišnjeg odmora dobio je recepte za lijekove protiv bolova, no niti nakon toga bol nije popuštala.

Ponovo se neformalno konzultirao s liječnicima koji su po simptomima prepoznali da se radi o neuropatskoj boli uslijed infekcije borreliom.

Javio se ponovno svojoj liječnici obiteljske medicine i rekao da su bolovi sve veći i sve prošireniji te da se konzultirao sa nekoliko liječnika i zamolio ju je uputnicu za infektologa, jer je stanje sve gore. Nakon pregleda infektologa, utvrđeno je da svi ti bolovi mjesecima su zapravo neuropatska bol uslijed infekcije borreliom.

Vratio se sa nalazima svojoj liječnici te predao papire medicinskoj sestri. Sva komunikacija se odvijala preko sestre koja je bila na zamjeni te nosila papire od doktorice do pacijenta u čekaonicu.

Zatražio je i poštedu koja mu je potrebna za posao s obzirom da imam svako malo fizičke provjere. Nekoliko puta je pitao sestru može li ući i razgovarati sa doktoricom, na što je ona odgovorila da mu je doktorica pustila antibiotik, napisala poštedu i zamolila da se prebaci kod drugog liječnika obiteljske medicine.

Nakon terapije antibiotikom trebalo je dosta vremena da se bol u leđima bar malo smanji, što je značilo da mu treba produžiti poštedu za posao. Došao je kod svoje liječnici te ponovno naišao na užasno neugodnu, bezobraznu i neprofesionalnu sestru koja se tako ponaša i prema svim ostalim pacijentima, a do doktorice opet nije mogao. Sestra se izvikala na njega rekavši da doktorica sada ne stigne napisati taj papir već da dođe idući dan, na što je odgovorio da ne može, jer je dežuran 24 h na poslu. Sestra je ponovno bezobrazno odgovorila da to nije njen problem.

Drugi problem se pojavio kada je 21.10.2024. godine telefonski zatražio uputnicu za vađenje krvi. Bilo mu je rečeno da će uputnica biti puštena. Međutim, kada je 24. 10. 2024. došao u laboratorij, rečeno mu je da uputnica ne postoji. U ambulanti njegove liječnice se nitko nije javljao stoga je osobno otišao u ambulantu gdje je medicinska sestra bezobrazno nastupila na njegov upit oku uputnice, obzirom da ista nije bila poslana.

Vezano za sve gore navedeno zatražili smo očitovanje prozване obiteljske liječnice.

U svom očitovanju obiteljska liječnica je kronološki opisala tijek liječenja pacijenta koji je podnio žalbu. Između ostaloga navodi kako je propisala terapiju sukladno pravilima struke. Ističe kako je pacijent tijekom više godina u komunikaciji s njom i njenom medicinskom sestrom bio neugodan, ponašao se docirajući, govorio povišenim tonom te više puta apsolutno neopravdano tražio terapiju koju je on smatrao prikladnom.

Navodi kako je pacijent temeljito pregledan, pružena mu je medicinska pomoć i propisana terapija sukladno pravilima struke, što proizlazi iz kartona pacijenta.

Temeljem svega navedenog Povjerenstvo je odgovorilo pacijentu da nismo utvrdili da su narušena njegova prava kao pacijenta, ali smo uočili da su narušeni međuljudski odnosi između pacijenta i liječnice, a u zdravstvu je potrebno međusobno povjerenje i suradnja između liječnika i pacijenta. Stoga smo mu preporučili da razmisli o mogućnosti promjene liječnika obiteljske medicine.

Obratila nam se za pomoć pacijentica iz Daruvara, a vezano za pravo na isplatu putnih troškova na teret HZZO-a.

Gospođa je onkološka bolesnica i putovala je na kemoterapije iz Daruvara u Zagreb. Dva puta je podnijela zahtjev HZZO-u za refundaciju višekratnih putnih troškova. Međutim, njeni zahtjevi su odbijeni uz obrazloženje da Bjelovarsko-bilogorska županija snosi troškove prijevoza željeznicom za sve umirovljenike.

Pacijentica je imala zakazano vrijeme kemoterapija u 8,00 sati, a najraniji dolazak vlaka iz Daruvara u Zagreb je u 9,30 sati, s tim da prijevoz traje 4 sata, što nikako ne odgovara teškim bolesnicima.

Povjerenstvo je kontaktiralo Zavod za hitnu medicinu BBŽ koji organizira sanitetski prijevoz i upoznalo ih je sa problematikom pacijentice iz Daruvara.

U Zavodu su odgovorili da puno pacijenata ima takav problem, a jedino što mogu učiniti je da zatraže od liječnika obiteljske medicine nalog za sanitetski prijevoz.

Kontaktirali smo pacijenticu te je obavijestili o mogućnosti sanitetskog prijevoza, na koji kao onkološka bolesnica ima pravo.

Zaključak

Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije je kao i do sada reagiralo pravovremeno i u roku na sve pritužbe, bilo pismene ili usmene te je uredno odgovoreno na sve prispjele pritužbe.

Važno je naglasiti da podaci o pacijentima i liječnicima koji su bili tema Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata na području Bjelovarsko-bilogorske županije, ostaju poznati samo Povjerenstvu.

IZVJEŠĆE SASTAVILA
Mihaela Potak, oec.



PREDSJEDNICA POVJERENSTVA
Anđela Predavac

