

## Istraživanje „Kako rade savetnici za zaštitu prava pacijenata u Srbiji?“

Vremenski period istraživanja: 10 - 18. septembar 2014. godine.

Opštine/gradovi obuhvaćeni istraživanjem: Beograd, Rača, Varvarin, Vršac, Žabalj, Aleksinac, Babušnica, Brus, Jagodina, Zaječar, Žitorađa, Vlasotince, Vladičin Han, Vranje, Valjevo, Stara Pazova, Kikinda, Kladovo, Gornji Milanovac, Ivanjica, Doljevac, Dimitrovgrad, Užice, Smederevo, Sjenica, Subotica, Zrenjanin, Žagubica, Prokuplje, Požarevac, Kuršumlija, Lajkovac, Lapovo, Lebane, Leskovac, Loznica, Lučani, Ljig, Ljubovija, Negotin, Koceljeva, Kosjerić, Kovačica, Kovin, Kragujevac, Krupanj, Kraljevo, Kruševac, Kučevo, Kula, Bojnik, Aranđelovac, Leskovac, Senta.

Od ukupno 141 opštine koje su imenovala Savetnika za zaštitu prava pacijenata (podatak preuzet sa Internet prezentacije Ministarstva zdravlja) istraživanjem je obuhvaćen uzorak od 54, što je **38%** od ukupnog broja.

Na sajtu Ministarstva zdravlja nisu istaknuti bilo kakvi kontakt podaci Savetnika za zaštitu prava pacijenata, već samo spisak savetnika po opštinama/gradovima, tako da smo na Internet sajtovima lokalnih samouprava (gde je to istaknuto) potražili kontakt podatke, a u većini slučajeva, pošto kontakta nije bilo ni na sajtovima, kontaktirali smo telefonom Gradsku upravu/Opštinu kako bismo obezbedili potrebne kontakt informacije.

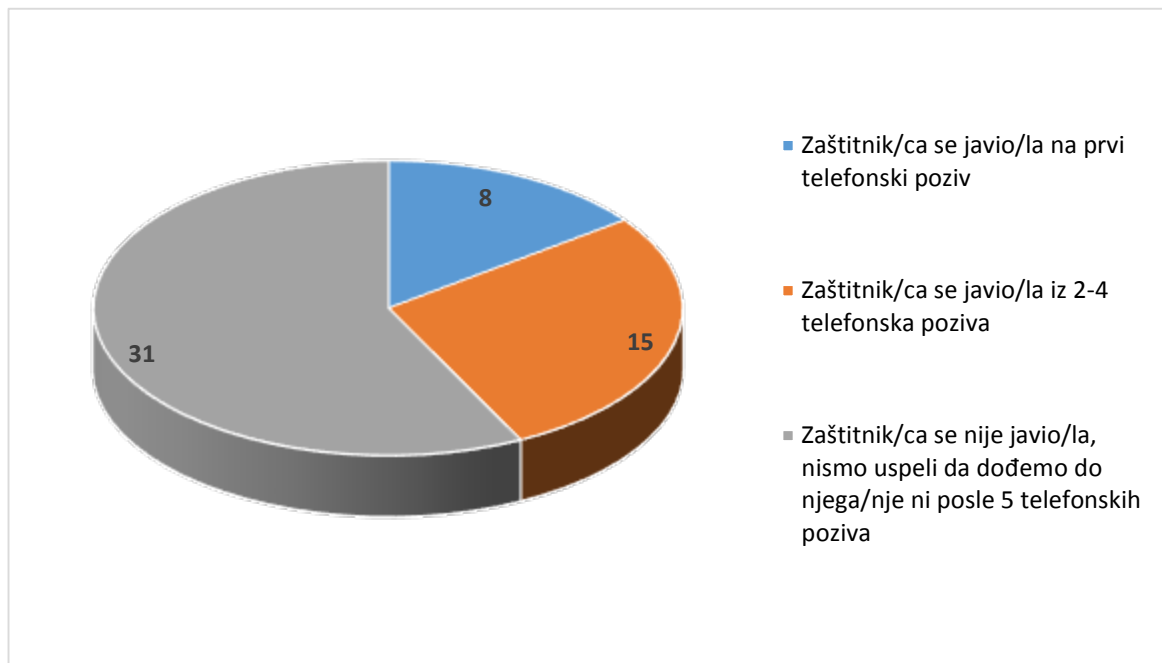
Istraživači [Udruženja Narodni parlament](#) predstavili su se kao pacijenti kojima je specijalističko-konsultativni pregled u lokalnoj zdravstvenoj ustanovi zakazan tek za 2 i po meseca od dana javljanja radi zakazivanja. Istraživači su pozvali i pitali savetnike, pitajući „šta da rade, pošto ne mogu toliko dugo da čekaju jer se brinu za svoje zdravstveno stanje?“

