

Glas Slavonije 27.02.2024.

## Potrošač u pravu

Piše: Dunja Maletić



# Pacijenti su također potrošači i imaju prava

Datum objave: 27. veljače, 2024.

Doktor, pop i učitelj. Stoljećima se u narodu pobožno štovalo ovo "presveto trojstvo", učtivo pred njima skidajući šešir na ulici i sa strahopoštovanjem upijajući svaku njihovu izgovorenu riječ. Učitelj je negdje putem izgubio na cijeni (bar u percepciji ovdašnjeg naroda), dok liječnika i svećenika još drže visoko na ljestvici autoriteta. Moje stajalište? Nema autoriteta. Svako je pošteno zanimanje na svoj način dragocjeno društvu, od smetlara pa do znanstvenika svaka je karika krucijalna.

Pišem ovo jer susrećem velik broj građana ogorčenih kršenjem prava koja imaju kao pacijenti. A pacijenti su također potrošači, bilo da se koriste zdravstvenim uslugama koje plaćaju preko zdravstvenog osiguranja, bilo da plaćaju privatne liječnike. Oni izdvajaju svoj novac za zdravstvenu uslugu i s punim pravom očekuju da im bude pružena krajnje čovječno i profesionalno. Pacijenti još uvijek pokorno šute na drskost ili nemar, a treba o tome na sav glas!

Pritom ne dovodim u pitanje da ima gro prekrasnih medicinara koji su, kao stručnjaci i kao ljudi, pojam kvalitete i uzornosti. Ne dovodim u pitanje ni da postoji gro pacijenata koji se prema liječnicima ne odnose nimalo civilizirano. No činjenica je da su mediji, društvene mreže, a i priče koje osobno čujem preplavljeni iskustvima pacijenata iz hrvatskih bolnica i ordinacija lišenim svakog dostojanstva. Je li moguće da je baš svaki put u pitanju iznimka ili tek nečija izmišljotina? Počevši od slučaja kad je u jednoj bolnici liječnik prilikom kiretaže beščutno ustvrdio: "Gospođo, prvi se mačići ionako u vodu bacaju." Pa sve do nedavnog primjera kad se u bolesničkoj sobi čekala vizita, kadli dolazi sestra i oštro upozorava da svi moraju šutjeti kad dođe liječnik "jer on ne voli da mu se postavljaju pitanja". Podsjetimo, pacijent ima

zakonsko pravo postavljati pitanja liječniku, a liječnik mu je dužan odgovoriti, bez glumatanja nedodirljive veličine. Uzgred rečeno, velik si točno onoliko koliko umiješ biti malen.

U to ime, valja podcrtati temeljna prava pacijenata koja im jamči zakon.

