

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АУТОНОМНА ПОКРАЈИНА ВОЈВОДИНА  
**ГРАД ЗРЕЊАНИН**  
**ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА**

Број :

Дана : 20.05.2013.године

Зрењанин

Пупинова број 14

023/3150210

На основу члана 26. Одлуке о заштитнику грађана («Службени лист општине Зрењанин» бр. 10/2003 и «Сл.лист Града Зрењанина» бр. 24/2008 , бр.9/2013 ) решавајући по представци СС из Зрењанина, након спроведеног поступка истраге против Дома здравља «Др Бошко Вребалов» Зрењанин, заштитник грађана града Зрењанина

### **У Т В Р Ћ У Ј Е**

Дом здравља «Др Бошко Вребалов» Зрењанин начинио је повреду права подносиатељице представке СС из Зрењанина на тај начин што јој је дана 18.фебруара 2013 године у VI здравственој станици ускратио право на здравствену заштиту код изабраног лекара , тако што јој је дежурна медицинска сестра онемогућила приступ изабраном лекару несавесним и нељубазним поступањем, недавањем исправних савета о правима пацијената, остављајући је да чека током дежурства њеног изабраног лекара и тиме повредио позитивно правне прописе о правима пацијената, који јасно и недвосмислено утврђују обавезу изабраног лекара да осигураном лицу пружи хитну здравствену заштиту одмах, без одлагања, а здравствену заштиту која није хитна, дужан је да пружи најкасније у року од 15 дана од дана јављања осигураног лица у здравствену установу, као и општи оквир правилног административног понашања за органе јавне власти и јавне службенике.

На основу утврђених повреда права заштитник грађана упућује Дому здравља «Др Бошко Вребалов» Зрењанин следеће

### **П Р Е П О Р У К Е**

**Дом здравља «Др Бошко Вребалов» Зрењанин ће се у свом будућем раду и поступању доследно придржавати прописа којима су грађанима и грађанкама гарантована права на здравствену заштиту, настојећи да прописе примењује**

тако да здравствену заштиту пружи свима за које је неспорно да на њу имају по закону право. У правним ситуацијама које се тичу људског здравља, административне грешке поготову ако их није скривио пацијент, не смеју имати превагу над обавезом пружања законом предвиђене здравствене заштите.

Управни одбор Дома здравља «Др Бошко Вребалов» Зрењанин ће размотрити одговорност одговорних лица за начињене пропусте и одлучити о евентуалним санкцијама, и о томе обавестити заштитника грађана Зрењанина.

Дом здравља «Др Бошко Вребалов» Зрењанин ће се у свим будућим случајевима у раду са грађанима и грађанкама придржавати професионалних стандарда и етичких правила понашања при обављању службених послова и приликом остваривања комуникације са грађанима и грађанкама који у Дом здравља приступају као пацијенти и пацијенткиње и остварују своја законом гарантована права.

Дом здравља «Др Бошко Вребалов» Зрењанин обавестиће заштитника грађана града Зрењанина у року од 15 дана од дана пријема ових препорука на основу Одлуке о заштитнику грађана, уз достављање релевантне документације и других доказа на основу којих се са сигурношћу може утврдити да је по препорукама заштитника грађана поступљено.

#### **Р а з л о з и :**

Заштитнику грађана се дана 18.02.2013.године, у писаној форми путем електронске поште обратио супруг СС из Зрењанина, са притужбом на понашање медицинске сестре у Дому здравља «Др Бошко Вребалов» Зрењанин у амбуланти у насељу «Шумице» према његовој супрузи СС која је болесна дошла на преглед тог дана код свог изабраног лекара. Медицинска сестра која је била дежурна обавестила је пацијенткињу да доктор има превише картона, те да она сигурно неће стићи до краја дана на ред за преглед, потом ју је саветовала да иде у апотеку и да купи произвољно лек. Затим ју је саветовала да сачека вече, па да се након 20:00 часова јави Одељењу ургентне медицине у болници где ће је сигурно примити. Након тога, медицинска сестра ју је саветовала да узме од послодавца слободан дан како би провела чекајући на ред за указивање медицинске помоћи.

Заштитник грађана је испитујући случај сходно Одлуци о заштитнику грађана установио да је подносиатељица представке искористила право на приговор заштитници права пацијената која је утврдила да се оно односило на супруга пацијенткиње јер он није одмах објаснио да се ради о његовој супрузи, те установила да нема никакве одговорности медицинске сестре у конкретном случају јер није регистровано да се супруг пацијенткиње тог дана јавио на преглед у наведеној амбуланти.

