

V
A
Š

B
R
N
I

V
O
D
I
Č

prava pacijenata



2014./2015.

4. dopunjeno i izmjenjeno izdanje - izrađeno u sklopu projekta
«Pacijenti - korisnici zdravstvenih usluga» Hrvatske udruge za promicanje prava pacijenata
kojega financira Ministarstvo zdravlja iz sredstava Državnog proračuna za 2014. godinu

Izdavač:

Hrvatska udruga za promicanje prava pacijenata, Čajkovskoga 5, 21000 Split

Tisak:

Slobodna Dalmacija Print

Urednica:

Mr. sc. Đula Rušinović-Sunara, dr. med.

Uredništvo:

Josip Perić, dipl.iur.,
Dubravka Finka, dr.med.,
Prim.dr.sc. Ljubomir Radovančević, dr.med.

Prvo izdanje izrađeno 2009. godine u suradnji s vanjskim suradnicima - članovima županijskih povjerenstava za zaštitu prava pacijenata iz županija: Bjelovarsko-bilogorske, Dubrovačko-neretvanske, Karlovačke, Koprivničko-križevačke, Krapinsko-zagorske, Ličko-senjske, Osječko-baranjske, Primorsko-goranske i Vukovarsko-srijemske:

Vesna Babarović, dipl.soc.rad.;
Prim.mr.sc. Ljiljana Betica Radić,
dr.med.;
Mr.sc. Marijan Drabik, dr.med.;
Višnja Družak,
Radmila Funtek;
Mr.sc. Davorka Gazdek, dr.med.;
dipl.soc.rad.;
Dubravko Halovanić;
Željko Jaković, dipl.oec.;
Slavica Janči;
Hrvoje Janković;
Zdravko Janković;
Elvira Jović, dipl.iur.;
Vladimir Jurčić;

Marko Katančić, dr.med.;
Slavko Kuzmić;
Mladen Marinković;
Božica Marinović;
Đurđa Mički, prof.;
Ljudevit Mejaški, dipl.ing.
biotehnologije;
Gordana Pađen, dipl.iur.;
Anđela Predavac;
Zrinka Rosić;
Antonija Roszahegy Nikolić, prof.;
Igor Salopek;
Ivan Tomić, ing.;
Doc.dr.sc. Emil Tuškan, dr.med.;

Naklada: 2000 primjeraka

SAVJETOVALIŠTE ZA PRAVA PACIJENATA:

091 502 7861

e-pošta: pravapacijenata@st.t-com.hr
www.pravapacijenata.hr

OPĆE UPUTE:

Ako niste sigurni imate li neko pravo kao pacijent (korisnik zdravstvene usluge) a niste u mogućnosti dobiti zadovoljavajući odgovor od Vašeg liječnika, potražite savjet:

- na besplatne brojeve HZZO-a:

08007979 za obvezno zdravstveno osiguranje

08007989 za dopunsko zdravstveno osiguranje

- na besplatni broj bijelog telefona Ministarstva zdravlja **08007999**
- nazovite nas - Hrvatsku udrugu za promicanje prava pacijenata, odnosno naše Savjetovalište za pacijente **091 502 7861**

POPIS SADRŽAJA:

I	Pojmovi.....	2
	pacijent	
	bolesnik	
	osigurana osoba	
	zdravstveno osiguranje	
	1. Obvezno osiguranje	
	2. Dobrovoljno zdravstveno osiguranje	
	3. Zdravstvena iskaznica	
	zdravstveni sustav	
II	Tko treba upoznati pacijente s njihovim pravima.....	7
	1. Prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja	
	2. Prava iz zdravstvene zaštite	
	3. Ljudska prava	
III	Koja su osnovna ljudska prava pacijenata.....	13
IV	Što znači pravo na zdravstvenu zaštitu.....	15
V	Europska povelja o pravima pacijenata.....	16
VI	Što treba znati svaki pacijent o svojim pravima?.....	18
VII	Česte zablude.....	20
VIII	Korisni savjeti	22

L. POJMOVI

PACIJENT je korisnik zdravstvene usluge. Pacijent može zatražiti zdravstvenu uslugu i kada je zdrav i u punoj fizičkoj i mentalnoj formi. Pacijent ne mora nužno i biti bolestan. Pacijent može i ne mora biti bolesnik te može i ne mora biti osigurana osoba.

Kada kažemo da je netko pacijent onda mislimo da je korisnik zdravstvene usluge i pri tom ne određujemo njegov status prema zdravstvenom osiguranju niti bolesti.

Ova su tri pojma počesto neraskidivo vezana, no razlikovanje značenja tih pojmova olakšati će Vam prepoznavanje Vaših prava bilo kao pacijenta bilo kao bolesnika bilo kao osigurane osobe.

PACIJENT je osoba bolesna ili zdrava koja zatraži i/ili primi pomoć zdravstvenog radnika kako bi ostvarila zdravstvenu uslugu bilo kojeg oblika, a koja služi očuvanju i/ili povratu zdravlja, poboljšanju zdravstvenog stanja te prevenciji od bolesti: od savjeta, pregleda i cijepljenja sve do operativnih zahvata i liječenja bilo lijekovima ili drugim zakonom dopuštenim i predviđenim metodama i načinima.

BOLESNIK je osoba čije je fizičko i/ili mentalno zdravlje narušeno. Definicija bolesnika proizlazi iz negacije zdrave osobe. Bolesnik nije pacijent sve dok ne potraži i/ili ne dobije zdravstvenu uslugu.

OSIGURANA OSOBA (osiguranik, članovi obitelji osiguranika, druge osigurane osobe).

Osiguranik je samo onaj koji ima ugovoreno zdravstveno osiguranje. Obveza osigurane osobe jest da predoči dokaz o zdravstvenom osiguranju, a obveza zdravstvenih radnika jest da pruže zdravstvenu uslugu prema popisima koji uređuju zdravstveno osiguranje.

