



**EU/SZO PODRŠKA REFORMI ZDRAVSTVENOG SISTEMA U
BOSNI I HERCEGOVINI (BIH)
AKREDITACIJA I OSIGURANJE KVALITETA**

**IZJAVA
RADNE GRUPE - PRAVA PACIJENATA**

mart/ožujak, 2006.



© World Health Organization 2005

SZO zadržava sva autorska prava. Regionalna kancelarija Svjetske zdravstvene organizacije za Evropu nema ništa protiv zahtjeva za odobravanjem umnožavanja ili prevođenja njenih publikacija, djelomično ili u potpunosti.

Oznake koje su korištene i prezentacija materijala u ovoj publikaciji ne impliciraju izražavanje bilo kakvog mišljenja od strane Svjetske zdravstvene organizacije, bilo u vezi sa zakonskim statusom bilo koje zemlje, teritorije, grada ili područja ili njihovih vlasti, bilo u vezi sa njenim granicama ili teritorijalnim razgraničenjima. Tamo gdje se odrednica "zemlje ili područja" pojavljuje u naslovima tabela, to se odnosi na zemlje, teritorije, gradove ili područja. Linije predstavljene tačkama na kartama približno predstavljaju granične linije koje još uvijek ne moraju biti u potpunosti usaglašene.

Pominjanje specifičnih kompanija ili proizvoda određenih proizvođača ne implicira da ih reklamira ili preporučuje Svjetska zdravstvena organizacija u odnosu na druge slične kompanije ili proizvode koji se u tekstu ne spominju. Izuzev ako je riječ o pogrešci ili propustu, nazivi zaštićenih proizvoda su navedeni velikim početnim slovima

Svjetska zdravstvene organizacija ne garantira da su informacije u ovoj publikaciji potpune i tačne i neće se smatrati odgovornom za bilo kakvu štetu uzrokovanu njihovim korištenjem. Mišljenja izražena od strane autora ili izdavača ne odražavaju nužno odluke ili proklamiranu politiku Svjetske zdravstvene organizacije.

European Union Disclaimer

Ovaj dokument je kreiran uz finansijsku podršku Evropske unije. Za mišljenja izražena u dokumentu ni u kojem slučaju se ne može smatrati da odražavaju zvanično mišljenje Evropske unije.

IZJAVA o postojanju potrebe za usvajanjem Povelje o pravima pacijenata u BiH

Članovi radne grupe za izradu Izjave o pravima pacijenata u Bosni i Hercegovini, u okviru projekta EU/SZO „Podrška reformi zdravstvenog sistema u BiH“, jednoglasno se slažu da: Prava svih pacijenata/korisnika bez obzira na uzrast, onesposobljenost, rasu, religiju, pol i seksualnu orijentaciju trebaju biti priznata, uvažena i prihvaćena od strane svih ključnih aktera u sistemu zdravstvene zaštite uključenih u njihovu njegu ili liječenje i promociju zdravlja, kao i briga samih pacijenata o njihovom vlastitom zdravlju.

Kao građani BiH, mi ne prihvatamo da se prava mogu afirmisati u teoriji, a potom negirati u praksi zbog finansijskih ograničenja. Finansijska ograničenja, koliko god bila opravdana, ne mogu legitimizirati negiranje ili kompromitovanje prava pacijenata. Mi ne prihvatamo da ova prava samo mogu odrediti zakonom, a da se isti nakon toga ne poštuju.