Propisi inače predviđaju dužnost zdravstvenih ustanova da zakažu specijalističko-konsultativni i dijagnostički pregled za koji nije propisano utvrđivanje liste čekanja, najkasnije u roku od 30 dana od dana javljanja osiguranog lica zdravstvenoj ustanovi sa lekarskim uputom, ukoliko pregled nije hitan i ako se u zdravstvenoj ustanovi ne može obaviti odmah po javljanju osiguranog lica na pregled. Ako pregled u roku od 30 dana nije moguć onda je zdravstvena ustanova dužna da izda potvrdu sa kojom pacijent može refundirati troškove privatno obavljenog pregleda od Republičkog fonda za zdravstveno osiguranje.

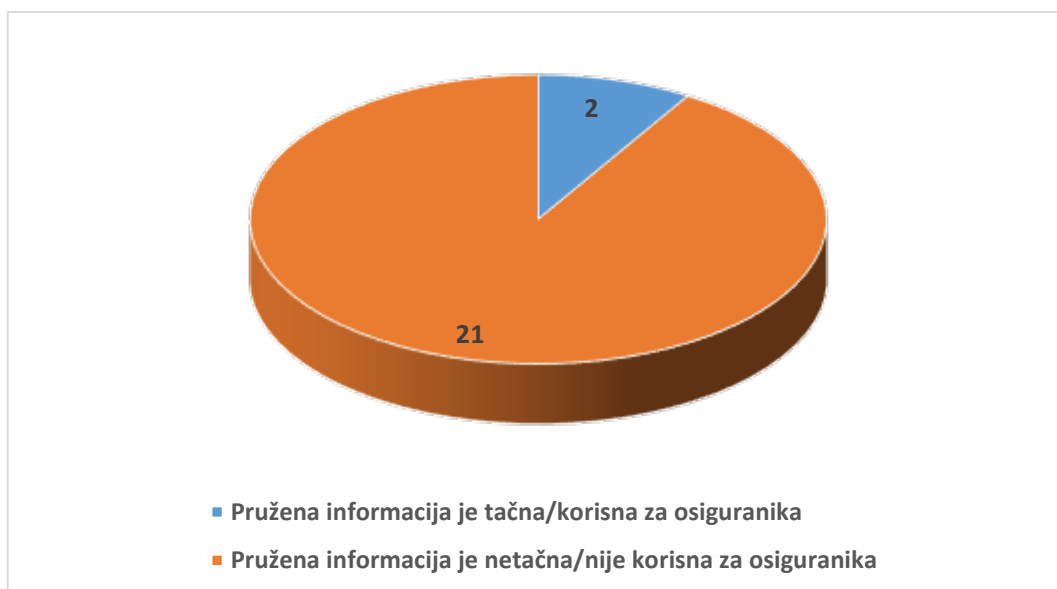
**Dakle, očekivani odgovor Savetnika za zaštitu prava pacijenata trebao bi biti onaj u kome će pacijenta informisati o njegovom/njenom pravu da obavi pregled u roku od 30 dana, te pravu da dobije pomenutu potvrdu kako bi pregled mogao bez odlaganja obaviti privatno, odnosno kasnije mogao refundirati troškove pregleda obavljenog u privatnoj praksi. Dodatno, savetnik bi trebao preuzeti neophodne korake pri predmetnoj zdravstvenoj ustanovi kako bi se problem pozitivno rešio, ne samo za konkretnog žalioca već i one potencijalno buduće.**

Dalje su dati podaci do kojih smo došli:

Od ukupnog broja Savetnika za zaštitu prava pacijenata obuhvaćenih istraživanjem samo njih 8 smo uspeli da kontaktiramo telefonom posle prvog poziva, njih 15 se javilo iz 2-4 pokušaja, dok sa većinom, njih 31 nismo uspeli da ostvarimo kontakt ni posle 5 poziva učinjenim u različitim vremenskim intervalima.



