



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА  
Сектор за инспекцијске послове  
Одељење за здравствену инспекцију  
Број: 500-1-165/2016-02  
Датум: 18.04.2016. год.  
Нови Београд  
Ул. Омладинских бригада бр. 1

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА  
Београд

|             |             |        |
|-------------|-------------|--------|
| Примљено    | 28-04-2016  |        |
| Ојс. сектор | В.з. сектор | Прилог |
| 29541       | 16042       |        |

ЈТ

**ЗАШТИТНИКУ ГРАЂАНА**  
**-заменици Заштитника грађана Гордани Стевановић-**

Делиградска бр. 16  
Београд

**ПРЕДМЕТ:** Информација о поступању Министарства здравља по Посебном извештају Заштитника грађана о раду механизма за заштиту права пацијената са препорукама

**I. ПРЕПОРУКЕ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА**

Заштитник грађана доставио је Министарству здравља Републике Србије Посебан извештај о раду механизма за заштиту права пацијената (број 29-5-41/16 од 19.02.2016. године), у којем је Министарству здравља дао следеће препоруке:

1. да обезбеди једнообразно поступање Савета за здравље приликом евидентирања података и сачињавања њихових извештаја о раду и предузетим мерама за заштиту права пацијената
2. да уреди начин прикупљања годишњих извештаја Савета за здравље, а посебно да прикупи извештаје о раду Савета за здравље за 2014. годину из свих локалних самоуправа
3. да устроји евиденцију о извештајима о раду које му подносе Савети за здравље, као и да врши једнообразну обраду и анализу података из поднетих извештаја према јасно утврђеној методологији
4. да, за све утврђене пропусте и нормативне недостатке, изнађе одговарајућа решења и донесе подзаконска акта и/или иницира измену релевантних прописа
5. да спроводи редовне периодичне анализе ефеката примене Закона о правима пацијената, у циљу ефикасног и законитог остваривања права пацијената и унапређивања рада механизма за заштиту њихових права
6. да, у сарадњи са локалним самоуправама, редовно и плански организује едукације и да информисе саветнике за заштиту права пацијената и чланове Савета за здравље о примени релевантних прописа, а у циљу уједначавања праксе у поступању органа
7. да предузме и све друге радње за које је овлашћено и да сарађује са другим органима у циљу вршења послова одређених Законом о правима пацијената.

У складу са законском обавезом и у духу добре сарадње, Министарство здравља доставља Заштитнику грађана следећу информацију о поступању по упућеним препорукама, у прописаном року од 60 дана од дана пријема наведеног извештаја.

**II. ПОСТУПАЊЕ МИНИСТАРСТВА ЗДРАВЉА ПО ПРЕПОРУКАМА**  
**ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА**

## **1) Едукација саветника пацијената и Савета за здравље**

### **а) Активности које је Министарство здравља спровело у припреми почетка рада саветника пацијената и Савета за здравље**

Као одговор на критике о недовољној независности у поступању по приговору заштитника пацијентових права, запослених у здравственим установама и у складу са препорукама Светске здравствене организације, датим у **Принципима права пацијената у Европи**, Законом о правима пацијената („Сл. гласник РС“, број 45/13) **заштита права пацијената измештена је из здравствених установа у јединице локалне самоуправе.**

С обзиром да је Министарство здравља имало у виду да ће послове саветника пацијената у локалним самоуправама махом преузети дипломирани правници који се до тада нису сусретали са правном регулативом у области здравства, предвиђен је рок од 6 месеци од ступања на снагу Закона о правима пацијената до почетка функционисања система заштите права пацијената на локалном нивоу, током којег је извршен низ активности на припреми почетка рада саветника пацијената и Савета за здравље, а за које време су заштиту права пацијената настављали да врше заштитници пацијентових права у здравственим установама.

Након ступања на снагу Закона о правима пацијената 30. маја 2013. године, **током 6 месеци припреме почетка рада саветника пацијената и Савета за здравље, Министарство здравља предузело је следеће активности:**

✓ У августу 2013. године донета су подзаконска акта за спровођење Закона: Правилник о начину поступања по приговору, обрасцу и садржају записника и извештаја саветника за заштиту права пацијената („Сл. гласник РС“, број 71/13) и Правилник о обрасцу и садржини службене легитимације саветника за заштиту права пацијената („Сл. гласник РС“, број 71/13).

✓ У септембру 2013. године, на позив министра здравља и министра регионалног развоја и локалне самоуправе, одржано је **саветовање председника општина, градоначелника градова и директора здравствених установа**, који су том приликом упознати са обавезама локалне самоуправе у примени Закона о правима пацијената.