U Hrvatskoj ima vrlo malo osoba koje nemaju ugovoreno obvezno zdravstveno osiguranje. No i njima država ipak pod određenim uvjetima osigurava hitne zdravstvene usluge.

ZDRAVSTVENO OSIGURANJE

U sustavu zdravstvenog osiguranja Republike Hrvatske važeći pravni propisi utvrđuju:

- obvezno zdravstveno osiguranje
- dobrovoljno zdravstveno osiguranje (dopunsko zdravstveno osiguranje, dodatno i privatno zdravstveno osiguranje)

1.Što znači pojam obvezno zdravstveno osiguranje ?

Obvezno zdravstveno osiguranje znači da su svi hrvatski državljani s prebivalištem, odnosno stranci s odobrenim stalnim boravkom u RH obvezni osigurati se kod HZZO-a osigurati na obvezno zdravstveno osiguranje prema jednoj od osnova osiguranja utvrđenih Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju ("Narodne novine", br. 150/08.) i propisima donesenim na osnovi tog Zakona.

Stranci koji u RH nemaju odobren stalni boravak obvezni su se zdravstveno osigurati prema odredbama Zakona o zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj. ("Narodne novine", br. 114/97.)

•Tko stječe prava i obveze iz obveznog zdravstvenog osiguranja ?

Samo osobe kojima je HZZO utvrdio status osigurane osobe, a to dokazuju iskaznicom zdravstveno osigurane osobe, odnosno ovjerenom kopijom prijave na obvezno zdravstveno osiguranje.

O utvrđenom statusu ovisi opseg prava i obveza iz obveznog zdravstvenog osiguranja.

Stjecanje prava i obveza u obveznom zdravstvenom osiguranju uređeno je Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju ("Narodne novine", br. 150/08.) i propisima donesenim na osnovi tog Zakona.

Obvezno zdravstveno osiguranje provodi Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje

2.Što znači pojam **dobrovoljno** zdravstveno osiguranje?

Dobrovoljno zdravstveno osiguranje prema odredbama Zakona o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju ("Narodne novine" broj 85/06 i 150/08) jest:

- dopunsko zdravstveno osiguranje,
- dodatno zdravstveno osiguranje,
- privatno zdravstveno osiguranje.

Dopunsko i dodatno zdravstveno osiguranje ugovaraju se kao dugoročna osiguranja, a najmanje u trajanju od godine dana.

2.1.Dopunsko zdravstveno osiguranje

Navedenim Zakonom dopunsko zdravstveno osiguranje definirano je kao osiguranje kojim se osigurava pokriće dijela troškova do pune cijene zdravstvene zaštite iz obveznoga zdravstvenog osiguranja.

Konkretno dopunskim osiguranjem osigurava se pokriće dijela troškova do pune cijene zdravstvene zaštite iz obveznoga zdravstvenog osiguranja iz članka 15. i 16. Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju.

Osiguravatelj, određuje premiju za dopunsko zdravstveno osiguranje s obzirom na opsege pokrića iz ugovora o dopunskom zdravstvenom osiguranju.

Osiguravatelj dopunskoga zdravstvenog osiguranja ima obvezu:

- sklopiti ugovor o osiguranju sa svakom osiguranom osobom Zavoda koja se želi osigurati za prava iz dopunskoga zdravstvenog osiguranja po programima osiguravatelja
- za sve osiguranike osigurati jednaka prava i obveze iz dopunskoga zdravstvenog osiguranja po pojedinom programu osiguravatelja.

Dopunsko zdravstveno osiguranje regulirano je navedenim Zakonom i Pravilnikom o uvjetima i načinu provođenja dopunskog zdravstvenog osiguranja (»Narodne novine«, br. 02/09.)

2.2. Dodatnim zdravstvenim osiguranjem osigurava se viši standard zdravstvene zaštite u odnosu na standard zdravstvene zaštite iz obveznoga zdravstvenog osiguranja te veći opseg prava u odnosu na prava iz obveznoga zdravstvenog osiguranja.

2.3. Privatnim zdravstvenim osiguranjem osigurava se zdravstvena zaštita fizičkim osobama koje borave u Republici Hrvatskoj, a koje se nisu obvezne osigurati sukladno Zakonu o obveznom zdravstvenom osiguranju i Zakonu o zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj.

3. Zdravstvena iskaznica

Osigurana osoba HZZO-a svoj status u obveznom zdravstvenom osiguranju dokazuje iskaznicom zdravstveno osigurane osobe, odnosno ovjerenom kopijom prijave na obvezno zdravstveno osiguranje.

HZZO osobi kojoj u propisanom postupku utvrdi status osigurane osobe, izdaje iskaznicu obveznog zdravstvenog čiji je oblik, sadržaj, način izdavanja i korištenja propisan općim aktom Zavoda.

Takvu iskaznicu nazivamo zdravstvena iskaznica (u daljnjem tekstu: iskaznica).

- **Iskaznica dopunskog zdravstvenog osiguranja**

Na temelju sklopljenog ugovora o dopunskom zdravstvenom osiguranju osiguratelj, odnosno Zavod izdaje osiguraniku iskaznicu dopunskoga zdravstvenog osiguranja, kojom se dokazuje status osiguranika dopunskoga zdravstvenog osiguranja.

- **Način korištenja iskaznice**

Osigurana osoba ima pravo koristiti iskaznicu samo uz predloženie osobne iskaznice i ako u vrijeme korištenja postoje činjenice na osnovi kojih je potonja izdana.

Osigurana osoba koja je na bilo koji način zlorabila korištenje iskaznice snosi materijalnu i kaznenu odgovornost zbog zloupotrebe.

- **Gubitak iskaznice**

Gubitak iskaznice osigurana osoba obvezna je prijaviti najbližem područnom uredu ili ispostavi područnog ureda Zavoda, te objaviti njezin gubitak u "Narodnim novinama".