Nakon uvida u postojeću zakonsku regulativu i uvida u Evropsku povelju o pravima pacijenata, osnovni dokument, Rim, novembra 2002. godine Članovi radne grupe za izradu Izjave o pravima pacijenata u Bosni i Hercegovini, u okviru projekta EU/SZO „Podrška reformi zdravstvenog sistema u BiH“, objavljuju:

I Z J A V U **O postojanju potrebe za usvajanjem Povelje** **O PRAVIMA PACIJENATA U BOSNI I HERCEGOVINI**

I OPĆE ODREDBE

Član 1. **Predmet**

(1) Ova Povelja o pravima pacijenata u Bosni i Hercegovini (u daljem tekstu: Povelja) utvrđuje sljedeća prava pacijenata:

- a) pravo na preventivnu mjeru,
- b) pravo na pristup,
- c) pravo na informaciju,
- d) pravo na prijem,
- e) pravo na slobodan izbor,
- f) pravo na privatnost i povjerljivost,
- g) pravo na poštovanje pacijentovog vremena,
- h) pravo na praćenje standarda kvaliteta,
- i) pravo na sigurnost,
- j) pravo na inovaciju,
- k) pravo na izbjegavanje nepotrebne patnje i bola,
- l) pravo na lični tretman,
- m) pravo na žalbu,
- n) pravo na kompenzaciju.

(1) Povelja utvrđujući ova prava i ima za cilj da garantuju visok nivo zaštite ljudskog zdravlja i obezbijedi visok kvalitet usluga, koje pružaju razne državne institucije.

U odnosu na četrnaest prava pacijenata podrazumijeva se sljedeće:

- Definicija prava podrazumijeva da i građani i pružaoci zdravstvene zaštite preuzmu svoje obaveze. Sva su prava vezana uz obaveze i odgovornosti svih učesnika u procesu zdravstvene zaštite.
- Povelja se odnosi na sve pojedince, prepoznajući činjenicu da razlike kao što su starost, pol, vjeroispovijest, socio-ekonomski status, pismenost itd., mogu uticati na individualne potrebe zdravstvene zaštite.
- Povelja nema namjeru da se stavlja na bilo koju stranu po etničkim pitanjima.
- Povelja definiše prava onako kako važe u trenutnim evropskim sistemima zdravstva. Zbog toga će biti podložna pregledima i modifikacijama koje će omogućiti njihovu evoluciju i razvoj naučnog znanja i tehnologije.
- Ovih četrnaest prava predstavlja otjelovljenje osnovnih prava i, kao takva, moraju biti priznata i poštovana neovisno o finansijskim, ekonomskim ili političkim ograničenjima, uzimajući u obzir kriterij prikladnosti zaštite.
- Poštovanje ovih prava podrazumijeva ispunjenje i tehničkih i organizacionih potreba, kao i načina ponašanja i profesionalnosti. Zbog toga ona zahtijevaju globalnu reformu načina rada državnih zdravstvenih sistema.
- Svaki član Povelje odnosi se na neko pravo i definiše i ilustruje ga bez tvrdnje da su predviđene sve moguće situacije.

II PRAVA PACIJENATA

Član 2.

Pravo na preventivne mjere

- (1) Svaki pojedinac ima pravo na odgovarajuću uslugu u cilju sprečavanja bolesti.
- (2) Zdravstvene institucije imaju obavezu da to implementiraju podižući svjesnost ljudi, garantujući besplatne zdravstvene procedure u regularnim intervalima za razne rizične grupe populacije i omogućavajući svima uvid u rezultate naučnih istraživanja i tehnoloških inovacija.

Član 3.

Pravo na pristup

- (1) Svaki pojedinac ima pravo pristupa zdravstvenim uslugama koje su mu potrebne. Zdravstvene ustanove moraju garantovati isti pristup svakome, bez diskriminiranja na osnovu finansijskih resursa, mjesta stanovanja, vrste bolesti ili vremena dostupnosti usluge.
- (2) Pojedinac kojem je potreban tretman, a koji nije u mogućnosti da snosi troškove, ima pravo na besplatnu uslugu.

(3) Svaki pojedinac ima pravo na adekvatne usluge, bez obzira da li je primljen(a) u malu bolnicu, veliku bolnicu ili na kliniku.

(4) Svaki pojedinac, čak i bez dozvole za boravak, ima pravo na urgentnu ili osnovnu uslugu u vanbolničkim i bolničkim ustanovama.

