

**ANALIZA
(NE)PROVEDBE
ZAKONA O
PRAVIMA,
OBVEZAMA I
ODGOVORNOSTIMA
PACIJENATA
U HNŽ-U**

mr. sc. Boris Kovač



naše društvo
NGO network mostar

**Futura - Udruga za unapređenje
kvalitete življenja**
članica mreže Naše društvo,
mreža nevladinih udruga iz Mostara

FUTURA
Udruga za unapređenje kvalitete življenja
Life Quality Improvement Association



naše društvo

NGO network mostar

**Analiza (ne)provedbe
Zakona o pravima, obvezama
i odgovornostima
pacijenata u HNŽ-u**

Autor:

mr. sc. Boris Kovač

Izdavač:

Futura – Udruga za unapređenje kvalitete življenja
članica mreže Naše društvo, mreža
nevladinih udruga iz Mostara
Adresa izdavača: A. Šantića 22, 88000 Mostar,
futura@futura.ba, www.futura.ba

Godina:

2015

Grafičko oblikovanje:

Shift Brand Design, Mostar

Podržano grantom Fonda
Otvoreno društvo BiH



Futura je nevladina organizacija osnovana 2008. u Mostaru, fokusirana na unapređenje zaštite potrošača i medijske pismenosti u BiH. Cilj nam je informirati i educirati građane o njihovim potrošačkim pravima i obvezama, kao i osigurati im pomoć putem medijacije u rješavanju potrošačkih sporova. Kroz pokretanje zagovaračkih aktivnosti želimo doprinijeti kreiranju boljih zakonskih rješenja iz oblasti zaštite potrošača. Informiranjem i edukacijom građana cilj nam je i unaprijediti nivo medijske pismenosti u BiH. Vjerujemo da građani kao aktivni potrošači i medijski pismene osobe izravno doprinose unapređenju kvalitete življenja u našoj zemlji.



I. ZAKON O PRAVIMA, OBVEZAMA I ODGOVORNOSTIMA PACIJENATA

Objavlivanjem u Službenim novinama Federacije BiH¹ (broj 40/10), 8. srpnja 2010., na snagu je stupio *Zakon o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata*⁽¹⁾. Svrha ovoga Zakona je omogućivanje pacijentima u F BiH jednaku, primjerenu, kontinuiranu, kvalitetnu i sigurnu zdravstvenu zaštitu, koja se zasniva na partnerskom odnosu pacijenata kao primatelja zdravstvenih usluga i zdravstvene ustanove, privatne prakse odnosno zdravstvenog radnika ili zdravstvenog suradnika, kao davatelja zdravstvenih usluga.

¹ *Zakon o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata* [Internet] Dostupno na http://www.mentalnozdravlje.ba/bih/images/stories/resursi/legislativa/fbih/Zakon_o_pravima_obavezama_i_odg_pacijenata_40-10.pdf

Zakon je inspiriran sličnim zakonodavstvom u EU i temelji se na osnovnim principima: pravu pacijenta na najveće objektivno moguće očuvanje i zaštitu njegovog zdravlja; liječenjem i mjerama prevencije bolesti; poštivanju ljudskog dostojanstva pacijenta; poštovanju prava na fizički i mentalni integritet pacijenta i osobnu sigurnost; poštovanju zaštite ličnosti pacijenta uključujući poštivanje njegove privatnosti, svjetonazora, te moralnih i vjerskih uvjerenja.

Na temelju tih principa Zakon je zajamčio i *prava* pacijenta:

- pravo na dostupnost zdravstvene zaštite, uključujući i pravo na hitnu medicinsku pomoć,
- pravo na informacije,
- pravo na obaviještenost i sudjelovanje u postupku liječenja,
- pravo na slobodan izbor,
- pravo na samoodlučivanje i

- pristanak, uključujući i zaštitu prava pacijenta koji nije sposoban dati pristanak,
- pravo na povjerljivost informacija i privatnost,
 - pravo na tajnost podataka,
 - pravo na osobno dostojanstvo,
 - pravo na sprečavanje i olakšavanje patnji i bola,
 - pravo na poštovanje pacijentovog vremena,
 - pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju,
 - pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove,
 - pravo pacijenta nad kojim se vrši medicinsko istraživanje
 - pravo na preventivne mjere i informiranje o očuvanju zdravlja,
 - pravo na prigovor,
 - pravo na naknadu štete,
 - pravo na prehranu u skladu sa svjetonazorom,
 - pravo na održavanje osobnih kontakata.

OSIGURANJE ZAŠTITE PRAVA PACIJENATA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA ODNOSNO PRIVATNIM PRAKSAMA

U cilju osiguranja primjene i praćenja prava pacijenata, Zakon je u 5. poglavlju - *Osiguranje zaštite prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama odnosno privatnim praksama*, obvezao sve zdravstvene ustanove na formiranje povjerenstava za prigovore pacijenata.

Povjerenstvo imenuje direktor zdravstvene ustanove.

Povjerenstvo razmatra prigovore pacijenata i sačinjava izjašnjenja na izjavljene prigovore za direktora zdravstvene ustanove, analizira statistiku prigovora i izvlači pouke za praksu, prati aktivnosti na unapređenju zaštite i poštivanja prava pacijenata na razini zdravstvene ustanove kao rezultat prigovora i dr.

Zdravstvene ustanove i privatne prakse obvezne su jednom u šest mjeseci dostavljati izvješće o zaprimljenim i riješenim pritužbama pacijenata uključujući i uvezivanje podataka o prigovorima s podacima o incidentima (nepovoljnim događajima) i sudskim postupcima, nadležnom zdravstvenom vijeću jedinice lokalne samouprave, kao i nadležnom zdravstvenom vijeću županijskog ministarstva zdravstva.

ZDRAVSTVENA VIJEĆA U JEDINICI LOKALNE SAMOUPRAVE I MINISTARSTVIMA ZDRAVSTVA

U cilju ostvarivanja i unapređenja prava pacijenata Zakon je u 6. poglavlju - *Zdravstvena vijeća jedinica lokalne samouprave, županijskih ministarstava i Federalnog ministarstva zdravstva* obvezao sve razine vlasti u FBiH na osnivanje zdravstvenih vijeća.

