

ЗАШТИТА ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА У ПРАКСИ

- материјал за полазнике-

Заштити права пацијената посвећује се посебна пажња, нарочито имајући у виду да пацијентима од пружања здравствене заштите зависе најважнија добра, живот и здравље превасходно. Без обзира на то да ли права пацијената посматрамо у контексту личних или социјалних права, неспорно је да се ради о највишим вредностима сваког појединца.

Субјекти који учествују у поступку остваривања здравствене заштите сваког дана сазнају све више о својим правима и могућностима заштите истих, али и поред тога постоји много пацијената, али и здравствених радника који су необавештени, или недовољно обавештени. Од здравственог радника данас се не очекује само медицинска помоћ, већ и да поштује личност пацијента, његово људско достојанство и право на учествовање у поступку доношења одлука у вези с његовим животом и здрављем. Такође, очекује се да буду правовремено информисани о томе шта им је правом дозвољено, а шта забрањено, и које су правне последице непоштовања пацијентових права.

Правни прописи којима се регулишу права пацијената су од кључног значаја, јер пружају правни оквир за успостављање механизма заштите. Закон о правима пацијената донет 2013. године представља корак напред, јер предвиђа широку лепезу права пацијената. Наравно, то није довољно, неопходно је да поменути механизми успешно функционишу у пракси и остварују свој циљ.

ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА У МЕЂУНАРОДНИМ АКТИМА

Бројни акти међународног карактера садрже одредбе које регулишу поменута питања. Тако се чл. 25. Универзалне декларације о људским правима односи на право на здравље. Датим чланом прописује се да свако има право на стандард живота који обезбеђује здравље и благостање његово и његове породице, укључујући храну, одећу, стан и лекарску негу, потребне социјалне службе, као и право на осигурање у случају незапослености, болести, неспособности, удовиштва, старости и других случајева губљења средстава за издржавање услед околности независних од његове воље. Назначено је и да мајке и деца имају право на нарочито старање и помоћ, као и да сва деца рођена у браку или ван брака уживају једнаку социјалну заштиту.

Конвенција Уједињених нација о правима детета предвиђа да државе уговорнице признају право детета да ужива најбоље стање здравља које се може постићи, и право на службе за лечење болести и рехабилитацију здравља. Државе уговорнице дужне су да се потруде да обезбеде да ниједно дете не буде лишено свог права на приступ таквим службама здравствене заштите.

Правима пацијената нарочиту пажњу поклањају и Међународни пакт о грађанским и политичким правима, Међународни пакт о економским, социјалним и културним правима, Конвенција о елиминисању свих облика расне дискриминације итд.

На нивоу Европске уније, нарочито је значајна Европска повеља о правима пацијената, донета 2002. године у Риму, у којој су у другом поглављу таксативно набројена права пацијената:

- право на превентивне мере,
- право на приступ,
- право на информације,
- право на сагласност,
- право на слободан избор,
- право на приватност и поверљивост,
- право на поштовање пацијентовог времена,
- право на придржавање стандарда квалитета,
- право на сигурност,
- право на иновације,
- право на избегавање непотребне патње и бола,
- право на персонализован третман,
- право на жалбу,
- право на компензацију (надокнаду).

Европској повељи претходили су други документи који, такође, делом регулишу права пацијената. Реч је о Повељи о хоспитализованом пацијенту (1979), Декларација о унапређивању права пацијената у Европи (1994) и Европској конвенцији о људским правима и биомедицини (1997). Многе европске земље су, након доношења Декларације о унапређивању права пацијената у Европи 1994. године, и на националном плану уредиле ово питање доношењем законских аката или повеља, док су неке земље и пре тога посебним законом регулисале права пацијената. Финска је 1992. године донела такав закон. Холандија је 1994. године Законом о медицинском третману унела измене у Грађански закон којим се односи између лекара и пацијента регулишу уговором. Земље које су се угледале на Холандију су Естонија, Литванија и Словачка. Посебним законима права пацијената регулисале су следеће земље: Литванија 1996. године, Исланд, Латвија, мађарска, Грчка 1997, Данска 1998, Норвешка 1999, Грузија 2000, Естонија 2001, Француска, Белгија 2002, Швајцарска, Румунија 2003, Кипар, Хрватска 2004, Словенија 2008, Федерација БиХ, Црна Гора 2010, Немачка 2013. Године.