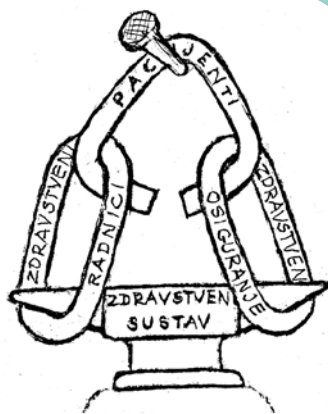
Osigurana osoba koja ne prijavi gubitak iskaznice obvezna je snositi troškove nastale zloupotrebom iskaznice od strane druge osobe.

ZDRAVSTVENI SUSTAV

Zdravstveni sustav obuhvaća tri osnovna čimbenika :

- pacijenti
- zdravstveni radnici
- osiguravatelji zdravstvenih usluga

U tom trokutu pacijenti su najbrojniji. Kako trebaju i zahtijevaju pomoć o kojoj im ovisi zdravlje, a ponekad i sam život, to ih u tom povezanom odnosu strana svrstava u najslabiju kariku sustava.



Radi toga je u modernom svijetu prihvaćeno da se ljudska prava osoba koje koriste zdravstvene usluge posebno tretiraju te im se pridaje i posebna pažnja unutar zakonodavstva i društvenog poretka. To je razlog da LJUDSKA PRAVA korisnika zdravstvenih usluga **NAZIVAMO PRAVIMA PACIJENATA.**

UOČI - BITNA RAZLIKA:

Prava osiguranika i prava pacijenata nisu istoznačnice!!

Pacijent ne mora biti, ali najčešće jest, osigurana osoba (a posebno u Hrvatskoj gdje je Zakonom o zdravstvenoj zaštiti i Zakonom o obveznom zdravstvenom osiguranju određen vrlo širok krug obvezno osiguranih osoba.)



Osiguranik je osoba koja je korisnik usluga osiguravajuće kuće koja osigurava zdravstvenu zaštitu prema zakonom dopuštenim i određenim uvjetima.

Osiguranik ima pripadajući dokument kojim dokazuje svoj status osigurane osobe.

To je zdravstvena iskaznica.

Obveza osigurane osobe jest da predoči dokaz o zdravstvenom osiguranju, a obveza zdravstvenih radnika jest da pruže zdravstvenu uslugu prema pravilima određenim zdravstvenim osiguranjem.

U Hrvatskoj ima vrlo malo osoba koje nemaju ugovoreno obvezno zdravstveno osiguranje. No i njima država ipak pod određenim uvjetima jamči najosnovnije zdravstvene usluge.

PONOVIMO:

Kada kažemo da je netko **pacijent** onda mislimo da je **korisnik zdravstvene usluge i pri tom ne određujemo njegov status prema zdravstvenom osiguranju niti bolesti !!!**

Naučite razlikovati
ljudska prava od onoga
što Vam netko nudi u
zamjenu za nešto.

II. TKO TREBA UPOZNATI PACIJENTE S NJIHOVIM PRAVIMA?

1. PRAVA IZ ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA - odnose se na popis i opseg usluga obuhvaćenih zdravstvenim osiguranjem

*Imate pravo i pitati i
dobiti odgovor.*

Obvezu upoznavanja osiguranika s njihovim pravima iz zdravstvenog osiguranja imaju osiguravatelji no i sami osiguranici imaju svoju obvezu upoznati se sa svojim pravima. Za neprovedbu ovakvog upoznavanja s pravima ne postoje zakonske sankcije!

2. PRAVA IZ ZDRAVSTVENE ZAŠTITE

Zdravstvena zaštita u smislu ovoga Zakona obuhvaća sustav društvenih, skupnih i individualnih mjera, usluga i aktivnosti za očuvanje i unaprjeđenje zdravlja, sprječavanje bolesti, rano otkrivanje bolesti, pravodobno liječenje te zdravstvenu njegu i rehabilitaciju.

Zdravstvena zaštita stanovništva Republike Hrvatske provodi se na načelima sveobuhvatnosti, kontinuiranosti, dostupnosti i cjelovitog pristupa u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, a specijaliziranog pristupa u specijalističko-konzilijarnoj i bolničkoj zdravstvenoj zaštiti.

Zdravstvena zaštita mora biti dostupna svim korisnicima zdravstvenih usluga na principu jednakosti.

Upoznavanje s pravima iz zdravstvene zaštite obveza je liječnika, prije svega u primarnoj zdravstvenoj zaštiti tj. odabranih liječnika, a to su:

- obiteljski liječnik,
- odabrani stomatolog,
- odabrani ginekolog
- odabrani pedijatar.

U posebnim prilikama, kada je u pitanju specijalistička zdravstvena zaštita, za davanje informacija je zadužen liječnik specijalista.

Za ne provedbu ovakvog upoznavanja s pravima još uvijek nema učinkovite procedure ni sankcije.

Obveza izabranog liječnika

Izabrani liječnik primarne zdravstvene zaštite obavezan je osiguranu osobu radi prvog specijalističkog pregleda uputiti u ugovornu zdravstvenu ustanovu, odnosno kod ugovornog zdravstvenog radnika privatne prakse, koja je najbliža mjestu njenog prebivališta odnosno boravka, a koji mogu provesti traženi prvi specijalistički pregled.

Obveza osigurane osobe

Kada osiguranu osobu izabrani liječnik primarne zdravstvene zaštite za određenu dijagnozu uputi na prvi specijalistički pregled u određenu ugovornu zdravstvenu ustanovu, odnosno ugovornom zdravstvenom radniku privatne prakse, ona je obvezna, radi obavljanja navedenog pregleda, javiti se ugovornoj zdravstvenoj ustanovi ili zdravstvenom radniku privatne prakse kamo ju je uputio izabrani liječnik.