(5) Pojedinac koji boluje od neke rijetke bolesti ima isto pravo na potrebni tretman i lijekove kao i neko ko boluje od neke češće bolesti.

Član 4.

Pravo na informaciju

(1) Svaki pojedinac ima pravo na sve vrste informacija koje su u vezi sa njegovim zdravljem, zdravstvenim uslugama i načinu korištenja istih, kao i svemu što mu može pružiti informacije o naučnim istraživanjima i tehnološkim inovacijama.

(2) Zdravstvene usluge, pružaoci usluga i profesionalci moraju obezbijediti informacije skrojene prema pacijentu, naročito uzimajući u obzir religiozne, etničke ili jezičke osobenosti pacijenta.

(3) Zdravstvene ustanove imaju obavezu da sve informacije učine pristupačnim, uklanjajući birokratske prepreke, obrazujući pružaoce zdravstvenih usluga, te pripremajući i distribuirajući informativni materijal.

(4) Pacijent ima pravo na direktan pristup njegovom/njenom kliničku i medicinsku dokumentaciju (istorija bolesti, protokoli, zdravstveni kartoni), može ih fotokopirati, postavljati pitanja o njihovom sadržaju i obezbijediti ispravke bilo kakvih grešaka koje se možda u njima nalaze.

(5) Bolnički pacijent ima pravo na kontinuiranu i iscrpnu informaciju; ovo može garantovati „tutor“.

(6) Svaki pojedinac ima pravo na direktan pristup informacijama o naučnom istraživanju, farmaceutskoj brizi i tehnološkim inovacijama. Ove informacije mogu doći ili od javnih ili od privatnih izvora, pod uslovom da one zadovoljavaju kriterij tačnosti, pouzdanosti i transparentnosti.

Član 5.

Pravo na pristanak

(1) Svaki pojedinac ima pravo na pristup svim informacijama koje mu/joj mogu pomoći da aktivno učestvuje u odlukama koje se tiču njegovog/njenog zdravlja; ove informacije su preduslov za bilo kakvu proceduru ili tretman, uključujući učestvovanje u naučnim istraživanjima.

(2) Pružaoci zdravstvenih usluga i profesionalci moraju pružiti pacijentu sve informacije koje se tiču tretmana ili operacije kojoj treba biti podvrgnut, uključujući rizik i neugodnosti koji uz to idu, neželjene pojave i alternative. Ove informacije moraju biti date na vrijeme (dati dovoljno vremena unaprijed – najmanje 24 sata) da bi pacijent bio u mogućnosti da aktivno učestvuje u izboru terapije koja se odnosi na njegovo ili njeno zdravstveno stanje.

(3) Pružaoci zdravstvenih usluga i profesionalci moraju koristiti jezik poznat pacijentu i komunicirati na način koji je razumljiv osobama bez tehničkog predznanja.

(4) U svim situacijama u kojima zakonski predstavnik može dati informirani pristanak, pacijent, maloljetna ili odrasla osoba koja nije u stanju da razumije ili da izrazi svoju volju i dalje mora biti uključena koliko je moguće u donošenju odluka koje se tiču njega ili nje.

(5) Informirani pristanak pacijenta mora biti dobiven na ovoj osnovi.

(6) Pacijent ima pravo da odbije tretman ili medicinsku intervenciju i da promijeni mišljenje tokom tretmana, odbijajući njegov nastavak. Pacijent ima pravo da odbije informaciju o svom zdravstvenom stanju.

Član 6.

Pravo na slobodan izbor

(1) Svaki pojedinac ima pravo da slobodno bira između različitih procedura tretmana i pružaoca istih, a na osnovu adekvatnih informacija.

(2) Pacijent ima pravo da odluči kojim dijagnostičkim pregledima i terapijama će biti podvrgnut i kod kojeg ljekara u primarnoj zaštiti, specijaliste ili u kojoj bolnici.