✓ Написан је **Водич за поступање саветника** пацијената, у којем су дата конкретна упутства за рад саветника, са мноштвом практичних савета за решавање најчешћих питања са којима ће се саветници пацијената сусретати у овој области.

✓ Октобра 2013. године **припремљен је програм едукације саветника** пацијената. Тим од 43 едукатора чинили су **представници Министарства здравља, Заштитника грађана, Повереника за информације о јавног значаја, Сталне конференције градова и општина**, као и **заштитници пацијентових права** који су се дотадашњим радом на заштити права пацијената истакли квалитетом рада, преданошћу и искуством. Планирано је да своје искуство управо они пренесу на радионицама будућим саветницима пацијената.

✓ У новембру 2013. године одржано је **11 дводневних семинара**, током којих је извршена **едукација око 300 саветника** пацијената и **чланова Савета** за здравље из 145 општина и градова. Позиви су упућени свим јединицама локалне самоуправе, а присуство је било добровољно. Едукација је извршена **по јединственом програму**, који је био одобрен од стране министра здравља. Сви полазници су добили **едукативни материјал у штампаној и електронској форми**, **Водич за поступање саветника** пацијената, **лифлете и постере за локалне самоуправе**, као и **бројеве телефона и email адресе свих едукатора**, ради даље сарадње и одговарања на питања која се буду јављала у будућем раду саветника пацијената и Савета за здравље.

### **б) Активности Министарства здравља на пружању подршке заштити права пацијената након почетка рада саветника пацијената и Савета за здравље**

Након 1. децембра 2013. године, који је Законом о правима пацијената утврђен као рок за **преузимање обезбеђивања заштите права пацијената на локалном нивоу** од

стране јединица локалне самоуправе, **Министарство здравља предузело је следеће активности** на даљем оснаживању саветника пацијената и Савета за здравље:

✓ Три месеца након почетка њиховог рада, **марта 2014.** године, одржана су још **3 једнодневна семинара** за саветнике пацијената и чланове Савета за здравље, на којима су права пацијената осветљена **са аспекта разграничења надлежности саветника пацијената и заштитника права осигураних лица**, као и давања конкретних примера поступања по сваком од права пацијената. На семинарима су саветници пацијената и Савети за здравље **позивани да постављају питања о свим недоумицама које су имали у дотадашњем периоду свога рада**, на које је одговарано на лицу места.

✓ У мају 2014. године **Министарство здравља је издало Приручник** за примену Закона и подзаконских прописа, који је **садржао Закон о правима пацијената, подзаконска акта донета за примену Закона, Водич за саветнике пацијената, збрику одговора на питања која су постављана на радионицама**, као и **бројеве телефона и email адресе саветника пацијената и едукатора**. По два примерка Приручника, један са саветника пацијената, један за Савет за здравље, **достављени су свим јединицама локалне самоуправе**.

✓ С обзиром да је **Законом о правима пацијената као услов за обављање послова саветника пацијената прописано познавање прописа у области здравства** (дакле не само Закона о правима пацијената), а да су дотадашње едукације извршене из области **Закона о правима пацијената** и подзаконских аката донетих за његову примену, **марта 2015. године, у сарадњи са Сталном конференцијом градова и општина (СКГО), одржане су 3 једнодневне обуке**, на којима су саветницима пацијената и Саветима за здравље одржана предавања **на тему једног од права пацијената- праву на пристанак, које је повезано са одредбама других прописа из области здравства, потребних за правилну оцену основаности приговора**.

Ради тестирања оправданости оваквог начина едукације, полазницима су подељени **упитници пре и после обуке**, са питањима која се односе на познавање ове области. **Анализа одговора је потврдила потребу за оваквим видом едукације**, с обзиром да су пре обуке знатно лошији резултати били међу одговорима на питања која су захтевала знања из других прописа, у односу на питања која нису захтевала повезивање, док је након предавања пораст броја тачних одговора на ова питања био значајно већи.