Uputnica za obavljanje specijalističkog pregleda vrijedi 30 dana, a osigurana osoba obvezna je u tom roku javiti se ugovornoj zdravstvenoj ustanovi, odnosno ugovornom zdravstvenom radniku privatne prakse kod kojih je upućena.

Obveza ugovornog subjekta Zavoda

Ugovorna zdravstvena ustanova, odnosno ugovorni zdravstveni radnik private prakse kojima je osigurana osoba upućena na specijalistički pregled obaviti će zatraženu zdravstvenu uslugu odmah ukoliko se radi o hitnim stanjima, odnosno u najkraćem mogućem roku na način da se pacijenta upiše na listu čekanja.

Pravilnikom o uvjetima i načinu ostvarivanja prava iz obveznog zdravstvenog osiguranja, propisani su uvjeti za ostvarivanje zdravstvene zaštite.

Svatko tko zdravstvenu zaštitu ostvaruje mimo propisanih uvjeta dužan je samostalno snisiti troškove pružene zdravstvene usluge, pomagala, naprave, lijeka ili kakve druge osigurane usluge.

Na primjer, ukoliko je osigurana osoba ostvarila zdravstvenu uslugu u zdravstvenoj ustanovi ili kod zdravstvenog radnika private prakse s kojima Zavod za zdravstveno osiguranje nije sklopio ugovor o provođenju zdravstvene zaštite, troškove takve usluge snosi osobno unatoč tome što je osigurana osoba.

Isto se odnosi i na nabavku ortopedskog ili drugog pomagala, odnosno dentalno pomagalo /napravu, od neugovorenog isporučitelja, a također i na lijekove koji nisu utvrđeni osnovnom ili dopunskom listom lijekova.

Obratite pažnju:

Potrebno je provjeriti ima li zdravstvena ustanova, privatna ordinacija i/ili isporučitelj zdravstvenih pomagala i naprava kod kojih tražite zdravstvenu uslugu ugovor s HZZO-om prije nego li se ostvari zatražena zdravstvena usluga.

Svaki zdravstveni radnik i isporučitelj zdravstvenih pomagala **dužan je upozoriti** korisnika kako nema ugovor s HZZO-om **prije nego li pruži uslugu** odnosno isporuči pomagalo ili napravu.

Ukoliko korisnik nije unaprijed upozoren pravno ima mogućnost zatražiti da troškove snosi onaj tko ga nije na to upozorio na vrijeme

ALI

procedura kojom će se vršiti dokazivanje da je tome bilo tako u najvećem broju slučajeva ne može biti provedena sa sigurnošću jer se radi o usmenim tvrdnjama te je riječ korisnika suprotstavljena liječniku ili isporučitelju, a vrlo često u tim situacijama nema niti svjedoka

Iznimno je moguće ostvariti povrat troškova nastalih zbog korištenja zdravstvom uslugom kod neugovorenog liječnika odnosno u neugovorenoj zdravstvenoj ustanovi. Isključivo se to odnosi na situacije kada se radi o hitnim medicinskim stanjima.

Za povratak sredstava treba postaviti odgovarajući Zahtjev te je neophodno obratiti se HZZO-u čim ranije po izvršenom plaćanju neke zdravstvene usluge.

Povratak sredstava je moguć samo do visine iznosa kojeg Zavod plaća ugovornim provoditeljima zdravstvene zaštite za tu vrstu zdravstvene zaštite

Naknada troškova zdravstvene zaštite izvršiti će se i kada je ugovorni subjekt Zavoda neopravdano:

1. naplatio zdravstvenu uslugu,
2. odbio pružiti zdravstvenu zaštitu uvjetujući potonju prethodnom kupnjom ugradbenih, odnosno potrošnih materijala ili lijekova s osnovne liste lijekova, odnosno po izboru osigurane osobe s dopunske liste lijekova za koje osigurana osoba ispunjava uvjete propisane općim aktima Zavoda,
3. odbio propisati na recept lijek s osnovne liste lijekova, odnosno po izboru osigurane osobe s dopunske liste lijekova za koji osigurana osoba ispunjava uvjete propisane općim aktima Zavoda,
4. naplatio u cijelosti ili djelomice odobreno ortopedsko ili drugo pomagalo te dentalno pomagalo/napravu,
5. uputio osiguranu osobu da zdravstvenu zaštitu, koju ima ugovorenu sa Zavodom, koristi u neugovornoj zdravstvenoj ustanovi, odnosno kod neugovornog zdravstvenog ranika privatne prakse, a koja zdravstvena zaštita je za osiguranu osobu bila medicinski indicirana.

Za prethodno nabrojane situacije potrebno je pokrenuti upravni postupak, a to znači da korisnik treba prepoznati da mu je neopravdano naplaćena usluga i obratiti se HZZO-u. Treba postaviti **zahtjev za povrat sredstava** te priložiti:

- originalnu medicinsku dokumentaciju
- original osobnog računa za plaćenu zdravstvenu uslugu, odnosno original računa za plaćeni lijek, ugradbeni ili potrošni materijal, ortopedsko ili drugo pomagalo te dentalno pomagalo/napravu koji **obvezno mora glasiti na ime osigurane osobe koja je koristila zdravstvenu zaštitu**

VAŽNO!

**Tražite
račun
za svaku
naplaćenu
zdravstvenu
uslugu**

3. LJUDSKA PRAVA

Pod pojmom ljudskih prava podrazumijevamo ona prava koja stječemo već činjenicom da jesmo. Ova su prava jednaka za sve. To su prava na:

život

ljudsko dostojanstvo

informaciju

odluku

pritužbu

Kada se govori o ljudskim pravima onda se često zasebno nabrajaju i prava koja se mogu podvesti pod ova osnovna, a kao što su npr.:

- pravo na opredijeljenje i samoopredijeljenje u odnosu na vjersku, nacionalnu ili kakvu drugu pripadnost te moralno opredjeljenje, a koja možemo smarati dijelom prava na ljudsko dostojanstvo kao i dijelom prava na odluku
- pravo na jednakost, koje također možemo podvesti pod ljudsko dostojanstvo.