ПРАВНИ ОКВИР ЗАШТИТЕ ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ

Када је реч о Републици Србији, првенствено Устав својим начелима гарантује основна права, као што су право на неповредивост живота и тела, физички и психички интегритет, поштовање људског достојанства, уважавање приватности. Право на здравствену заштиту гарантује чл. 68. Устава, у коме је прецизирано да „свако има право на заштиту свог физичког и психичког здравља. Деца, труднице, мајке током породољског одсуства, самохрани родитељи са децом до седме године и стари остварују здравствену заштиту из јавних прихода, ако је не остварују на други начин, у складу са законом.

Законодавац је затим осетио потребу да посебним законом права пацијената поименично и јаснозначи, систематизује и класификује, па је Законом о здравственој заштити, донетим 2005. године, унео одредбе о правима и дужностима пацијената и повезао их с људским правима.⁶ Поменути законом пацијентима су гарантована следећа права: право на доступност здравствене заштите, право на информисање, право на обавештење, право на слободан избор, право на приватност и поверљивост информација, право на самоодлучивање и пристанак, право на увид у медицинску документацију, право на тајност података, право пацијената над којим се врши медицински оглед, право на приговор и право на накнаду штете.

2013. године Народна скупштина усвојила је Закон о правима пацијената (у даљем тексту ЗПП). Овим законом проширен је каталог права пацијената, па су пацијентима поред права предвиђеним Законом о здравственој заштити, призната и следећа: право на превентивне мере, право на квалитет пружања здравствене услуге, право на безбедност пацијента, право детета у стационарним здравственим установама, право пацијента да на сопствену одговорност напусти стационарану здравствену установу, право на олакшавање патње и бола, право на поштовање пацијентовог времена. Право на приватност је допуњено правом на самоодлучивање.

Законом о правима пацијената, у правни систем Републике Србије уводе се нови механизми заштите. Наиме, прописано је да заштиту права пацијената обезбеђује јединица локалне самоуправе, одређивањем лица које обавља послове саветника за заштиту права пацијената и образовањем савета за здравље. Предвиђено је и да заштиту осигураног лица обезбеђује и организација здравственог осигурања код које је то лице здравствено осигурано.⁹ Главне новине у питању система заштите права пацијената односе се, дакле, на напуштање институције заштитника права пацијената предвиђеним Законом о здравственој заштити и увођење новог концепта саветника за права пацијената.

ЗПП-ом је предвиђено да лице које врши функцију саветника мора бити дипломирани правник с положеним стручним испитом за рад у органима државне управе, с најмање три године радног искуства у струци и познавањем прописа из области здравства. Саветник пацијената обавља послове заштите права пацијената по поднетим приговорима и пружа потребне информације и савете у вези с правима пацијената.

Приговор може поднети усмено или писмено на записник, пацијент или његов законски заступник. Право на приговор пружа могућност пацијенту да изрази своје незадовољство, утиче на учињену грешку, пропуст, или некоректно понашање запослених, као и да, обраћајући се Саветнику пацијената, реши проблем и оствари своја права из области здравствене заштите. Циљ приговора јесте да се идентификују грешке како би се исправиле, али и како би се спречило њихово понављање у будућности.

По приговору, саветник пацијената дужан је да, најкасније у року од пет радних дана од подношења приговора, утврди чињенично стање. Након тога сачињава извештај који одмах, а најкасније у року од три радна дана, доставља подносиоцу приговора,

руководиоцу организационе јединице и директору здравствене установе, односно оснивачу приватне праксе. Директор, односно оснивач приватне праксе обавезан је да у року од пет радних дана од добијања извештаја од саветника пацијената, саветнику достави обавештење о поступању и предузетим мерама у вези са приговором. Пацијент, односно његов законски заступник, уколико је незадовољан извештајем саветника пацијената, може се, у складу са законом, обратити савету за здравље, здравственој инспекцији, односно надлежном органу организације здравственог осигурања код које је пацијент здравствено осигуран.¹² Саветник је такође дужан да доставља месечни извештај о поднетим приговорима директору здравствене установе, ради његовог информисања и предузимања одређених мера у оквиру његове надлежности. Такође, саветник пацијената доставља тромесечни, шестомесечни и годишњи извештај савету за здравље.

ЗПП регулише и положај Савета за здравље. Његов задатак је да разматра приговоре о повреди појединачних права пацијената, о утврђеним чињеницама обавештава подносиоца приговора и здравствену установу и даје одговарајуће препоруке. Такође, разматра извештаје саветника пацијената, прати остваривање права пацијената и предлаже мере за заштиту и промоцију права пацијената. Савет подноси годишњи извештај о свом раду и предузетим мерама за заштиту права пацијената надлежном органу јединица локалне самоуправе, као и надлежном Министарству и органу покрајинске аутономије надлежном за послове здравља. Законом је предвиђена обавеза савета да извештај подноси и заштитнику грађана, ради информисања и остваривања потребне сарадње.