1. Zdravstveno vijeće na području jedinice lokalne samouprave

U cilju ostvarivanja i unapređenja prava pacijenata na razini lokalne samouprave osniva se zdravstveno vijeće koje broji najmanje osam članova iz reda zdravstvenih i nezdravstvenih struka. Na osnovi javnog poziva zdravstveno vijeće imenuje općinski načelnik i to, u pravilu, predstavnika iz redova: pacijenata, mladih, jedinice lokalne samouprave, komora iz oblasti zdravstva, stručnih udruženja i dr. Zdravstveno vijeće prati primjenu propisa na području jedinice lokalne samouprave koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata; organizira obrazovne tečajeve za građanstvo iz poznavanja materije o pravima pacijenata i postojeće legislative; daje preporuke za organizaciju tečajeva u zdravstvenim ustanovama radi upoznavanja rukovodstva i zdravstvenih radnika s konceptom prava pacijenata, legislativom i odgovarajućim nužnim promjenama u zdravstvenim ustanovama; prati povrede pojedinačnih prava pacijenata na području jedinice lokalne samouprave; predlaže

poduzimanje mjera za zaštitu i unapređenje prava pacijenata na području jedinice lokalne samouprave, bez odgađanja obavještava zdravstveno vijeće u županijskom ministarstvu o slučajevima težih povreda i dr. Ujedno je dužno podnositi skupštini jedinice lokalne samouprave i županijskom ministarstvu godišnje izvješće o svom radu i obavještavati javnost o povredama prava pacijenata.

2. Zdravstveno vijeće županijskog ministarstva

U ostvarivanju društvene brige za zaštitu prava pacijenata, u okviru prava i obveza na području županije, županijski ministar osniva i imenuje Zdravstveno vijeće županijskog ministarstva. Vijeće ima najmanje osam članova i to, u pravilu, predstavnike iz redova: pacijenata, mladih, županijskog ministarstva, komora iz oblasti zdravstva, stručnih udruženja, udruženja za zaštitu prava i dr.

Zdravstveno vijeće županijskog ministarstva prati provedbu ostvarivanja prava pacijenata suglasno ovome zakonu; prati provedbu obrazovnih

Na osnovi javnog poziva zdravstveno vijeće imenuje općinski načelnik i to, u pravilu, predstavnika iz redova: pacijenata, mladih, jedinice lokalne samouprave, komora iz oblasti zdravstva, stručnih udruženja i dr.

aktivnosti u svezi s pravima pacijenata; raspravlja o izvješćima zdravstvenih vijeća jedinica područne lokalne samouprave; daje mišljenja, preporuke i prijedloge nadležnim organima o utvrđenom stanju na području djelokruga rada zdravstvenih vijeća jedinica lokalne samouprave; daje inicijative za donošenje propisa kojima se unapređuju prava pacijenata, predlaže poduzimanje mjera za izgradnju cjelovitog sustava zaštite i unapređenja prava pacijenata u županiji i dr. Zdravstveno vijeće županijskog ministarstva podnosi županijskom ministru zdravstva godišnje izvješće o svom radu, surađuje s organima vlasti u Bosni i Hercegovini.

3. Zdravstveno vijeće federalnog ministarstva

U ostvarivanju društvene brige za zaštitu prava pacijenata, u okviru prava i obveza na području Federacije, federalni ministar osniva i imenuje Zdravstveno vijeće federalnog ministarstva. Vijeće ima najmanje osam članova i to, u pravilu, predstavnike iz redova: pacijenata, mladih, Federalnog ministarstva, komora iz oblasti zdravstva, stručnih udruženja, udruženja za zaštitu prava i dr.

Zdravstveno vijeće federalnog ministarstva prati provedbu ostvarivanja prava pacijenata suglasno ovome

zakonu; koordinira sve aktivnosti u oblasti provedbe obrazovnih programa iz zaštite prava pacijenata za građanstvo i zdravstvene ustanove prati provedbu ostvarivanja prava pacijenata suglasno ovome zakonu; koordinira sve aktivnosti u oblasti provedbe obrazovnih programa iz zaštite prava pacijenata za građanstvo i zdravstvene ustanove; raspravlja o izvješćima zdravstvenih vijeća županijskih ministarstava; daje mišljenja, preporuke i prijedloge nadležnim organima o utvrđenom stanju na području djelokruga rada zdravstvenih vijeća županijskih ministarstava; daje inicijative za donošenje propisa kojima se unapređuju prava pacijenta, te mišljenje na propise iz ove oblasti koje pripremaju nadležni organi vlasti na svim razinama; surađuje sa organima vlasti u Bosni i Hercegovini i dr.

Zdravstveno vijeće federalnog ministarstva podnosi federalnom ministru godišnje izvješće o svom radu te obavještava javnost o povredama prava pacijenata.

II. SITUACIJSKA ANALIZA PROVEDBE OSIGURANJA ZAŠTITE PRAVA PACIJENATA U HERCEGOVAČKO- NERETVANSKOJ ŽUPANIJI

1. UTEMELJENJE I RAD ZDRAVSTVENIH VIJEĆA NA RAZINI JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE U HERCEGOVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJI

Premda je Zakon o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata donesen prije više od četiri godine, do danas je ta zakonski obavezujuća djelatnost lokalnih zajednica na osiguranju zaštite prava pacijenata u HNŽ-u ostala samo mrtvo slovo na papiru. Naime, Zakon je izrijekom obvezao općinske načelnike i županijske ministre *da u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu Zakona imenuju zdravstvena vijeća* ⁽²⁾.

Sukladno Zakonu o slobodi pristupa informacijama u FBiH, početkom

prosinca 2014. godine upućen je službeni dopis svim jedinicama lokalne samouprave u HNŽ u cilju dobivanja informacija vezanih za formiranje zdravstvenih vijeća na njihovim područjima. Pregled njihovih odgovora izgleda ovako:

Čapljina	Nije osnovano zdravstveno vijeće
Čitluk	Nije osnovano zdravstveno vijeće
Jablanica	Nije osnovano zdravstveno vijeće
Konjic	Nema zvaničnog odgovora na dopis*
Grad Mostar	Osnovano zdravstveno vijeće ⁽³⁾
Neum	Nije osnovano zdravstveno vijeće
Prozor-Rama	Nije osnovano zdravstveno vijeće
Ravno	Nema zvaničnog odgovora na dopis*
Stolac	Nema zvaničnog odgovora na dopis*

³ Procedura osnivanja i način rada Zdravstvenog vijeća Grada Mostara detaljno su pojašnjeni u zasebnom poglavlju ove analize.

*Premda nisu odgovorili na službeni dopis koji im je upućen, na temelju ostvarenih kontakata s tajništvima ovih triju općina, došlo se do saznanja da u njima također nisu uspostavljena općinska zdravstvena vijeća.