Спроведећи испитни поступак на основу члана 21. Одлуке о заштитнику грађана којем су присуствовали подносиатељица представке и заштитница права пацијената при Дому здравља, заштитник грађана утврдио је да је СС након посла око 15:00 часова дошла у амбуланту (VI здравствена станица) у време када је у смени радила њена изабрана лекарка. Из навода подносиатељице представке и описа догађаја са сигурношћу и недвосмислено се закључује да је читав дан провела у амбуланти чекајући да буде прегледана. Такође, она познаје медицинске сестре које су у сталном радном односу већ дужи низ година и у смени са њеном изабраном лекарком.

Заштитница права пацијената изјавила је да је спровела поступак у коме је дат исти опис догађаја, међутим наведено је да је пацијент био ГС, а накнадно је сазнала од стране овог органа да је у питању супруг подносиатељице представке.

Након поновно спроведеног поступка од стране Дома здравља, заштитнику грађана одговорено је да се на основу изјаве о избору и промени изабраног лекара пацијенткиња СС за свог изабраног лекара изабрала лекарку која је дана 18.02.2013.године радила у време када се пацијенткиња јавила на преглед, да је медицинска сестра АГ која је одбила пружање медицинске помоћи била у смени са изабраном лекарком. Такође је одговорено и утврђено да не постоје писани трагови да је поступајућа медицинска сестра заказала пацијенткињи СС преглед. На основу изјаве медицинске сестре АГ закључује се да се она не сећа да је СС долазила у амбуланту дана 18.02.2013.године.

Правилник о начину и поступку остваривања права из обавезног здравственог осигурања у члану 34. одређује да « Осигурано лице остварује здравствену заштиту код изабраног лекара непосредно без упута.

**Изабрани лекар је дужан да осигураном лицу пружи хитну здравствену заштиту одмах, без одлагања, а здравствену заштиту која није хитна дужан је да пружи осигураном лицу најкасније у року од 15 дана од дана јављања осигураног лица у здравствену установу.**

Ако изабрани лекар не може да пружи осигураном лицу здравствену заштиту која није хитна, здравствена установа дужна је да осигураном лицу обезбеди здравствену заштиту код другог лекара у истом року»

На основу расположивих информација приликом поступка истраге, заштитник грађана је утврдио да је Дом здравља «Др Бошко Вребалов» на посебно некоректан начин одбио пружање здравствене заштите подносиатељици представке и тиме ускратио законом загарантовано право уз поштовање највишег могућег стандарда људских права и вредности.

Заштитник грађана је закључио да је постојао посебно некоректан, непрофесионалан и несавестан приступ медицинске сестре АГ према пацијенткињи. Општи оквир правилног административног понашања (добре управе) подразумева да органи јавне власти и јавни службеници увек делују у

оквиру и на основу Устава, закона и других прописа и примењују правила и поступке прописане важећим прописима. На основу утврђених чињеница медицинска сестра није пружила нити један савет који предвиђају позитивни прописи о остваривању права на здравствену заштиту, већ се понашала супротно дајући савете који нису у складу са њима.

Органи јавне власти и јавни службеници посебно воде рачуна да одлуке које се тичу права, обавеза или на закону заснованих интереса грађана имају основ у закону и да њихов садржај буде усклађен са законом.

У случају грешке која се негативно одражава на права и интересе грађана, органи јавне власти односно јавни службеници ће се извинити и последице грешке отклонити на најбржи могући начин, и грађане обавестити о праву на одговарајуће правно средство и на притужбу због пропуста.

Обавезу исправљања пропуста и отклањања последица у односу на грађане, када околности случаја указују на такву потребу или могућност, имају и други органи јавне власти и јавни службеници, иако сами нису направили пропуст.

На основу овако утврђених чињеница и околности, заштитник грађана је утврдио пропусте у раду Дома здравља «Др Бошко Вребалов» Зрењанин и на основу Одлуке о заштитнику грађана упутио препоруке овој здравственој установи ради отклањања уочених недостатака у раду као и у циљу унапређења остваривања права грађана и спречавања сличних пропуста у будућности.

## **ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА**

**Драгана Радловачки Грозданов**

Достављено:

- Дом здравља «Др Бошко Вребалов» Зрењанин
- Подносилац представке
- Архива