Закон о правима пацијената из 2013. године предвиђа да заштиту права осигураног лица пружа организација здравственог осигурања код које је то лице здравствено осигурано. Назначено је у закону и да начин и поступак заштите права из здравственог осигурања ближе одређује својим општим актом сама организација здравственог осигурања.¹⁵ Републички фонд за здравствено осигурање донео је Правилник о начину и поступку заштите права осигураних лица Републичког фонда за здравствено осигурање¹⁶ (у даљем тексту: Правилник).

Сходно Правилнику, Републички фонд у заштити права осигураних лица из здравственог осигурања обезбеђује промоцију и ефикасну заштиту права осигураних лица. Промоција се врши обавештавањем јавности о правима осигураних лица из здравственог осигурања, едукацијом осигураних лица о њиховим правима, унапређењем партнерског односа са даваоцима здравствених услуга и невладиним сектором.

Заштиту права осигураним лицима пружа запослени у Републичком фонду који се налази у просторијама даваоца здравствених услуга. Чињеница да се заштитник права осигураних лица налази у просторијама даваоца здравствених услуга, омогућава осигуранику да лакше оствари своја права, а такође се и смањује могућност да до повреде права уопште и дође.

На пословима заштите права осигураних лица распоређени су запослени у Републичком фонду који имају стечено високо образовање из области права, медицине,

стоматологије, фармације и економије.¹⁸ Заштитник права дужан је да поступа савесно и искаже објективност у раду.

Чланом 6. Правилника прописано је да у циљу заштите права осигураних лица из здравственог осигурања, заштитник права осигураних лица:

- пружа информације осигураним лицима у вези са заштитом права осигураних лица из здравственог осигурања;
- пружа и обезбеђује пружање стручне и техничке помоћи осигураном лицу у вези с остваривањем права из здравственог осигурања;
- обавештава надлежну организациону јединицу Републичког фонда о неправилностима у вези с извршавањем уговорних обавеза даваоца здравствених услуга;
- води податке о броју и врсти повреда права осигураних лица из здравственог осигурања;
- израђује и доставља извештаје о раду надлежној јединици Републичког фонда.

Осигурано лице које сматра да му је ускраћено или повређено право из здравственог осигурања, или његов законски заступник, може поднети заштитнику права осигураних лица пријаву о повреди права из здравственог осигурања. То може учинити усмено или писменим путем на записник.

Прописан је и поступак по пријави у чл. 8. Правилника, па је тако заштитник права осигураних лица дужан да затражи обавештење о релевантним чињеницама и околностима од одговорног лица, односно руководиоца организационе јединице даваоца здравствене услуге на коју се пријава односи. Ако је пријава таква да се по њој не може поступати, односно уколико је неразумљива или непотпуна, подносилац исте ће бити поучен да у што краћем року пријаву допуни, односно уклони уочене недостатке.

Заштитник права осигураних лица обавезан је да писменим путем обавести осигурано лице о поступању и предузетим мерама по пријави, и то најкасније у року од пет радних дана од дана пријема пријаве о повреди права. У истом року дужан је да обавести подносиоца пријаве, ако је његову пријаву о повреди права проследио надлежној организационој јединици Републичког фонда ради предузимању мера према даваоцу здравствене услуге који не поступа у складу са законом и другим на закону заснованим прописима који се односе на здравствено осигурање, односно ако је његову пријаву проследио надлежном органу, како би осигурано лице требало да поступи у случају утврђене повреде права. Ако је подносилац незадовољан одговором заштитника права осигураних лица, дата му је могућност да се обрати надлежној организационој јединици Републичког фонда, у циљу предузимања мера из њене надлежности.

Пракса је показала да пацијенти у Србији најчешће нису информисани о својим правима, нити о предвиђеним механизмима за њихову заштиту. Такође, наилазе на различите препреке на путу ка остваривању својих права.