Upoznavanje s ljudskim pravima svekolika je obveza društva u cjelini te predstavlja i osobnu kulturu svakog člana društva. Za ne educiranost po tom pitanju ne može se pravno prozivati neku određenu osobu niti instituciju! **Za to smo svi odgovorni.**

Preispitajte svoj osobni stav
prema pravima drugih pacijenata
prije nego li zatražite svoja prava.

III. KOJA SU OSNOVNA LJUDSKA PRAVA PACIJENATA

Najosnovnije je pravo svakog korisnika zdravstvene usluge da mu se prilikom bilo kakvog oblika pružanja zdravstvene usluge poštuju sva njegova ljudska prava te da mu se ničim ne narušava njegovo ljudsko dostojanstvo.

Svako uspješno liječenje pretpostavlja odnos između pacijenta i liječnika unutar kojeg pacijent dobiva dovoljno informacija na temelju koje donosi samostalnu odluku. Tamo gdje pacijent sudjeluje u odlukama o svojem zdravlju aktivno se odnosi i prema samom liječenju te je izlječenje izglednije, a liječenje dokazano uspješnije.

**Ne zaboravite
da kada idete
liječniku idete
po pomoć,
a ne po
zdravlje.**

Vrlo je bitno za procese izlječenja ostvariti aktivnu suradnju liječnika i pacijenta. Ta suradnja ovisi o načinu komunikacije između pacijenta i liječnika.

U odnosima između pacijenata i liječnika postoji opterećenost na mnogo razina, a posebice jer su s jedne strane "ubogi i nemoćni" a s druge "sveznajući".

**Povjerenje u svojeg liječnika
ne gradite na strahu, već na njegovoj
spremnosti da pruži potpunu informaciju.**

U modernom vremenu sve više se uočava potreba uvažavanja na svim razinama, pa tako i ostvarivanje partnerskih odnosa i u samom sustavu zdravstva.

Pacijent se danas sagledava sve više kao partner u sustavu i zato jer je on nositelj izvora sredstava za cijeli zdravstveni sustav jednako kao što je i krajnji korisnik svih zdravstvenih usluga te potrošač svih medicinskih proizvoda.

**Temeljem članaka
6., 8., 17. i 18. Zakona o pravu
na pristup informacijama
(Narodne novine 25/13)
od svih tijela javne vlasti možete
zahtijevati da vam se dostavi
željena informacija.**

U kontekstu tržišnih odnosa, sve je prihvaćenija uloga pacijenta - potrošača, a ona uključuje aktivni odnos prema određivanju tržišnih prilika i unutar sustava zdravstva.

Da bi se odredili u svojem aktivnom stavu, pacijenti trebaju razumijevati i poznavati osnovna ljudska prava kao i osnovna prava iz zdravstvene zaštite te zdravstvenog osiguranja.

Osnovna prava pacijenata određena su brojnim međunarodnim dokumentima kao i Zakonom o zaštiti prava pacijenata i odnose se na:

**pravo na ljudsko dostojanstvo,
samopredjeljenje,
privatnost,
povjerljivost podataka,
informaciju,
suodlučivanje na temelju potpune i pravodobne informiranosti,
odbijanje zdravstvene usluge,
napuštanje zdravstvene ustanove i
pritužbu.**

Ova prava uključuju i pravo na sudjelovanje u donošenju odluka o samom sustavu zdravstva, a čime ostvaruju svoj partnerski udio u sustavu zdravstva.

Pravo na ljudsko dostojanstvo

prije svega označava pravo ne biti diskriminiran niti po kojem osnovu, a najčešće se za diskriminaciju koriste osnove spolne, dobne, rasne ili nacionalne pripadnosti te vjerskog opredjeljenja.

Obratite pažnju na to kako je bolest sastavni dio života.

Slijedom navedenih ljudskih prava ista su i prava svakog pacijenta no opterećenost osobe koja je bolesna ili samo koristi zdravstvenu uslugu u sustavu koji je paternalistički ustrojen i u kojem pacijent "nema pravo glasa" prema uvriježenoj višestoljetnoj praksi, dolazi do posebnog izražaja te se prava pacijenata zasebno navode i štite u zakonodavstvima mnogih zemalja. Od 2004. godine i Hrvatska ima zasebni zakon koji regulira prava pacijenata.

Iz nabrojenih ovih osnovnih ljudskih prava možemo lako zaključivati kako je pacijentima teško obraniti pravo na ljudsko dostojanstvo no također nije ni malo lako doći do potpune informacije u tržišnom svijetu u kojem se reklamiranje proizvoda povezuje s uspjehom na tržištu, što onda uvećava i profite, a time i moć onih koji uspjevaju svoje proizvode i/ili usluge bolje prodati.

Pravo na potpunu i točnu informaciju nije ni malo jednostavno ostvariti, a čime je izravno ugroženo i **pravo na odluku o vlastitom zdravlju** koja je ujedno i izravna odluka o vlastitom životu, jer odluka izravno ovisi o informacijama koje smo prikupili.

Pravo na pritužbu unutar sustava zdravstva je jedno od prava koje zahtijeva posebnu pozornost u društvu, što dokazuju i podaci kako nema niti jednog spora u svezi ugrožavanja osnovnih ljudskih prava, bez da je došlo do izravne štete po zdravlje i život. Već se time diskriminira svako ljudsko pravo pacijenta, jer on ima pravo na pritužbu kada su mu se kršila osnovna ljudska prava samo i ukoliko istu predoči sudu u sklopu traženja odštete po nastaloj šteti, dok u ostalim slučajevima ne uspijeva postići ništa te niti jedna globa predviđena Zakonom o zaštiti pacijenata nije do sada sama po sebi ni utužena, a kamo li naplaćena.