2 Članak 79. Zakon o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata

Analizom dobivenih odgovora vezanih za rad i utemeljenje zdravstvenih vijeća ustanovljeno je da osim formalnog ispunjenja tog uvjeta od strane Grada Mostara, niti u jednoj od preostalih osam općina u HNŽ nije došlo do realizacije te zakonske obveze.

Ovi rezultati pokazuju zabrinjavajući odnos lokalnih vlasti prema provedbi Zakona. Zdravstveno vijeće lokalne samouprave je jedan od temeljnih parametara kojim se kroz djelokrug rada s korisnicima zdravstvene zaštite može ustanoviti ne samo postojeća razina ostvarenih prava pacijenata, njihova kvaliteta i provedba, već i smjernice njihovog daljnjeg unapređenja. Na ovakav način građani nemaju nikakav utjecaj na sustav, odnosno na samu politiku zdravstva, jer neophodni mehanizmi u ovom slučaju u potpunosti nedostaju. Nepostojanjem ovog segmenta neophodnog za provedbu osiguranja zaštite prava pacijenata može se govoriti o potpunoj indiferentnosti lokalne samouprave HNŽ-a u odnosu na tu prinaldležnost.

Ovdje smo sublimirali glavne posljedice ovakvog stava nositelja vlasti u lokalnim samoupravama u HNŽ-u na provedbu Zakona o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata.

OBVEZA PREDLAGANJA I EVALUACIJE PROVEDBE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE NA PODRUČJU JEDINICE LOKALNE SAMOUPRAVE

Pod ovim obvezama podrazumijevaju se mjere u samoj provedbi zdravstvene zaštite u lokalnoj jedinici samouprave, a koje su u nadležnosti zdravstvenih vijeća. Sustav zdravstvene zaštite općenito teži sustavnim prikazima i razradi problema, a pri tom prije svega promičući specifične potrebe korisnika, to jest građana, u čemu zdravstvena vijeća jedinica lokalne samouprave trebaju imati vodeću ulogu. Naime, to je prije svega davanje inicijativa kao što su npr. popunjavanje ili izmjena mreže zdravstvene službe, predlaganje mjera za transparentnost u radu zdravstvene zaštite, poboljšanje kadrovske strukture, poboljšanje kvalitete prostora i opreme koja se koristi za pružanje zdravstvene zaštite i dr. Također, vijeće bi trebalo predlagati mjere za promociju zdravlja i prevenciju bolesti te zaštitu specifičnih socijalnih skupina stanovništva i osiguravanje zdravog okoliša.

Sljedeće što je bitno naglasiti u sagledavanju obveza zdravstvenih vijeća navodi se u članu 75. Zakona: *osiguravanje primjene i praćenja poštivanja prava pacijenata prati i nadležna zdravstvena inspekcija, zavodi zdravstvenog osiguranja, kao i institucija ombudsmana, te predlažu mjere za unapređenja stanja u ovoj oblasti, kao i otklanjanje uočenih nedostataka* ⁽⁴⁾.

Zdravstveno vijeće lokalne samouprave, sukladno Zakonu, osmišljeno je da bude svojevrsan “puls javnosti”, to jest tijelo koje bi trebalo biti i svojevrsan “most” između lokalne samouprave i krajnjeg korisnika u ovom cjelokupnom procesu.

Iz ovog se može zaključiti da zdravstveno vijeće kao jedino tijelo koje ima isključivo pravo i mogućnost raspolaganja izravnim informacijama dobivenih od strane zdravstvenih ustanova i samih pacijenata nedostaje u tom cjelokupnom procesu koji izravno utječe na donošenje bitnih odluka u unapređenju stanja i otklanjanju nedostataka u zdravstvu od strane navedenih institucija.

Opći pristup u cilju prepoznavanja sustavnih grešaka u oblasti zdravstvene zaštite, loše organizacije rada, nedostatka i neodgovarajuće raspodjele sredstava i kadrova, kao i brojnih drugih faktora uslijed kojih i dolazi do kršenja prava pacijenata, zahtijeva prethodno ispitivanje svih segmenata sustava zdravstvene zaštite, prije svega onih koji se tiču neposrednog ostvarivanja prava pacijenata. Međutim, s obzirom na nepostojanje zdravstvenih vijeća u HNŽ-u korisnici su u tom cjelokupnom procesu u potpunosti isključeni. Kod donošenja veoma bitnih odluka pri praćenju, planiranju i evaluaciji provedbe zdravstvene zaštite, ne postoji nikakav način prezentiranja njihovih stavova koji bi se mogli veoma kva-

litetno odrediti upravo kontaktima sa zdravstvenim vijećem. Na taj način dobio bi se presjek njihovog mišljenja o glavnim nedostacima, ali i prednostima postojećeg sustava zdravstvene zaštite. Problemi u sustavu zdravstva uvijek su vrlo složeni i nerijetko isprepleteni mogućim sukobima interesa. Stoga je položaj korisnika zdravstvenih usluga izravno povezan s cijelim nizom problema koji postoje u sustavu, i upravo zbog toga je neophodno ustanoviti najosnovnije probleme čime se otvara put mogućim rješenjima.

Zdravstveno vijeće lokalne samouprave, sukladno Zakonu, osmišljeno je da bude svojevrsan “puls javnosti”, to jest tijelo koje bi trebalo biti i svojevrsan “most” između lokalne samouprave i krajnjeg korisnika u ovom cjelokupnom procesu. I ne samo to, Zakon je i predvidio zdravstvena vijeća kao neovisna tijela, koja bi se profesionalno i neovisno od politike, zdravstvenih institucija i ustanova, proizvođača medicinske opreme i lijekova, bavila isključivo zaštitom i promicanjem prava pacijenata, što danas u HNŽ-u, unatoč četiri godine

od donošenja Zakona, još uvijek ne postoji u praksi.

Postavlja se pitanje kako funkcionira proces evaluacije provedbe zdravstvene zaštite u županiji, budući da u ovakvoj postojećoj situaciji uopće ne postoji nikakva suradnja lokalne i županijske razine vlasti. Naime, sukladno donesenom Zakonu, Zdravstveno vijeće županijskog ministarstva zdravstva HNŽ-a upravo bi na temelju redovitih izvješća zdravstvenih vijeća jedinica lokalne samouprave trebalo donositi odluke u ostvarivanju društvene brige za zaštitu prava pacijenata. Postavlja se i pitanje na koji način i na temelju kakvih podataka Zdravstveno vijeće županijskog ministarstva zdravstva HNŽ analizira provedbu Zakona, i na temelju kakvih podataka planira preuzimanje daljnjih mjera na poboljšanju kvalitete zdravstvene zaštite na području županije. Činjenica jest da je vođenje zdravstvenog sustava zbog njegove specifične složenosti veoma zahtjevna djelatnost, ali to ne znači da javnost treba biti isključena iz sudjelovanja u nekim odlukama vezanim za taj sustav.