Наиме, Законом о правима пацијената донетим 2013. године, заштита права пацијената је уређена на нешто другачији начин у односу на претходни период. Јединице локалне самоуправе преузеле су на себе обавезу да у року од шест месеци од ступања на снагу Закона, дакле најкасније до 30. 11. 2013. године организују рад и обезбеде услове и финансијска средства за рад саветника пацијената и савета за здравље. Заштита права пацијената је на овај начин измештена из здравствене установе у јединицу локалне самоуправе, у складу са децентрализацијом здравства. Овакво решење требало је истовремено да обезбеди већу самосталност и објективност одговорног лица за поступање по приговору пацијента. Нарочито зато што је према решењу Закона о здравственој заштити, заштитник права пацијената фактички зависио од директора здравствене установе који га је поставио на то место. Будући да је улога заштитника да првенствено штити интересе пацијената, па и у односу на супротстављене интересе здравствене установе у којој је запослен, могуће је да интервенција заштитника савим изостане или буде незадовољавајућа због сукоба интереса у коме се налази сваки заштитник пацијената чије радно место зависи од те одлуке директора установе против које је пацијент изјавио приговор. Такво решење је озбиљно доводило у питање концепт независности у раду заштитника права пацијената. Међутим, примећени су и недостаци новог решења. Број приговора пацијената се знатно смањио. Свакако да је томе допринела чињеница да се саветник пацијената налази у јединицама локалне самоуправе, па пацијент из здравствене установе мора ићи до општине како би тражио заштиту својих права. Додатни проблем огледа се у томе што нису све јединице локалне самоуправе испуниле услове и омогућиле рад саветника пацијената, па тако у појединим општинама и градовима пацијенти немају коме да се обрате. Пракса је показала и да се пацијенти чешће обраћају заштитнику права осигураних лица, који је физички присутан у здравственим установама.

Заштитник грађана је на основу анализе доступних података уочио да целокупно стање у вези са заштитом права пацијената није задовољавајуће. Наиме, утврдио је да локалне самоуправе нису у потпуности поступиле у складу са законским обавезама. Тако постоје локалне самоуправе које нису организовале рад саветника пацијената и савета за здравље, док у неким локалним самоуправама, у којима су успостављени механизми, нису обезбеђени основни услови за рад. Приметно је да информисање грађана о постојећим механизмима заштите њихових права није на завидном нивоу, као и да не постоји иницијатива код чланова савета, нити код надлежних у локалним самоуправама да се покрену активности у заштити права пацијената у складу с њиховом законском и друштвеном одговорношћу.

Неопходно је и разграничити надлежност између саветника пацијената и савета за здравље у вези са поступањем по приговору. Примећено је да савет у неким локалним самоуправама поступа по приговору, у ситуацијама када се пацијенти нису претходно обратили саветнику пацијената, док у појединим локалним самоуправама поступа као другостепени орган. У том смислу је неопходно обезбедити једнообразност у поступању.

Према Посебном извештају заштитника грађана највећи број приговора односи се на нељубазност здравствених радника, немогућност или отежано заказивање

дијагностичких и специјалистичко-консултативних прегледа, неадекватну организацију рада здравствених установа. Такође, пацијенти истичу да им се лекари не посвећују довољно приликом прегледа, што је узроковано обавезом да лекар испуни норму, односно прегледа одређени број пацијената у току радног времена. У мањим срединама пацијенти се ретко одлучују за подношење приговора, најчешће из страха да се не замере лекарима и другом медицинском особљу. Нарочито је број писмених приговора мали,²⁸ а ако усменим путем затраже заштиту својих права, пацијенти очекују решавање проблема одмах, па се из тих разлога не упуштају у поступак.

За унапређење здравствене заштите неопходна је узајамна сарадња и разумевање свих учесника у поступку пружања здравствене заштите, а пацијент и његова права су свакако у средишту. Пацијент више није објекат, већ субјекат медицине, па сходно томе постаје титулар нових права која му омогућавају да учествује у доношењу свих одлука које се тичу његовог живота и здравља.

Република Србија је доношењем Закона о правима пацијената, исказала намеру да у једном акту обједини не само права, већ и дужности пацијената и њихов правни положај у целини. При том се руководила основним начелима садржаним у најважнијим међународним документима. Законом је предвиђено да за заштиту права пацијената буду надлежни саветник пацијената и савет за здравље. Такође, заштиту пружа и организација здравственог осигурања код које је то лице здравствено осигурано, односно заштитник права осигураних лица.

Саветник пацијената обавља послове заштите права пацијената по поднетим приговорима и пружа потребне информације и савете у вези са правима пацијената. Надлежност савета за здравље је да разматра приговоре о повреди појединачних права пацијената, о утврђеним чињеницама обавештава подносиоца приговора и здравствену установу и даје одговарајуће препоруке. Такође, разматра извештаје саветника пацијената, прати остваривање права пацијената и предлаже мере за заштиту и промоцију права пацијената. Осигурано лице које сматра да му је ускраћено или повређено право из здравственог осигурања, или његов законски заступник, може поднети и заштитнику права осигураних лица пријаву о повреди права из здравственог осигурања, у чијој је надлежности, такође, заштита права пацијената.