IV. ŠTO ZNAČI PRAVO NA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU?

Pravo na zdravstvenu zaštitu jest pravo kojeg definiramo Zakonom o zdravstvenoj zaštiti (»Narodne novine br., 150/08. u daljnjem tekstu: Zakon).

Zdravstvena zaštita u smislu navedenog Zakona obuhvaća sustav društvenih, skupnih i individualnih mjera, usluga i aktivnosti za očuvanje i unaprjeđenje zdravlja, sprječavanje bolesti, rano otkrivanje bolesti, pravodobno liječenje te zdravstvenu njegu i rehabilitaciju.

Svaka osoba ima pravo na zdravstvenu zaštitu i na mogućnost ostvarenja najviše moguće razine zdravlja, u skladu s odredbama ovoga Zakona i Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju.

Svaka je osoba obvezna brinuti se o svome zdravlju.

Nitko ne smije ugroziti zdravlje drugih.

Svaka osoba je u hitnim slučajevima obvezna pružiti prvu pomoć ozlijeđenoj ili bolesnoj osobi i omogućiti joj pristup do hitne medicinske pomoći.

Republika Hrvatska mjerama gospodarske i socijalne politike stvara uvjete za provođenje zdravstvene zaštite kao i uvjete za zaštitu i očuvanje te poboljšanje zdravlja stanovništva te usklađuje djelovanje i razvoj na svim područjima zdravstva u cilju osiguranja ostvarivanja zdravstvene zaštite stanovništva.

Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave u skladu s utvrđenim pravima i obvezama osiguravaju uvjete za ostvarivanje zdravstvene zaštite na svom području

V. EUROPSKA POVELJA O PRAVIMA PACIJENATA

1. PRAVO NA PREVENTIVNE MJERE

Svatko ima pravo na odgovarajuću uslugu sa svrhom prevencije bolesti.

2. PRAVO NA DOSTUPNOST

Svatko ima pravo na dostupnost zdravstvenih usluga u skladu sa svojim zdravstvenim potrebama. Dostupnost zdravstvenih uslugama mora biti zajamčena i jednako dostupna, bez diskriminacije koja se odnosi na financijske okolnosti, mjesto boravka, prirode bolesti ili vremena koje je **potrebno za ostvarivanje prava na realizaciju zdravstvene usluge**.

3. PRAVO NA INFORMACIJU

Svatko ima pravo na pristup svim informacijama koje se odnose na njegovo osobno zdravstveno stanje, zdravstvene usluge i način njihova korištenja, kao i na sve mogućnosti koje proizlaze iz znanstvenih istraživanja i inovativne tehnologije.

4. PRAVO NA PRISTANAK

Svatko ima pravo na sve informacije koje omogućuju aktivno sudjelovanje u odlučivanju o vlastitom zdravlju; takve informacije su preduvjet za svaki postupak i zahvat kojemu je svrha liječenje, uključujući i sudjelovanje u znanstvenim istraživanjima.

5. PRAVO NA SLOBODAN IZBOR

Svatko na temelju odgovarajućih informacija ima pravo na slobodan izbor različitih postupaka i zahvata, kao i pružatelja/osiguravatelja zdravstvenih usluga.

6. PRAVO NA PRIVATNOST I POVJERLJIVOST

Svatko ima pravo na povjerljivost vlastitih podataka, uključujući one koje se odnose na vlastito zdravstveno stanje i moguće dijagnostičke ili terapijske postupke, kao i na zaštitu privatnosti tijekom odvijanja pregleda, specijalističkih obrada te općenito liječničko-kirurških zahvata.

7. PRAVO NA POŠTIVANJE PACIJENTOVOG VREMENA

Svatko ima pravo na ostvarivanje potrebne zdravstvene usluge unutar najskorijeg mogućeg i unaprijed zakazanog termina. Ovo se pravo odnosi na sve etape trajanja medicinskog postupka.

8. PRAVO NA NADZOR STANDARDA KVALITETE

Svatko ima pravo na visokokvalitetnu zdravstvenu uslugu sukladno vrednovanju prema jasno utvrđenim standardima.

9. PRAVO NA SIGURNOST

Svatko ima pravo na sigurnost od štete prouzročene slabom organizacijom zdravstvenih usluga, stručnim nemarom i pogreškom, kao i pravo na dostupnost visokih sigurnosnih standarda.

10. PRAVO NA INOVACIJE

Svatko ima pravo pristupa inovativnim postupcima, uključujući dijagnostičke postupke sukladno međunarodnim standardima, neovisno o ekonomskim ili financijskim okolnostima.

11. PRAVO NA IZBJEGAVANJE NEPOTREBNE PATNJE I BOLI

Svatko ima pravo biti sačuvan od patnje i boli u svakoj fazi bolesti, koliko god je to moguće.

12. PRAVO NA INDIVIDUALNI PRISTUP

Svatko ima pravo na individualno prilagođen dijagnostički ili terapijski postupak koji je u najvećoj mogućoj mjeri prilagođen osobnim potrebama.

13. PRAVO NA PRITUŽBU

Svatko ima pravo na pritužbu u svakoj prilici u kojoj doživi povredu, te u tom smislu ima pravo na odgovor ili drugu povratnu reakciju.

14. PRAVO NA OBEŠTEĆENJE

Svatko u slučaju trpljenja fizičke, etičke ili psihološke povrede uzrokovane zdravstvenom uslugom ima pravo na dostatno obeštećenje unutar razumnog vremenskog roka.