(3) Zdravstvene ustanove imaju obavezu da im garantuju to pravo, pružajući pacijentu informacije o različitim centrima i ljekarima koji su u mogućnosti da im pruže određeni tretman, kao i o rezultatima njihovih aktivnosti. Oni moraju ukloniti bilo kakvu prepreku koja ograničava praktikovanje ovog prava.

(4) Pacijent koji nema povjerenje u svog ljekara ima pravo da se opredijeli za drugog.

Član 7.

Pravo na privatnost i povjerljivost

(1) Svaki pojedinac ima pravo na povjerljivost ličnih informacija, uključujući informacije vezane za njegovo/njeno zdravstveno stanje i potencijalne dijagnostičke i terapijske procedure, kao i na zaštitu njegove ili njene privatnosti u toku izvođenja dijagnostičkih pregleda, posjeta specijalisti i medicinskih/hirurških tretman uopšteno.

(2) Svi podaci i informacije koje se odnose na zdravstveno stanje pojedinca i na medicinske/hirurške tretmane kojima su on ili ona podvrgnuti se moraju smatrati privatnim i, kao takve, moraju biti adekvatno zaštićene.

(3) Lična privatnost mora biti poštovana, čak i tokom medicinskih/hirurških tretmana (dijagnostički pregledi, posjete specijalisti, medikamentozno liječenje itd.), koje se moraju odvijati u odgovarajućem okruženju i u prisustvu samo onih koji zaista moraju biti prisutni (osim ukoliko pacijent nije izričito dao pristanak ili zahtijevao).

Član 8.

Pravo na poštivanje pacijentovog vremena

- (1) Svaki pojedinac ima pravo na potrebni tretman unutar brzog i predviđenog vremenskog perioda. Ovo pravo se odnosi na svaku fazu tretmana.
- (2) Zdravstvene ustanove imaju obavezu da koriguju vrijeme čekanja unutar kojeg određene usluge moraju biti pružene, a na osnovu specifičnih standarda i u ovisnosti o stepenu urgentnosti slučaja.
- (3) Zdravstvene ustanove moraju svakom pojedincu garantovati pristup uslugama, osiguravajući trenutačno ubacivanje ukoliko postoje liste čekanja.
- (4) Svaki pojedinac koji to traži ima pravo pregledati liste čekanja, unutar okvira poštivanja normi privatnosti.
- (5) Kadgod zdravstvene ustanove nisu u mogućnosti pružiti usluge unutar predviđenog maksimalnog mogućeg vremena, mora mu se garantovati mogućnost traženja alternativnih usluga sličnog kvaliteta i svi troškovi koje pacijent snosi moraju biti nadoknađeni unutar razumnog vremena.
- (6) Ljekari moraju posvetiti dovoljno vremena svojim pacijentima, uključujući vrijeme provedeno u pružanju informacija.

Član 9.

Pravo na praćenje standarda kvaliteta

- (1) Svaki pojedinac ima pravo na pristup visoko kvalitetnim zdravstvenim uslugama na osnovu specifikacije i praćenja preciznih standarda.
- (2) Pravo na kvalitetne zdravstvene usluge zahtijeva da zdravstvene ustanove i profesionalci obezbijede zadovoljavajući nivo tehničkog izvođenja, komfora i humanih odnosa. Ovo implicira specifikaciju i posmatranje preciznih standarda kvaliteta, koji su utvrđeni javnim i konsultativnim procedurama koje se, s vremena na vrijeme, razmatraju i procjenjuju.

Član 10.