OBVEZA PRAĆENJA PRIMJENE PROPISA NA PODRUČJU JEDINICE LOKALNE SAMOUPRAVE KOJI SE ODNOSE NA ZAŠTITU PRAVA I INTERESA PACIJENATA

Prema Zakonu o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata, Zdravstveno vijeće na području jedinice lokalne samouprave, osim što daje mišljenje na planove i programe zdravstvene zaštite te predlaže mjere

za poboljšanje dostupnosti i kvalitete zdravstvene zaštite na svom području, prati primjenu propisa na području jedinice lokalne samouprave koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata.

Ovo je jedno od temeljnih načela djelovanja zdravstvenih vijeća jedinica lokalne samouprave. Nepostojanje vijeća na lokalnoj razini dovodi u pitanje i svrsishodnost samog Zakona. Naime, Zakonom je predviđeno da županijsko resorno ministarstvo, upravo iz izvješća zdravstvenih vijeća jedinica lokalne samouprave dobiva precizne podatke o kvaliteti primjene zakonskih propisa na zaštiti prava i interesa pacijenata, što je danas u HNŽ-u još uvijek nemoguće. S obzirom da na području županije ne postoji niti jedna registrirana udruga za promicanje prava pacijenata, nepostojanje zdravstvenih vijeća jedinica lokalne navodi na činjenicu da nitko u županiji ne vodi posebnu brigu o primjeni propisa koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata.

Rezultat svega je potpuno neupućena javnost koja se bavi pojedinačnim ekscesima ili gafovima u oblasti zdravstvene zaštite koji dopru u medije, ili s druge strane nekim selektivnim intervencijama u zdravstvo. Status korisnika zdravstvenih usluga na ovaj način u potpunosti je derogiran samom činjenicom da pacijenti zbog svojeg nedovoljnog znanja o svojim pravima ali i činjeničnog stanja na terenu dobivaju informacije o zdravstvenom sustavu koje su im nedostupne za razumijevanje. Nepostojanjem zdravstvenih vijeća

u jedinicama lokalne samouprave, u atmosferi nedovoljnog razumijevanja i mogućnosti postojanja sukoba interesa institucija kojima se moraju obraćati kod povrede svojih prava, korisnici zdravstvenog sustava nemaju mnogo povjerenja u načine rješavanja njihovih pritužbi. Oni su prepušteni sami sebi i svojim odlukama, a ujedno lišeni odgovarajućih informacija, ali i podrške. Zbog ovakvog institucionalnog vakuma, teško je očekivati od građana traženje njihovih prava podnošenjem pritužbi ili žalbi unutar institucija, ali i pred sudovima. Prije svega glavni razlog za ovo je opća neobaviještenost o vlastitim pravima i načinima njihove povrede, nepovjerenje u institucije kao i mogući visoki troškovi vođenja sudskih postupaka, ali i sama neizvjesnost njihovog krajnjeg ishoda.

OBVEZA EDUCIRANJA GRAĐANSTVA U POZNAVANJU MATERIJE O PRAVIMA PACIJENATA I POSTOJEĆE LEGISLATIVE

Prema Zakonu o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata, Zdravstveno vijeće na području jedinice lokalne samouprave organizira obrazovne tečajeve za građanstvo iz poznavanja materije o pravima pacijenata i postojeće legislative,

Za pretpostaviti je da većina građana u HNŽ-u (kao i u cijeloj zemlji) ima relativno nedovoljna saznanja o postojanju Zakona i da o njegovoj provedbi trebaju brinuti zdravstvena vijeća formirana na svim razinama

vlasti, drugim riječima, da imaju neka prava i da se u zaštiti tih prava imaju kome obratiti. Zakon polazi od pretpostavke da građani nisu dovoljno svjesni svojih prava i da je potrebno razviti odgovarajući sustav za praćenje ostvarivanja njihovih prava, i tu ulogu je među ostalim namijenio i zdravstvenim vijećima. Međutim, nije primjetan nikakav napor lokalne vlasti u približavanju zakona građanima i upoznavanju s njihovom pravima. Nepostojanje zdravstvenih vijeća u HNŽ-u isključuje bilo kakvu mogućnost educiranja korisnika zdravstvenih usluga u smislu neophodnog, elementarnog razlikovanja pojmova koji su im potrebni u razumijevanju svojih prava. Postavlja se pitanje koja tijela lokalne samouprave u HNŽ-u danas vode brigu o educiranju stanovništva u upoznavanju načina ostvarenja zaštite svojih prava kao pacijenata, ali i svih legalnih načina za ostvarenje svojih prava na pritužbe?

U normalnim okolnostima jedan od prioritetnijih zadataka koji bi trebalo obavljati zdravstveno vijeće bilo bi tiskanje edukacijskih materijala (letci, uputstva, brošure i dr.), anketiranje korisnika zaštite, organiziranje odgovarajućih seminara koji bi im na razumljiv način pomogli u tome kome se mogu obratiti u traženju odgovora prilikom stvorene potrebe za pritužbu glede povrede njihovih prava, ali i kako riješiti neke osnovne nedoumice, jer je to područje vrlo zahtjevno i za same zdravstvene stručnjake. Potrebno je organiziranje posebnih edukacijskih sadržaja koji će približiti sustav

zdravstva svim građanima, to jest uključiti i sadržaje koji će govoriti o sustavu zdravstva, a ne samo o zdravlju i medicini

Za vjerovati je da većina ljudi u HNŽ ne zna da kao pacijenti imaju pravo zahtijevati od svake zdravstvene ustanove da im priopći opće i posebne uvjete za ostvarivanje zdravstvene zaštite u njoj, njezinu unutarnju organizaciju i način rada, njezine obveze i odgovornosti prema pacijentima, te postupak za zaštitu pacijentovih prava koji je propisan Zakonom. Ako pacijent to i ne traži, odgovorna osoba u zdravstvenoj ustanovi, pri prvom susretu s pacijentom, dužna ga je o tome unaprijed obavijestiti, pretežno u pisanom obliku, ili davanjem jasnih, usmenih naputaka o načinu, uvjetima i vremenu ostvarivanja zdravstvene zaštite. Postavlja se pitanje znaju li to svi korisnici zdravstvene zaštite u HNŽ-u, i koriste li to svoje pravo? Kada je u pitanju sustav, pomoć u savjetima pacijenata o njihovim pravima većinom je nedostupna od strane zdravstvenih djelatnika. S druge strane pomoć u savjetima od strane odvjetnika većinom nije moguća s obzirom na životni standard velike većine stanovnika HNŽ-a, a pomoć pravnih savjetovališta ne postoji za ovakve probleme, iz razloga što pravnici nisu imali omogućenu edukaciju za ovu posebnu, znanstvenu i praktičnu disciplinu kakva je zdravstveno pravo.