SAVJETOVALIŠTE ZA PRAVA PACIJENATA:

091 502 7861

e-pošta: pravapacijenata@st.t-com.hr

www.pravapacijenata.hr

VI. ŠTO TREBA ZNATI SVAKI PACIJENT O SVOJIM PRAVIMA?

I. Imate pravo znati:

- ime i kvalifikaciju osobe koja vam pruža zdravstvenu uslugu
- sve o svojem zdravstvenom stanju

II. Zdravstveni radnik nema pravo davati informacije o vašem zdravstvenom stanju nikome osim osobama za koje ga vi ovlastite da im o tome smije govoriti.

III. Imate pravo odlučiti nakon ispravne, potpune i pravodobne informacije:

- koju predloženu metodu liječenja želite
- odbiti predloženu metodu liječenja
- zatražiti drugo mišljenje
- odbiti sudjelovati u kliničkim ispitivanjima
- napustiti zdravstvenu ustanovu

Prema važećim propisima u Hrvatskoj pacijent ima pravo prihvatiti ili odbiti pojedini dijagnostički, odnosno terapijski postupak, osim u slučaju neodgodive medicinske intervencije čije bi nepoduzimanje ugrozilo život i zdravlje pacijenta ili izazvalo trajna oštećenja njegovoga zdravlja.

Prihvatanje pojedinoga dijagnostičkog ili terapijskog postupka pacijent izražava potpisivanjem suglasnosti.

Pisani pristanak na medicinske zahvate podrazumijeva kako je pacijent iscrpno i razumljivim jezikom upoznat sa svim pozitivnim i negativnim posljedicama predloženog medicinskog zahvata i/ili dijagnostičkog postupka.

ZATO NE POTPISUJTE FORMULARE PRIJE NEGO LI STE DOISTA SIGURNI KAKO VAM JE JASNO ŠTO POTPISUJETE ODNOSNO NA KOJE POTENCIJALNE KOMPLIKACIJE PRISTAJETE.



AKO STE POTPISALI IZ STRAHA PRED SVOJIM LIJEČNIKOM, A NISTE SIGURNI ŠTO STE POTPISALI NARUŠENO VAM JE PRAVO NA INFORMACIJU, PRAVO NA ODLUKU KAO I PRAVO NA ODBIJANJE PREDLOŽENOG ZAHVATA.

AKO SMATRATE DA JE VAŠ POTPIS IZNUĐEN NA BILO KOJI NAČIN, POŽELJNO JE ODMAH ZAPOČETI POSTUPAK PRIGOVORA ODNOSNO ŽALBE JER TIME POGODUJETE KONAČNOM ISHODU LIJEČENJA.

**Ne strahujte pitati
kako bi mogli odlučiti!**

OBRATITE SE ZA POMOĆ ČIM UOČITE KAKO VAŠ POTPIS NIJE DAN VAŠOM SLOBODNOM VOLJOM NA TEMELJU ISCRPNE I POTPUNE INFORMACIJE.

VAŽNA NAPOMENA:

Važno je znati i kako odgovornost za posljedice vaše odluke snosite sami.

Zato je ponekad lakše prepustiti odluku drugome, ali taj DRUGI NIJE U VAŠOJ KOŽI te tako donešene odluke ne moraju za vas biti i najbolje rješenje.

SAVJETOVALIŠTE ZA PRAVA PACIJENATA:

091 502 7861

e-pošta: pravapacijenata@st.t-com.hr
www.pravapacijenata.hr

VII. ČESTE ZABLUDU

A) poistovjećivanje prava na bolovanje s pravima pacijenata

PRAVO NA NOVČANU NAKNADU TIJEKOM BOLOVANJA NIJE PRAVO BOLESNOG PACIJENTA VEĆ

PRAVO BOLESNOG RADNIKA.

Samo zaposlena osoba koja ima valjani ugovor o radu može ostvariti pravo na novčanu naknadu tijekom odsustva s posla zbog bolesti.

Svaki poslodavac dužan je poštivati prava radnika koji se razbole. Poslodavac nije dužan snositi posljedice bolesti svojeg zaposlenika na način da poradi toga gubi svoju rentabilnost u poslovanju te je nakon određenog perioda bolovanja naknada za bolovanje dužnost društva u cijelosti.

Kada dođe do problema poradi nemogućnosti produljivanja perioda bolovanja, a nema pozitivnih ishoda liječenja koji bi radniku vratili radnu sposobnost, često nastupaju nesporazumi oko toga tko treba voditi brigu o takvim bolesnicima ukoliko nisu nastupili uvjeti za invalidsku mirovinu.

Pokušajte sebi
odgovoriti na pitanje:
**BI LI VAŠ PROBLEM
JEDNAKO BIO PRISUTAN
I KADA NE BISTE BILI
ZAPOSLENA OSOBA?**
Ako DA - obratite se nekome
tko štiti prava pacijenata.
Ako NE - obratite se
nekome tko štiti prava
radnika.

B) poistovjećivanje članova liječničkih povjerenstava HZZO-a s ulogom liječnika davatelja zdravstvenih usluga

Česte su zablude vezane za rad liječničkih povjerenstava pri HZZO-u. Pacijenti često liječnike koji su uposleni kao članovi liječničkih povjerenstava u zdravstvenom osiguranju poistovjećuju s njihovim zvanjem te od njih očekuju da se vode pravilima prema kojima se pružaju zdravstvene usluge.

Međutim, ti liječnici nisu zaposleni kao davatelji zdravstvenih usluga već kao službenici osiguranja koji su zaduženi za nadziranje provedbe propisa svoje osiguravajuće kuće. Za svoj rad oni odgovaraju izravno osiguravajućoj kući i imaju zadatak nadzirati koriste li se novčana sredstva osiguranika

sukladno odredbama koje je propisao osiguravatelj. Takav radni zadatak jest sukladan interesima osiguranika no nije izravno pružanje zdravstvene usluge odnosno takvi liječnici imaju drugačije radne zadatke.

Pokušajte sebi odgovoriti na pitanje:

Bi li vaš problem jednako bio prisutan i kada ne biste bili zaposlena osoba?