Pravo na sigurnost

- (1) Svaki pojedinac ima pravo da bude pošteđen štete uzrokovane lošim funkcionisanjem zdravstvenih ustanova, medicinske loše prakse i grešaka, kao i na pravo pristupa zdravstvenim uslugama i tretmanima koji zadovoljavaju visoke standarde sigurnosti.
- (2) Da bi se garantovalo ovo pravo, bolnice i zdravstvene ustanove moraju kontinuirano pratiti faktore rizika i obezbijediti da se medicinska oprema pravilno održava i da su operateri adekvatno obučeni.
- (3) Svi zdravstveni radnici moraju u potpunosti biti odgovorni za sigurnost svih faza i elemenata medicinskog tretmana.
- (4) Doktori medicine moraju biti u mogućnosti da spriječe rizik od grešaka praćenjem ranijih slučajeva i učestvovanjem u kontinuiranoj obuci.

(5) Zdravstveni radnici koji prijave postojanje rizika svojim nadređenim i/ili kolegama moraju biti zaštićeni od mogućih neželjenih posljedica.

Član 11.

Pravo na inovacije

- (1) Svaki pojedinac ima pravo na pristup inovativnim procedurama, uključujući dijagnostičke procedure, a prema međunarodnim standardima i neovisno o ekonomskim ili finansijskim okolnostima.
- (2) Zdravstvene ustanove imaju obavezu da promoviraju i održavaju istraživanja na biomedicinskom polju, obraćajući naročito pažnju na rijetka oboljenja.
- (3) Rezultati istraživanja moraju biti adekvatno distribuirani.

Član 12.

Pravo na izbjegavanje nepotrebne patnje i bola

- (1) Svaki pojedinac ima pravo da izbjegne patnju i bol koliko je to moguće, u svakoj fazi njegove ili njene bolesti.
- (1) Zdravstvene ustanove se moraju obavezati na preuzimanje svih mjera kako bi se to postiglo, kao što je obezbjeđivanje palijativnih tretmana i simplificiranje pacijentovog pristupa njima.

Član 13.

Pravo na lični tretman

- (1) Svaki pojedinac ima pravo na dijagnostičke ili terapijske programe skrojene prema njegovim ili njenim ličnim potrebama koliko god je to moguće.
- (2) Kako bi to postigle, zdravstvene ustanove moraju garantovati fleksibilne programe, orijentirane koliko je moguće ka pojedincu, osiguravajući da kriteriji ekonomske održivosti ne prevladaju nad pravom na zdravstvenu zaštitu.

Član 14.

Pravo na žalbu

- (1) Svaki pojedinac ima pravo na žalbu kadgod je ona ili on pretrpio štetu i pravo na odgovor ili neku drugu povratnu informaciju.
- (2) Zdravstvene ustanove moraju garantovati praktikovanje ovog prava, pružajući (uz pomoć trećih strana) pacijentima informacije o njihovim pravima i osposobljavajući ih da prepoznaju kršenja prava i da formalizuju svoje žalbe.
- (3) Žalba mora biti praćena iscrpnim pismenim odgovorom od strane rukovodstva zdravstvenih ustanova unutar definisanog fiksnog vremenskog perioda.
- (4) Žalbe moraju biti podnesene kroz standardne procedure i procesuirane od strane neovisnih tijela i/ili organizacija građana i ne mogu prejudicirati pravo pacijenata da poduzmu zakonske korake ili tražiti alternativna rješenja sporova.

Član 15.
Pravo na kompenzaciju

(1) Svaki pojedinac ima pravo na zadovoljavajuću kompenzaciju unutar razumno kratkog vremena kada su on ili ona bili podvrgnuti fizičkoj ili moralnoj i psihološkoj povredi uzrokovanoj tretmana u zdravstvenoj ustanovi.

(2) Zdravstvene ustanove moraju garantovati kompenzaciju, bez obzira na težinu štete i njen uzrok (od dugog čekanja do slučaja loše prakse), čak i kada se krajnja odgovornost ne može u potpunosti odrediti.