To navodi na zaključak da se samo konstantnim educiranjem građana o pravima pacijenata i podizanjem svi-

jesti o njihovoj ulozi u sustavu zdravstva može osnažiti njihov partnerski odnos i utjecaj na sustav. To je jedini način stvarnog zaživljavanja Zakona u praksi, jer da bi se prava mogla ostvariti, ona se prije svega trebaju razumjeti. Na taj način ljudi bi izgubili osjećaj podređenosti u sustavu, u čemu bi glavnu ulogu trebala imati jedinica lokalne samouprave kroz svoja odgovarajuća tijela.

DAVANJE PREPORUKA ZA ORGANIZIRANJE TEČAJEVA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA RADI UPOZNAVANJA RUKOVODSTVA I ZDRAVSTVENIH DJELATNIKA S KONCEPTOM PRAVA PACIJENATA, LEGISLATIVOM I ODGOVARAJUĆIM NUŽNIM PROMJENAMA U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA

Prema Zakonu o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata, zdravstveno vijeće na području jedinice lokalne samouprave daje preporuke za organizaciju tečaja u zdravstvenim ustanovama radi upoznavanja rukovodstva i zdravstvenih radnika s konceptom prava pacijenata, legislativom i odgovarajućim nužnim promjenama u zdravstvenim ustanovama.

Područje zdravstvenog prava vrlo je opsežno, s tendencijom širenja, jer zdravstvena djelatnost kao predmet proučavanja medicinskog prava, svakim danom postaje sve razvijenija, a pitanja i problemi koji iz te djelatnosti proizlaze postaju sve brojniji.

Norme zdravstvenog prava u pravilu vezane su i odnose se na tri subjekta: čovjeka (bolesnika, pacijenta) i njegovih temeljnih prava (život, zdravlje i sigurnost); zdravstvene djelatnike (a posebno na njihovu odgovornost); zdravstvene ustanove u kojima pacijenti ostvaruju svoje pravo na zdravstvenu zaštitu, kao i na zdravstveni sustav u cjelini. Upravo zbog ove povezanosti zdravstvenim djelatnicima u svakodnevnom radu potrebno je i elementarno poznavanje pravnog aspekta, odnosno mogućih negativnih pravnih posljedica njihovog rada.

Stupanjem na snagu Zakona o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata, štete do kojih može doći zbog kršenja prava pacijenta postale su vrlo aktualne, pa su samim time zdravstveni radnici daleko izloženiji riziku da budu tuženi, i to ne samo za štete koje su nastale kao pogreške do kojih je došlo prilikom pružanja zdravstvene zaštite, već i za štete koje su nastale kao kršenje prava pacijenata. Naime, još uvijek je prisutna praksa ranijeg shvaćanja da pravna služba zdravstvene ustanove o tome treba voditi računa, a ne liječnici i osoblje, tako da je zaista zadnji trenutak da se pristupi općoj informiranosti svih zdravstvenih djelatnika o sadržaju Zakona, posebice glede prava pacijenata kako se ne bi događali slučajevi nenamjernih kršenja tih prava. Suodgovorni za takve neželjene posljedice su svakako i zdravstvena vijeća lokalne samouprave koja moraju kontrolirati primjenu zakona u praksi i koja imaju obvezu organiziranja odgovarajuće edukacije osoblja u zdravstvenim institucijama.

Nepostojanjem zdravstvenih vijeća na području lokalnih samouprava ne promiče se ni kultura prevencije pogrešaka kroz analizu već učinjenih pogrešaka, s ciljem poticanja poboljšanja kvalitete organizacije rada čitavog sustava zdravstva. Neotkrivene greške ostavljaju mogućnost za njihovo ponovno činjenje. Procedure mogu biti nepoštivane, dijagnoze, usprkos stručnosti liječnika, dobro nepostavljene, a pravo na odlučivanje neuvaženo. Ove „tajne“, za razliku od liječničke tajne, moraju biti otkrivene. Svrha nije pronalaženje krivca koji je počinio pogrešku, nego smanjivanje pojave pogrešaka i poboljšanje kvalitete liječenja, odnosno skrbi. Na taj način otkrivaju se loši uvjeti i rizična područja koja potencijalno omogućavaju pogreške, a u zdravstvu prevencija pogrešaka mora imati neophodno veću pozornost u odnosu na njihove kompenzacije.

Nepostojanjem zdravstvenih vijeća onemogućen je proces dodatnog educiranja osoblja u zdravstvenim institucijama za uspostavljanje kvalitetnog partnerstva u zdravstvu, što bi trebao biti značajan pomak u dizanju svijesti o pravima pacijenata. Upravo zbog toga je važno omogućiti edukaciju u području medicinskog prava svima onima koji su svoj život posvetili ovom humanom pozivu te ih zaštititi od neutemeljenih optužbi.

OBVEZA PRAĆENJA POVREDA POJEDINAČNIH PRAVA PACIJENATA NA PODRUČJU JEDINICE LOKALNE SAMOUPRAVE

Ovdje se javlja jedan veoma ozbiljan problem. Naime, povjerenstva za prigovore pacijenata u zdravstvenim ustanovama zamišljena su kao najvažniji izvor podataka upravo kroz svoja redovita izvješća o zaprimljenim i riješenim pritužbama pacijenata, o vrstama njihovih prigovora i težini incidenata. Međutim, pošto zdravstvena vijeća ne postoje, ti podatci ostaju uvijek unutar zdravstvenih institucija i javnost ostaje uskraćena za informacije koje se prije svega itekako tiču nje same. I ne samo to, na ovaj način ostaju i nepoznati mogući afirmativni prijedlozi unapređenja segmenata već postojeće dobre prakse dobiveni kroz sugestije od strane pacijenata. Ako se Zakon želi približiti građanima, onda se svakako trebaju prezentirati javnosti izravni pokazatelji i svakodnevni primjeri onoga što se u stvarnosti doista ne poštuje (odnosno poštuje) u odnosu na standarde glede poštivanja prava pacijenata. Samo na taj način mogu se ustanoviti "slaba" mjesta u zdravstvenom sustavu prema kojima treba poduzimati preventivno djelovanje, ali može se potvrditi i moguća pozitivna praksa koju treba dodatno poticati.