Ako DA - obratite se nekome tko štiti prava pacijenata.

Ako NE - obratite se nekome tko štiti prava radnika.



Na prava iz osiguranja se možemo žaliti izvršnoj i sudbenoj vlasti.

Vijeće Europe je u veljači 2000. godine dalo smjernice za razvoj utjecaja pacijenata, zapravo samih birača, na zdravstvenu politiku i razvoj zdravstvenog sustava. Ta se preporuka (Preporuka br.5 Vijeća Europe iz 2000. godine) odnosi na osnaživanje partnerskih odnosa pacijenata u sustavu zdravstva.

VIII. KORISNI SAVJETI

SAVJETI ZA KORISNIKE ZDRAVSTVENIH USLUGA I OSIGURANE OSOBE

Tražite račun za svaku naplaćenu uslugu u zdravstvu.

- osnovni dokaz ispravnosti svakog poslovanja jest izdavanje računa koji mora sadržavati datum, ime kupca/korisnika, naziv prodavca/davatelja usluge, naziv robe i/ili usluge, cijenu robe i/ili usluge, količinu robe/usluge koja je izdana/pružena te ukupno naplaćeni iznos uz prikaz poreza na dodanu vrijednost ili izjavu kako nešto ne podliježe porezu na dodanu vrijednost.

Svako poslovanje koje nije pravilno evidentirano jest protivno zakonima. Šutnja o tome je podržavanje neispravnog poslovanja.

• Tek uz dokaz kako ste nešto platili imate mogućnost postaviti pitanje odgovara li naplaćeno standardima za određenu robu/uslugu.

Temeljem članaka 6., 8., 17. i 18. Zakona o pravu na pristup informacijama (Narodne novine 25/13) od svih tijela javne vlasti možete zahtijevati da vam se dostavi željena informacija.

Ovaj naputak jest koristan ako želite saznati neku informaciju o radu javnih institucija koje sudjeluju u odlukama o sustavu zdravstva

Naučite razlikovati ljudska prava od onoga što Vam netko nudi u zamjenu za nešto.

Ljudska prava su prema Ustavu RH zajamčena svima i njih su zdravstveni radnici dužni štiti i jamčiti svakom od svojih pacijenata.

Prava iz zdravstvenog osiguranja su ugovorena prava i ovise o količini sredstava koju su osiguranici priskrbili sustavu tog osiguranja. To su prava koja ovise o osiguranim sredstvima. To znači kako prava iz zdravstvenog osiguranja u svom opsegu moraju biti jasno dogovorena i unaprijed svim osiguranicima jasno prezentirana kako ne bi došlo do situacija u kojima su osiguranici u nejednakim pozicijama u odnosu na korištenje prava iz zdravstvenog osiguranja.

SAVJETI ZA BOLESNIKE

Obratite pažnju na to kako je bolest sastavni dio života.

Ne strahujte pitati kako bi mogli odlučiti. *Imate pravo i pitati i dobiti odgovor.*

O svojoj sudbini odlučujete sami na temelju dobivenih obavijesti pa i onda kada ste prihvatili tuđi savjet. I kada vam se dobiveni savjet «sviđa» potražite drugo mišljenje na vrijeme.

Povjerenje u svojeg liječnika ne gradite na strahu, već na njegovoj spremnosti da pruži potpunu informaciju.

Imate pravo odlučiti želite li i hoćete li sudjelovati u znanstvenom istraživanju.

Samo Vi odlučujete tko ima pravo znati Vaše zdravstveno stanje.

SAVJETI KOD ODLUKE O KORIŠTENJU PRAVA NA PRITUŽBU

Preispitajte svoj osobni stav prema pravima drugih pacijenata prije nego li zatražite svoja prava.

Morate biti svjesni kako

- je moguće ugroziti nečije tuđe zdravlje pa i tuđe živote, a koji neposredno ovise o količini sredstava prikupljenih za zdravstveno osiguranje, prilikom traženja da se putem zdravstvenog osiguranja nadoknade vaši troškovi korištenja neke zdravstvene usluge, ukoliko i kada ista nije doista medicinski indicirana,
- poštivajnje Vaših ljudska prava mora uključivati i poštivanje tih istih prava i svim drugim sudionicima u sustavu zdravstva, posebice drugim pacijentima, ali i ostalim stranama u sustavu.

Kad tražite zaštitu svojih prava učinite to istovremeno kod više nadležnih tijela, pismenim putem uz poštansku povratnicu.

ŠTO UČINITI KADA SUMNJATE KAKO JE DOŠLO DO POGREŠKE U LIJEČENJU ILI PRILIKOM DIJAGNOSTIČKOG POSTUPKA?

Kada je nastupilo oštećenje u zdravlju ili je došlo do neželjenog ishoda bolesti poradi propusta u liječenju odnosno poradi pogreške tijekom istog, moguće je voditi sudski spor odnosno potrebno se obratiti odvjetniku koji će savjetovati daljnje postupke za vođenje spora u svrhu obeštećenja tj. nadoknade za nastalu štetu.

Ukoliko nije došlo do značajnijeg oštećenja zdravlja, a smatrate kako jest bilo propusta ili pogrešaka tijekom liječenja, dijagnostičkih postupaka ili rehabilitacije, moguće je pokrenuti postupke utvrđivanja činjenica obraćajući se:

strukovnim udruženjima,
HZZO-u
Ministarstvu zdravlja

Smatrate li da je neko pravo ugroženo nezakonitim ili nemarnim radom tijela državne uprave i tijela s javnim ovlastima obratite se pučkom pravobranitelju na adresu:

Trg hrvatskih velikana 6
10 000 Zagreb

Tel: 01 4851 275
e-mail: info@ombudsman.hr
www.ombudsman.hr



Ukoliko niste sigurni što trebate činiti
NAZOVITE SAVJETOVALIŠTE ZA PACIJENTE
091 502 7861