#### **в) Активности које Министарство здравља планира у даљем оснаживању заштите права пацијената на локалном нивоу**

Имајући у виду да је **анализа похађања обука** показала да је:

- **свега 25% чланова Савета за здравље похађало** неку од организованих **базичних едукација** из области Закона о правима пацијената (велики број Савета није био формиран у време одржавања едукација)

- да је базичне обуке похађало око 97% саветника, али да **за велики број прописа из области здравства, чије познавање је неопходно за правилно одлучивање по приговору, нису организоване едукације**, као и да ове прописе саветници пацијената махом немају могућности да прате, јер обављају послове заштите права пацијената као додате пословима из потпуно других области права,

**у даљем пружању подршке систему заштите права пацијената на локалном нивоу, у складу са препоруком Заштитника грађана Министарству здравља да, у сарадњи са локалним самоуправама, редовно и плански организује едукације и информисе саветнике пацијената и чланове Савета за здравље о примени релевантних прописа, Министарство здравља је у наредном периоду планирало следеће активности:**

- ✓ **организовање базичних едукација о Закону о правима пацијената једном годишње** за саветнике пацијената и чланове Савета за здравље који нису прошли основну обуку

- ✓ **организовање периодичних обука** за саветнике пацијената и чланове Савета за здравље који су прошли основну обуку, на којима би се постојећа основна знања из

области права пацијената проширила знањима из других прописа у области здравства, која су потребна за правилну оцену основаности приговора.

**Прва наредна базична обука о Закону о правима пацијената планирана је за мај 2016. године, у сарадњи са СКГО.**

У складу са препоруком Заштитника грађана о уједначавању праксе поступања органа у заштити права пацијената, а с обзиром да поштовање одредби Закона о правима пацијената којима су регулисана права пацијената, свако у оквирима својих надлежности, контролишу здравствена инспекција, саветници пацијената и Савети за здравље, Министарство здравља је у наредном периоду планирало следеће активности:

✓ **наставак подршке коју Министарство здравља од октобра 2015. године већ пружа у оквиру еМреже за здравље СКГО (затворене електронске мреже у којој су умрежени саветници пацијената и Савети за здравље) и у којој представници здравствене инспекције Министарства здравља дају одговоре на питања и дилеме које у области права пацијената постављају саветници пацијената и Савети за здравље**

✓ **учешће здравствених инспектора у обукама саветника пацијената и Савета за здравље, ради размене примера добре праксе, сарадње и уједначавања поступања саветника пацијената, Савета за здравље и здравствене инспекције**

✓ **одржавање заједничких састанака, у складу са потребама, ради уједначавања праксе поступања здравствених инспектора, саветника пацијената и Савета за здравље, као и здравствених инспектора међусобно.**

## **2) Иницирање измене релевантних прописа**

У вези препоруке Заштитника грађана Министарству здравља да, за све утврђене пропусте и нормативне недостатке у раду механизма за заштиту права пацијената, **изнађе одговарајућа решења и донесе подзаконска акта и/или иницира измену релевантних прописа, у Министарству здравља су у току 60 дана од достављања препорука Заштитника грађана предузете следеће активности:**

✓ Сектор за инспекцијске послове **извршио је анализу правне регулативе у области заштите права пацијената на локалном нивоу, при чему је уочено да није прописан начин поступања Савета за здравље по приговору, садржај извештаја, рокови поступања и извештавања Савета за здравље, као и да постоје одређени нормативни недостаци у одредбама којима је регулисано поступање и извештавање саветника пацијената.**

✓ У складу са извршеном анализом и препоруком Заштитника грађана, Сектор за инспекцијске послове **доставио је Министарству здравља иницијативу за измене и допуне Закона о правима пацијената и Правилника о начину поступања по приговору, обрасцу и садржају записника и извештаја саветника за заштиту права пацијената.**

У току је разматрање оправданости покретања поступка измене и допуне наведених прописа.

## **3) Извештавање Савета за здравље**

У вези препорука Заштитника грађана Министарству здравља да: обезбеди једнообразно поступање Савета за здравље приликом евидентирања података и сачињавања њихових извештаја о раду и предузетим мерама за заштиту права пацијената, уреди начин прикупљања годишњих извештаја Савета за здравље, а посебно да прикупи извештаје о раду Савета за здравље за 2014. годину из свих локалних самоуправа, да устроји евиденцију о извештајима о раду које му подносе Савети за здравље, као и да врши једнообразну обраду и анализу података из поднетих извештаја према јасно утврђеној методологији, с обзиром да постоје јединице локалне самоуправе које нису образовале Савет за здравље, као и да

садржај и рокови извештавања Савета за здравље нису прописани, **Министарство здравља је сачинило План поступања по наведеним препорукама Заштитника грађана, који обухвата активности на уједначавању извештавања, прикупљању извештаја и анализирању извештаја Савета за здравље.**

**а) Активности на уједначавању извештавања Савета за здравље**

У оквиру активности на уједначавању извештавања Савета за здравље, планирано је:

✓ **Утврђивање јединствене методологије за извештавање Савета за здравље,** којом би се, до доношења одговарајућих измена и допуна прописа, извештавање Савета за здравље уједначило и учинило подобним за анализу и праћење рада Савета за здравље

✓ **Утврђивање јединствене методологије за евидентирање** достављених извештаја и **анализирање садржаја извештаја** Савета за здравље.