Čitava situacija dobiva i dodatni pravni zaplet. Naime, Zakon je odredio *Kaznenu odredbu u obliku novčane kazne (u rasponu od 10 000 do 15 000 KM) za zdravstvene ustanove koje ne izvješćuju nadležno zdravstveno*

vijeće jedinice lokalne samouprave, kao i i vijeće županijskog ministarstva zdravstva o podnijetim i riješenim prigovorima pacijenata ⁽⁵⁾. Na ovakav način zdravstvene ustanove praktički su dovedene u zakonski potpuno apsurdnu situaciju: ne postoji tijelo koje su zakonski obvezni izvijestiti o podnijetim ili riješenim prigovorima pacijenata, a istodobno mogu u svakom trenutku biti novčano kažnjene zbog neizvršavanja te svoje obveze.

OBVEZA PODNOŠENJA IZVJEŠĆA SKUPŠTINI, IZVJEŠĆIVANJE JAVNOSTI O POVREDAMA PRAVA PACIJENATA, PREDLAGANJE PODUZIMANJE MJERA ZA ZAŠTITU I UNAPREĐENJE PRAVA PACIJENATA

Prema Zakonu o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata, Zdravstveno vijeće na području jedinice lokalne samouprave predlaže poduzimanje mjera za zaštitu i unapređenje prava pacijenata na području jedinice lokalne samouprave, podnosi skupštini jedinice lokalne samouprave i županijskom ministarstvu godišnje izvješće o svom radu, obavještava javnost o povredama prava pacijenata.

Jedna od obvezujućih djelatnosti zdravstvenog vijeća lokalne samouprave je podnošenje izvješća skupštini i izvješćivanje javnosti o povredama prava pacijenata. Spomenutim stanjem ne

5 Članak 76. Stavak 18. Zakon o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata

postoje doslovce nikakvi podatci niti bilo kakvo izvješće o provedbi i poštivanju prava pacijenata u županiji, što bi trebao biti iznimno važan djelokrug interesa vlasti, ali i same javnosti, to jest korisnika usluga zdravstvene zaštite. Važno je napomenuti da još uvijek ne postoji bilo kakva službena evidencija o strukturi pritužbi podnesenih prigovora, njihovoj vrsti ali i evidenciji o načinu postupanja u svezi s tim, poduzetim mjerama i dr.

Postavlja se suštinsko pitanje na temelju kojih podataka skupštinski organi vlasti lokalne samouprave (ali i županijske) dobivaju presjek stanja razine ostvarivanja zdravstvenih prava korisnika na svom području? Na temelju kojih podataka evaluiraju stvarnu provedbu Zakona i na koncu, na temelju kojih podataka planiraju daljnje postupke? Prepoznavanje slabih točaka u oblasti zdravstva (vrste povreda zakonskih propisa, loša organizacija rada, nedostatak i neodgovarajuće raspodjela resursa i dr.) uslijed kojih dolazi do kršenja prava pacijenata zahtijeva konstantnu i detaljnu analizu. Međutim, u HNŽ-u je to praktički neizvodivo nepostojanjem tijela koje bi je obavljale, a koja su zakonski predviđena kao oblik neposredne brige o stanju ljudskih prava iz domena ostvarivanja zdravstvene zaštite.

Naime, kroz neposredno upoznavanje problema s kojima se suočavaju pacijenti u ostvarivanju svojih zakonskih prava, bilo bi mnogo jednostavnije donijeti zaključke i dati odgovarajuće preporuke radi daljeg unapređenja prava pacijenata, kvalitete zdravstve-

ne zaštite i ostvarivanja ljudskih prava u ovoj oblasti.

Posljedično nepostojanju službenih i provjerenih izvora informacija od strane lokalne vlasti, u tako konfuznoj situaciji građani su prepušteni sami sebi i svojim izvorima "informiranja" i uopće nije neobična relativno učestala pojava stigmatizacije cjelokupnog sustava zdravstva kao nedjelotvornog, pa čak i korumpiranog. Doslovce u jedan "koš" trpaju se svi segmenti zdravstvene zaštite, bilo da se radi o opravdanim ili neopravdanim činjenicama. Upravo bi se kroz zdravstvena vijeća lokalne samouprave, njihovim redovitim izvješćima skupštini ali i njihovim upoznavanjem javnosti s detaljnim prikazom zbirnog izvješća o poštivanju ljudskih prava u zdravstvenoj zaštiti, vrsti njihovih najučestalijih oblika kršenja od strane zdravstvenog sustava, ali i prikazom poduzetih mjera u sankcioniranju izvršitelja tih radnji, vratilo izgubljeno povjerenje.

JEDAN PRIMJER IZ DOSADAŠNJE PRAKSE: ZDRAVSTVENO VIJEĆE GRADA MOSTARA

U razdoblju od stupanja na snagu Zakona o pravu i zaštiti pacijenata, od devet jedinica lokalne samouprave u HNŽ, jedino do sada formirano je Zdravstveno vijeće Grada Mostara. Na sjednici održanoj 02.03.2012. godine, Gradsko vijeće Grada Mostara donijelo je odluku o osnivanju Zdrav-

stvenog vijeća grada Mostara ⁽⁶⁾. Pri tom Gradsko vijeće nije ispoštovalo zakonsku obvezu *Javnog poziva* koja se izrijekom navodi i u Zakonu ⁽⁷⁾, čime je on u samom startu zaobiden, i to na doista najbitnijem segmentu kao što je personalni sastav Zdravstvenog vijeća. Ostalo je potpuno nepoznato na koji način i kojom se metodom Gradsko vijeće služilo prilikom odabira sastava članova vijeća. Nakon objavljivanja odluke u Službenom glasniku Grada Mostara, o daljnjem djelovanju tog povjerenstva ne postoje nikakvi dostupni podatci. Potpuno je nejasan način na koji korisnici zdravstvenih usluga u Mostaru uopće mogu saznati o postojanju vijeća, a pogotovo kako s njim stupiti u kontakt. Zdravstveno vijeće Grada Mostara nema vlastitu web-stranicu, niti se na gradskim web-stranicama ažuriraju izvješća o njegovom radu, ne postoje nikakvi kontakt telefonski brojevi ili adrese elektroničke pošte, kao ni podatci na temelju kojih kompetencija članovi vijeća mogu prosuđivati pritužbe pacijenata. U potpunosti je nejasno kojim se aktivnostima vijeće bavi, jer u javnosti ne postoji nikakav trag njegovog djelovanja, nikakve javno dostupnih informacija o povredama prava pacijenata, niti postoje evidentirana bilo kakva izvješća resornom ministarstvu i županijskoj skupštini. Naime, ministar