III PREPORUKE ZA IMPLEMENTACIJU POVELJE

Član 16.
Zakonodavstvo

Očekuje se od ministarstava/odjela zdravstva/zdravlja da reafirmišu prava pacijenata koja su već regulisana zakonima o zdravstvenoj zaštiti Federacije BiH član 26-34, RS članovima 9-16, Distrikt Brčko, članovima 25-33, uključujući inovacije u poglavljima koja se odnose na kaznene odredbe za prekršioce odredbi zakona koje se odnose na prava pacijenata.

Očekuje se od Ministarstava/odjela zdravstva/zdravlja da u skladu sa sa reafirmisanim pravima pacijenata i 14 prava pacijenata iz Evropske povelje usvoje Povelju o pravima pacijenata u BiH.

Član 17.
Informacije i obrazovanje

Očekuje se da će Povelja, kao sredstvo informisanja i obrazovanja građana i zdravstvenih radnika, biti promovisana u bolnicama i drugim zdravstvenim institucijama i organizacijama. Očekuje se da će Povelja biti promovisana u školama, na univerzitetima i svim drugim mjestima. Posebnu pažnju treba posvetiti edukaciji pacijenata zdravstvenih profesionalaca i drugih učesnika u zdravstvenoj zaštiti. Očekuje se od svih medija u BiH da preuzmu posebnu ulogu u informisanju javnosti o pravima pacijenata u BiH.

Član 18.
Podrška

Očekuje se da će Povelju podržati i prihvatiti svi učesnici u zdravstvenoj zaštiti i organizacije građana, te da će definisati svoje obaveze u poštovanju prava pacijenata

Član 19.
Praćenje (Monitoring)

Očekuje se da će organizacije civilnog društva informativni mediji i neovisni autoriteti koristiti Povelju kao sredstvo za praćenje stanja prava pacijenata. Očekuje se da će posebnu ulogu u praćenju poštivanja prava pacijenata imati specijalizirane organozacije civilnog društva (Helsinški komitet, Transparency International i drugi) pri kojima bi se trebale

osnovati posebne sekcije za zaštitu prava pacijenata u BiH. Od istih se očekuje da će objavljivati periodične izvještaje o stanju prava pacijenta u BiH

Član 20.
Dijalog

Očekuje se da će sadržaj Povelje otvoriti dijalog među svim akterima u društvu u cilju izrade politike, programa i planova za zaštitu prava pacijenata. Takav dijalog bi se trebao voditi između vladinih organa, javnih i privatnih kompanija uključenih u zdravstvenu zaštitu, kao i između profesionalnih udruženja i radničkih sindikata.

Član 21.
Budžet

Očekuje se da će ministarstva/odjeli zdravstva/zdravlja i fondovi zdravstvenog osiguranja kao i druge relevantne organizacije odvojiti procenat budžeta za promovisanje Povelje, implementaciju programa i planova koji se bave pravima pacijenata i za rješavanje specifičnih situacija (na primjer, liste čekanja), ili za zaštitu onih koji su u veoma kritičnim situacijama (kao što su mentalno oboljeli).

Član 22.
Zaštita

Očekuje se da će agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu BiH na osnovu akreditacijskih standarda i kroz provođenje akreditacijskog programa, a u okviru standarda koji tretiraju prava pacijenata i uravnoteženom pristupu i vodeći računa o djelovanju svih aktera u sistemu zdravstvene zaštite, doprinijeti sveobuhvatnijem poštivanju prava pacijenta u BiH, uvažavajući pri tom i pritužbe pacijenata.

Članovi radne grupe:

Velimir Marić, Koordinator Svjetske zdravstvene organizacije RS
Bakir Nakaš, Opća bolnica Sarajevo
Ahmed Novo, Koordinator Svjetske zdravstvene organizacije FBiH
Radojka Praštalo, Udruženje pacijenata oboljelih od karcinoma dojke BiH
Zoran Ridanović, Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH
Siniša Stević, Agencija za akreditaciju i unapređenje kvaliteta, RS
Seid Zenunović, Odjel za pravne poslove Brčko distrikt

Dana 03.03.2006. godine