**Израда јединствене методологије за извештавање Савета за здравље и јединствене методологије за евидентирање и анализирање садржаја извештаја Савета за здравље је у току и њен завршетак је планиран за крај маја 2016. године.**

**б) Активности на прикупљању извештаја Савета за здравље**

У оквиру подршке образовању Савета за здравље, одређивању саветника пацијената и прикупљања извештаја Савета за здравље, планиране су следеће активности:

✓ **Достављање јединственог упитника свим јединицама локалне самоуправе о образовању Савета за здравље и одређивању саветника** пацијената

✓ **Достављање јединственог модела извештавања Савета за здравље свим јединицама локалне самоуправе, са позивом за достављање извештаја за 2014. и 2015. годину по утврђеној јединственој методологији, у одговарајућем року**

✓ **Успостављање сарадње са локалним самоуправама, у циљу пружања подршке за успостављање и унапређење функционисања система заштите права пацијената на локалном нивоу.**

Достављање упитника и јединственог модела извештавања локалним самоуправама, планирано је одмах по утврђивању јединствене методологије извештавања Савета за здравље.

**в) Активности на анализирању извештаја Савета за здравље**

Након достављања извештаја Савета за здравље, планирано је:

✓ **Формирање базе података о извештајима Савета за здравље**

✓ **Праћење и анализирање извештаја Савета за здравље по утврђеној јединственој методологији.**

**4) Анализа ефеката примене Закона о правима пацијената**

**а) Надзор над поштовањем права пацијената**

У складу са својим законским овлашћењима, **надзор над поштовањем права пацијената континуирано врши здравствена инспекција,** која је ову надлежност вршила у време када су права пацијената била садржана у Закону о здравственој заштити и наставља да то чини и у складу са Законом о правима пацијената.

Инспекцијски надзор се уобичајено врши, сем **по пријавама, и у виду редовних инспекцијских надзора,** који се планирају крајем текуће за сваку наредну годину.

Тако је и 2015. године, пре доношења Посебног извештаја Заштитника грађана, у Сектору за инспекцијске послове сачињен **план рада за 2016. годину, који укључује надзор**

над поштовањем права пацијената у здравственим установама из Плана мреже. Овај надзор се, по контролним листама које су истакнуте на интернет страници Министарства здравља, спроводи од стране здравствене инспекције, почев од 1. јануара и трајаће до краја 2016. године.

До краја ове године планирани су и редовни инспекцијски надзори у **приватној пракси**, и то у стоматолошким ординацијама и лекарским ординацијама (ординацијама опште медицине), у оквиру којих је и надзор над поштовањем права пацијената.

**Уобичајено поступање** подразумева да здравствени инспектор, након утврђивања неправилности, предузима мере за њихово отклањање и, након рока остављеног за отклањање неправилности, врши контролни надзор над поступањем по наложеним мерама.

#### **б) Анализа поштовања права пацијената**

У складу са препорукама Заштитника грађана Министарству здравља да спроводи редовне периодичне анализе ефеката примене Закона о правима пацијената, сачињен је План поступања здравствене инспекције, који обухвата следеће активности:

✓ **Утврђивање јединствене методологије за праћење** и анализу надзора здравствене инспекције по пријавама које се односе на права пацијената

✓ **Утврђивање јединствене методологије за праћење** и анализу редовних надзора здравствене инспекције у области заштите права пацијената

✓ **Анализирање података** добијених праћењем надзора по пријавама које се односе на права пацијената и редовних надзора у области заштите права пацијената

✓ **Анализирање поштовања права пацијената, упоређивањем података** добијених из извештаја Савета за здравље и надзора здравствене инспекције

✓ **Превентивно и корективно поступање инспекције**, у складу са резултатима анализе и инспекцијских надзора.

**Израда јединствене методологије** за праћење и анализу надзора здравствене инспекције у области заштите права пацијената је у току и њен завршетак је планиран за крај јуна 2016. године.

**ПОМОЋНИК МИНИСТРА**

Прим. др Зоран Панајотовић