zdravstva HNŽ-a izrijekom navodi da nema nikakve informacije, odnosno podatke vezane za formiranje Zdravstvenog vijeća Grada Mostara, niti je do sada bio u prilici zaprimiti bilo kakvo izvješće od strane tog vijeća ⁽⁸⁾. Na koncu, na službeni dopis u kojem se traže informacije o zdravstvenom vijeću Grada Mostara, Tajništvo Gradonačelnika u svom odgovoru napisanom dana 18. 12. 2014. navodi da "Zdravstveno vijeće u 2013. i 2014. nije aktivno djelovalo s obzirom da u proračunu Grada Mostara nisu bila osigurana sredstva za njegove namjene" ⁽⁹⁾ - Iz ovog odgovora ne može se zaključiti radi li se o "gašenju" ovog tijela, ili pak o svojevrsnoj hibernaciji i čekanju na osiguravanje sredstava za nastavak daljnjih aktivnosti.

Kao prikaz kako bi to trebalo izgledati u praksi, nije potrebno daleko ići. Hrvatska, relativno nova članica EU, ima gotovo identičan zakon o zaštiti prava pacijenata. Usluge povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba svim njegovim štićenicima (a među njima su i svi hrvatski, pa i strani građani, koji zatrebaju pomoć u nekoj od javnih ili privatnih zdravstvenih ustanova na području Grada Zagreba) dostupne su neprekidno, 24 sata, a podrazumijeva se da su za sve koji ih zatrebaju potpuno besplatne. Informacija se o adresi ovog Povjerenstva nalazi na web-stranici Gradske

6 Službeni glasnik Grada Mostara [Internet] Dostupno na www.mostar.ba/službeni-glasnik.html?file=t1_files/.../broj%203_-12.

8 Dopis od strane ministra zdravstva, rada i socijalne skrbi HNŽ je u nalazi se u prilogu analize

9 Odgovor Tajništva Gradonačelnika Mostara nalazi se u prilogu analize

uprave Grada Zagreba ⁽¹⁰⁾, na njegovu Facebook-profilu ⁽¹¹⁾ te na popisu servisnih službi Grada u besplatnom biltenu.

U slučajevima kada se pacijent obrati svom nadležnom zdravstvenom vijeću za zaštitu prava pacijenata, on od njega ima pravo očekivati i, štoviše zahtijevati i stručnu i pravodobnu zaštitu svojih prava u zakonskom roku, i pisano obavještanje o svakoj poduzetoj aktivnosti vijeća ⁽¹²⁾. Nema dakle nikakve potrebe da se zbog mogućeg kršenja zakonom propisanih prava pacijenata ijedan hrvatski pacijent obraća ravnateljima zdravstvenih ustanova ili Ministarstvu zdravlja RH.

2. UTEMELJENJE I RAD ZDRAVSTVENOG VIJEĆA ŽUPANIJSKOG MINISTARSTVA U HERCEGOVAČKO-NERETVANSKOJ ŽUPANIJ

Situacija na razini županijske vlasti na žalost u potpunosti je sukladna stanju u jedinicama lokalne samouprave. Naime, unatoč obvezi koja proizlazi iz Zakona, koji u ostvarivanju društvene brige za zaštitu prava

10 Povjerenstvo za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba [Internet]. Dostupno na <http://www.zagreb.hr/default.aspx?id=48543>

11 <https://www.facebook.com/PovjerenstvoZaZastituPravaPacijenataGradaZagreba>

12 Članak 36. Stavak 2. Zakon o zaštiti prava pacijenata RH. [Internet] Dostupno na <http://www.zakon.hr/z/255/Zakon-ozastitu-prava-pacijenata>

pacijenata, u okviru prava i obveza na području županija, obvezuje županijskog ministra zdravstva za osnivanje i imenovanje Zdravstvenog vijeća županijskog ministarstva, to tijelo nije osnovano ni nakon više od četiri godine od stupanja Zakona na snagu ⁽¹³⁾.

Sve naprijed navedene negativne posljedice prouzrokovane nepostojanjem zdravstvenih vijeća lokalnih jedinica u HNŽ-u, tek ovdje dobivaju svoju sinergiju. Osim što bi na razini županijske vlasti u mnogim točkama svog djelokruga imalo sličan koncept djelovanja kao i nepostojeća zdravstvena vijeća lokalne samouprave u HNŽ, Zdravstveno vijeće županijskog ministarstva ima i brojne dodatne zakonske prinadležnosti, čijim je neprovođenjem situacija na zaštitu prava korisnika zdravstvenih usluga u HNŽ-u dovedena do apsurd.

Za podsjećanje: Zakon jamči pravo na informirano liječenje, na odbijanje određenih medicinskih postupaka (u određenoj mjeri), na drugo mišljenje, na dostupnost cjelovite medicinske dokumentacije, privatnost podataka, itd., a njegovu provedbu trebala bi nadzirati posebno formirana povjerenstva, prije svega zdravstveno vijeća županijskog ministarstva kao krovna i nadležna institucija u odnosu na zdravstvena vijeća lokalne samouprave. Postavlja se i pitanje na koji način, i od koga županijska skupština prima podatke i izvješća o stanju ljudskih prava u zdravstvu na području županije.

13 U prilogu analize dostavljen je i odgovor županijskog ministra

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Činjenica je da praktički nigdje u svijetu pitanje prava pacijenata nije u potpunosti riješeno na način da je pacijentu pravo zajamčeno i lako ostvarivo. Niti jedan sustav, naravno, nije savršen, ali on svoje korisnike ne drži u mraku, ti pacijenti poznaju taj sustav, znaju što mogu očekivati od njega. To im pruža određenu dozu sigurnosti da se mogu osloniti na taj sustav, više povjerenja, bolji odnos s profesionalcima, osjećaj uključenosti u rješavanje problema kao ravnopravnog partnera, što na koncu rezultira i boljim učinkom zdravstvene zaštite.