1) Pravo na prihvaćanje ili odbijanje dijagnostičkog ili terapijskog postupka (osim u iznimnim slučajevima); 2) Pravo na potpunu obaviještenost o svom zdravstvenom stanju; preporučenim pregledima i zahvatima te planiranim datumima; prednostima i rizicima (ne)obavljanja pregleda i zahvata; zamjenama za preporučene postupke; tijeku postupaka; preporučenom načinu života; pravima iz zdravstvenog osiguranja i kako ih ostvariti; 3) Pravo na obavijesti od zdravstvenog radnika visoke stručne sprema koji pacijentu izravno pruža određeni oblik zdravstvene usluge; 4) Pravo na traženje drugog mišljenja koje mu je obvezan dati svaki zdravstveni radnik visoke stručne sprema i odgovarajuće specijalizacije koji nije sudjelovao u pružanju zdravstvene usluge pacijentu; 5) Pravo na obaviještenost o uspjehu, neuspjehu i rezultatu pregleda ili zahvata, nakon svakog pregleda i zahvata; 6) Pravo biti upoznat s imenima i specijalizacijom osoba koje mu pružaju zdravstvenu zaštitu; 7) Pravo odbijanja primitka obavijesti o prirodi svog zdravstvenoga stanja (osim ako bi time ugrozio zdravlje drugih); 8) Pravo na izričiti pisani pristanak za obavljanje znanstvenog istraživanja nad pacijentom i uključivanje u medicinsku nastavu; 9) Pravo na pristup svojoj medicinskoj dokumentaciji, kao i na presliku o vlastitom trošku; 10) Pravo na povjerljivost podataka o zdravstvenom stanju, prema propisima o čuvanju profesionalne tajne i zaštiti osobnih podataka; 11) Pravo na održavanje osobnih kontakata tijekom boravka u stacionarnoj zdravstvenoj ustanovi i primanje posjetitelja sukladno kućnom redu; 12) Pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove (osim u iznimnim slučajevima), uz pisanu ili usmenu izjavu pred dva istovremeno nazočna svjedoka; 13) Pravo na privatnost pri pregledu, liječenju, a naročito prilikom pružanja osobne njege; 14) Pravo na naknadu štete po općim propisima obveznog prava; 15) Pravo na jednakost u cjelokupnom postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite; 16) Pravo na slobodan izbor doktora medicine i doktora dentalne medicine primarne zdravstvene zaštite; 17) Pravo na zdravstvenu uslugu standardizirane kvalitete i jednakog sadržaja; 18) Pravo na prvu pomoć i hitnu medicinsku pomoć, kada je potrebna; 19) Pravo na odbijanje liječenja od strane studenata i zdravstvenih radnika prije položenoga stručnog ispita i ishođenog

odobrenja za samostalan rad; 20) Pravo na prehranu u skladu sa svojim svjetonazorom za vrijeme boravka u zdravstvenoj ustanovi i na obavljanje vjerskih obreda.

Svaki pacijent koji doživi kršenje nekog od svojih prava može neposredno ili pisanim putem zatražiti od ravnatelja zdravstvene ustanove, uprave ili osobe ovlaštene za vođenje poslova trgovačkog društva koje obavlja zdravstvenu djelatnost, odnosno od privatnog zdravstvenog radnika, zaštitu svojih prava s obzirom na kvalitetu, sadržaj i vrstu zdravstvene usluge koja mu se pruža. Oni su obvezni bez odgađanja postupiti po prigovoru i o poduzetim mjerama pisanim putem obavijestiti pacijenta, najkasnije u roku od osam dana. Nije li pacijent zadovoljan poduzetim mjerama, zaštitu svojih prava može zatražiti kod ministra, nadležne komore, odnosno kod nadležnog suda. Isto tako, posve je legitimno da liječnici budu revoltirani svojim uvjetima rada, ali zasigurno pacijent nije adresa na kojoj trebaju izražavati svoje nezadovoljstvo.

Završit ću smjernicom koju ne propisuje nijedan zakon ili pravilnik, ali propisuje ju redak o humanosti iz Hipokratove zakletve, kao i univerzalni "Zakon ljubaznosti, lijepe riječi, osmijeha i empatije" kojega bi se trebao pridržavati svatko tko neposredno radi s ljudima: dobar liječnik liječi bolest, a izvrstan liječnik liječi - čovjeka - koji je bolestan.

## Dunja Maletić - arhiva

27.2.2024.

### Pacijenti su također potrošači i imaju prava

30.1.2024.

### Potrošač je kotač zamašnjak tržišta

27.12.2023.

### Pirotehnika - značka nekulture i sebičnosti

28.11.2023.

### Radosti adventa - što vrijedi novca i vremena?

31.10.2023.

### Šutnja je blato, nipošto zlato

26.9.2023.

### Mojih petnaest potrošačkih navika

29.8.2023.

### Zašto su i žohari potrošački problem

25.7.2023.

### Pružateljima javnih usluga - pisani prigovor

27.6.2023.

Za stanovanje nužni kultura i znanje

31.5.2023.

Internetska kupnja nije bauk kad znate pravila