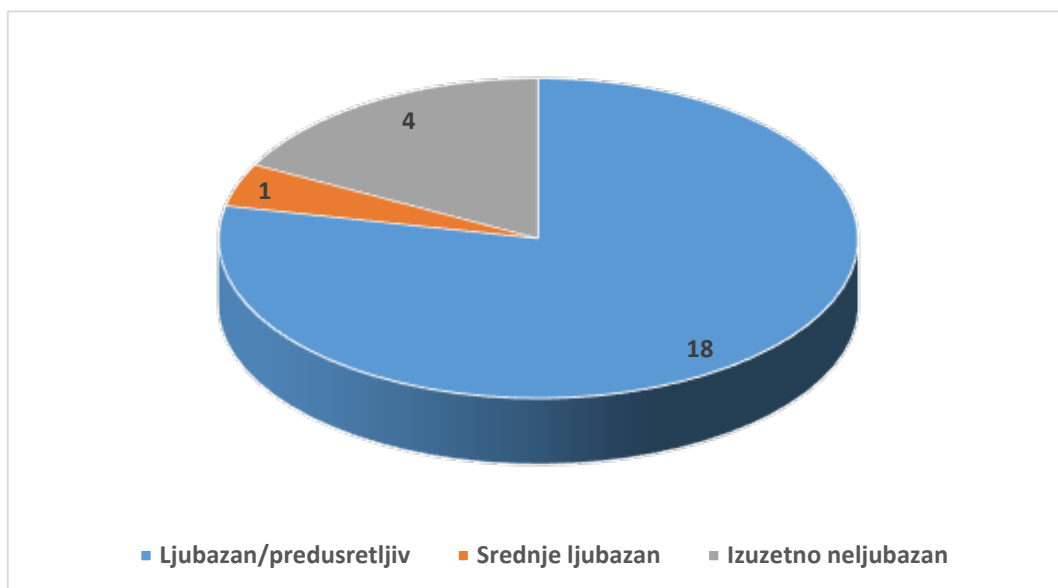
Od 23 savetnika za prava pacijenata koje smo uspeli da kontaktiramo, samo dvoje (savetnici iz Bojnika i Zrenjanina) su dali očekivani odgovor, pravilno informišući naše istraživače o njihovim pravima:



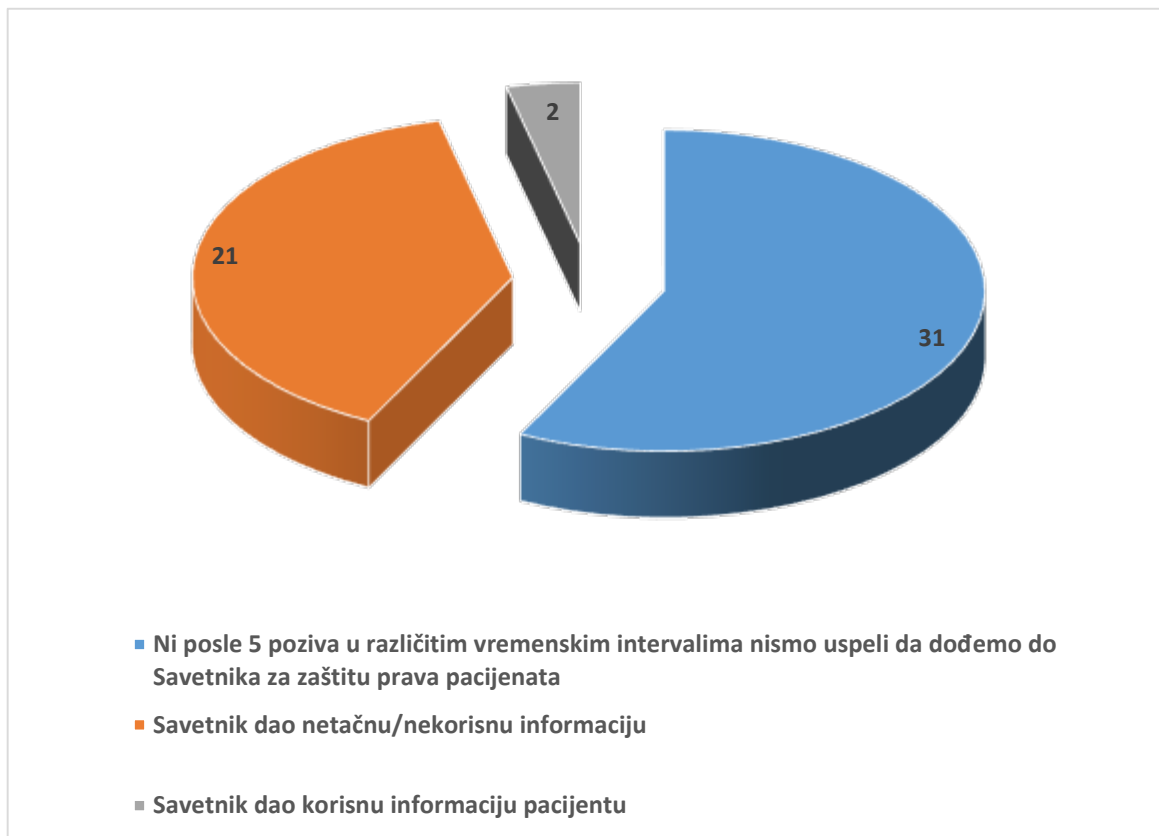
Istraživači su zabeležili neke od zanimljivijih odgovora datih pri pokušaju da dobiju savet/pomoć od savetnika za zaštitu prava pacijenata:

- „Svi živimo u vremenu bolesti, ne znam šta da vam kažem, ne postoji način da vam pomognem“ – Arandjelovac, Vesna Ilić
- „Zar ne znate nikog od zaposlenih u Domu zdravlja ili Bolnici, pa da vam on to završi? Ja ne znam šta da vam radim“ – Leskovac, Sanja Conić
- „Zar savetnici nisu u Domu zdravlja? Ja sam ovde volonter“ – Lebane, Miloš Stevanović
- „Nemojte nikako da pišete prigovor, odužiće se postupak i ništa nećete postići“ – Dimitrovgrad, Nataša Kamenov
- „Pozvaću prijateljski nekoga da pitam kako mogu da pomognem jer se zna kako se u Srbiji ubrzavaju stvari“ – Babušnica, Daliborka Spasić

Od ukupnog broja Savetnika koji su odgovorili na poziv (23) naši istraživači su ljubaznost/predusretljivost ocenili na sledeći način:



Ukupne, objedinjene rezultate prikazujemo u sledećem grafikonu:



[Zakonom o pravima pacijenata](#) jedinice lokalne samouprave preuzele su obavezu da od 1. decembra 2013. godine organizuju i obezbede zaštitu prava pacijenata određivanjem diplomiranog pravnika koji će obavljati poslove **Savetnika za zaštitu prava pacijenata** i obrazovanjem **Saveta za zdravlje**.

Savetnik za zaštitu prava pacijenata u lokalnoj samoupravi, na osnovu Zakona, trebalo bi da pruža informacije i savete o pravima pacijenata i pruža zaštitu prava pacijenata po podnetim prigovorima u ostvarivanju zdravstvene zaštite. Takođe, zdravstvene ustanove imaju obavezu da informišu svoje pacijente i istaknu podatke o imenu i prezimenu savetnika, adresi i broju telefona na koji se mogu obratiti za potrebne informacije, kao i da podnesu prigovor.

Zaključak: Istraživanje je pokazalo da realno institut savetnika za prava pacijenata ne funkcioniše. Dodatno, informacija o licu koje obavlja dužnost Savetnika za zaštitu prava pacijenata je teško dostupna prosečnom građaninu i ako isti i uspe da stupi u kontakt sa savetnikom šanse da će dobiti korisnu informaciju ili preko potrebnu pomoć su veoma male.

Sve savetnike za zaštitu prava pacijenata u Srbiji bi trebalo podvrgnuti strogoj centralizovanoj kontroli kvaliteta rada i kompetentnosti, te ceo proces izbora savetnika u većini slučajeva ponoviti kako bi se osiguralo da na ove funkcije dođu kompetentne osobe zainteresovane za zaštitu prava pacijenata. U suprotnom, jedino bi imalo smisla potpuno ukinuti institut savetnika za prava pacijenata.

U Leskovcu, 1. oktobra 2014. godine