Iz ovog pregleda situacije ostvarivanja i unapređenja prava pacijenata u HNŽ-u nameće se jednostavan zaključak da županijska vlast i jedinice lokalne samouprave nisu niti u jednom segmentu ispoštovale odredbe Zakona o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata. Da je situacija identična i na višoj razini govori podatak da nije formirano ni Zdravstveno vijeće federalnog ministarstva. Svi ovi podatci više nego jasno pokazuju koliko se promišlja o zdravstvenoj politici i koliko je današnjim strukturna vlasti stalo do prava i dobrobiti pacijenata u sustavu zdravstva.

Ova praksa je prepoznata i od vanjskih partnera, konkretno od Europske komisije. Naime, prema izvješćima Europske komisije o napretku Bosne

i Hercegovine u 2011.⁽¹⁴⁾ i 2012.⁽¹⁵⁾: *“ne ostvaruje se napredak u provedbi strategije zdravstva”* i posebno se naglašava *“sporost u provedbi međunarodnih zdravstvenih propisa”*. Dalje, Bosna i Hercegovina je 2014. godine od strane Health Consumer Powerhouse između 36 europskih zemalja u provođenju standarda u praćenju suvremene zdravstvene zaštite svrstana na posljednje mjesto Europskog zdravstvenog potrošačkog indeksa (EHCI - Euro Health Consumer Index)⁽¹⁶⁾. EHCI indeks se sastoji od kombinacije javnih statistika, anketa provedenih među pacijentima i nezavisnog istraživanja. Bosna i Hercegovina je dobila 420 od mogućih 1 000 bodova i tako zauzela posljednje mjesto, ali prije svega i zahvaljujući nedostatku podataka o njejoj zdravstvenoj zaštiti. Da bi se odlijepila od samog dna europske ljestvice, potrebno je prije svega dati prioritet praćenju podataka o zdravstvenoj zaštiti koje ne smije biti samo formalne prirode, već se treba sastojati u pružanju podrške transparentnosti, aktivizmu pacijenata i stalnom poboljšanju kvaliteta zdravstvene zaštite.

I neka istraživanja javnosti navode na

14 Europska komisija. Izvještaj o napretku Bosne i Hercegovine u 2011. [Internet] Dostupno na www.dei.gov.ba/bih_i_eu/najvazniji_dokumenti/dokumenti_eu?id...

15 Europska komisija. Izvještaj o napretku Bosne i Hercegovine u 2012. [Internet] Dostupno na www.dei.gov.ba/dei/dokumenti/prosirenje/?id=10832

16 Euro Health Consumer Index 2014. [Internet] Dostupno na <http://www.healthpowerhouse.com/index.php?Itemid=55>

činjenicu da u samom sustavu zdravstva ne funkcioniра sve na najbolji način. Tako u istraživanju agencije Global Market Solutions d.o.o iz 2012. godine ⁽¹⁷⁾ izravnim anketiranjem građana o zadovoljstvu kvalitetom usluga po sektorima, na ljestvici od 1 do 5, (1 - veoma loše, 2 - loše, 3 - niti dobro niti loše, 4 - vrlo dobro, 5 - odlično), *kvaliteta usluga u zdravstvenim institucijama u odnosu na druge sektore ocjenjena je uvjerljivo najmanjom prosječnom ocjenom – 2,31 (loše)*. Za usporedbu, građani su kvalitetu usluga finansijskih institucija ocijenili najvećom prosječnom ocjenom 3,49. I konačno, na upit znaju li kome se treba obratiti za lošu uslugu dobivenu u državnim i zdravstvenim institucijama, čak 82% anketiranih ispitanika odgovorilo je da ne znaju. Ovaj rezultat jasno navode na zaključak da je zdravstveni sustav u cijelosti nedostupan ocjenjivanju javnosti te je rad zdravstvenih institucija u velikoj mjeri nejasan.

Postoje i opaske nevladinog sektora ⁽¹⁸⁾ o brojnim manjkavostima samog Zakona (nedorečenost u nadležnostima zdravstvenih vijeća čije se djelovanje svodi isključivo na analizu i obradu statističkih podataka o žal-

bama pacijenata ali ne i na rješavanje žalbi ili na vođenje aktivnosti u cilju uklanjanja njihovih uzroka, upitna nepristranost komisija za prigovore ali i mogući sukobi interesa i dr.). Ovo je još jedan prilog tvrdnji da se neprovedbom Zakona na terenu ostaje i bez mogućnosti objektivne procjene njegovog stvarnog mogućeg doprinosa u uspostavi kvalitetnije zdravstvene zaštite.

Ljudska su prava *sui generis*, to jest sama su po sebi i ne treba ih ničim tražiti, svatko ih je dužan poštivati, a zakoni su ih dužni štiti, prije svega njihovom stvarnom provedbom u praksi. Realnost sustava zdravstva i Zakona o pravima, obvezama i odgovornostima pacijenata pokazuje gotovo nepremostiv jaz između propisanih zakonskih normi u osiguranju zaštite prava pacijenata i njihove stvarne primjene na terenu i, što je još ozbiljnije, zabrinjavajuće nisku razinu upućenosti zainteresiranih skupina (pacijenata) u vlastita prava. Trenutačna situacija nije optimistična i zahtijeva neodložne i ozbiljne promjene u shvaćanju društvenih prioriteta.

17 GMS (2012) Bh. potrošači ne poznaju svoja prava . [Internet] Dostupno na http://gms.ba/upload/post_images/.../531_gms_zastita_potrosaca.docx

18 ICVA (2010): Zašto nismo jednaki u pravima iz zdravstvene zaštite? Pregled stanja i preporuke za djelovanje. [Internet] Dostupno na: www.rightsforall.ba/publikacije-bs/.../Izvjestaj_zdravstvena_zastita.doc

BILJEŠKE / NOTES



BILJEŠKE / NOTES



naše društvo

NGO network mostar

MISIJA Naše društvo (Our Society) je mreža nevladinih organizacija iz Mostara koja je posvećena unapređenju kvalitete života i ljudskih prava kroz proaktivan pristup u zagovaranju i promoviranju rješenja ključnih društvenih problema.

VIZIJA Funkcionalno i prosperitetno društvo temeljeno na građanskom aktivizmu koje će biti sposobno iskoristiti prilike u svom okruženju osiguravajući napredak lokalne zajednice.

www.pravapacijenata.ba
www.nasedrustvo.ba