

IZVJEŠTAJ O PRIGOVORIMA PACIJENATA ZA 2023. GODINU

U toku 2023. godine zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama i Ministarstvu zdravlja podnijeto je ukupno 2045 prigovora, od čega je zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama podnijeto 1902 prigovora, a 143 Ministarstvu zdravlja.

Zaštitnicima prava pacijenata u zdravstvenim ustanovama je tokom 2023. godine, podnijeto **1902** prigovora koji su se najvećim dijelom odnosili na dužinu čekanja zdravstvenih usluga, postupak zdravstvenih radnika ili saradnika, organizacija zdravstvene službe, način plaćanja zdravstvenih usluga, kvalitet zdravstvenih usluga i ostalo.

Ako se pogledaju podaci o prigovorima u odnosu na zdravstvene ustanove najveći broj prigovora se odnosio na Doma zdravlja Glavnog grada (819), Klinički centar Crne Gore (755), Institut za javno zdravlje Crne Gore (106), Dom zdravlja Berane (44), Dom zdravlja Nikšić (32), Opštu bolnicu Bar (20) i Zavod za hitnu medicinsku pomoć (21). Navedene ustanove pružaju najveći broj usluga na godišnjem nivou i proporcionalno imaju i najveći broj prigovora.

U zdravstvenim ustanovama Domu zdravlja Andrijevića, Domu zdravlja Ulcinj, Opštoj bolnici Cetinje u 2023. godini nije bilo prigovora građana.

Ministarstvu zdravlja tokom 2023. godine podnijeto je **143** prigovora na rad zdravstvenih ustanova: od čega 34 na kvalitet zdravstvene usluge, u kategoriju ostalo 16 prigovora, na organizaciju zdravstvene službe 24, vrijeme čekanja na specijalistički pregled 15 i na ponašanje zdravstvenog radnika/ saradnik 32 prigovora.

Po zahtjevima i pritužbama pacijenata, a u svakodnevnoj komunikaciji sa institucijama, Ministarstvo zdravlja odmah reaguje. Zdravstvene ustanove pisano po zahtjevu Ministarstva zdravlja ili pacijenta nakon utvrđenih okolnosti za pojedinačne slučajeve, informišu Ministarstvo zdravlja o ishodu i preduzetim radnjama. Nakon toga, Ministarstvo zdravlja o tome obavještava pacijenta koji je podnio prigovor. Najveći broj prigovora (pritužbi) građani iznesu putem telefona i najveći dio se na dnevnoj osnovi rješava. Takođe, značajan broj pritužbi građana je neosnovan, što se utvrdi nakon sprovedene procedure o čemu se pacijent i informiše.

Nije podnesen nijedan prigovor na korupciju u zdravstvenom sistemu.

Ministarstvo zdravlja sprovelo je 3 vanredne eksterne provjere kvaliteta stručnog rada.

Podnošenje prigovora pokazuje da su pacijenti upoznati sa spopstvenim pravima kroz institut zaštitnika prava pacijenata, kao i da se povećava poverenje u institucije sistema.

Direktori zdravstvenih ustanova Ministarstvu zdravlja podnose redovne kvartalne i godišnje izvještaje o podnijetim prigovorima pacijenata. Zakon o pravima pacijenata propisuje da pacijent, kome je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu odnosno nije zadovoljan pruženom zdravstvenom

uslugom ili postupkom zdravstvenog radnika, može podnijeti prigovor direktoru zdravstvene ustanove ili zaštitniku prava pacijenata.

Po prigovoru pacijenata direktor ili zaštitnik prava pacijenata odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana podnošenja prigovora, utvrđuje sve okolnosti i bitne činjenice u vezi sa navodima iznijetim u prigovoru i o tome obavještava podnosioca prigovora. Pacijenti imaju mogućnost podnošenja prigovora i Ministarstvu zdravlja. Prigovori koji se podnesu Ministarstvu zdravlja prosleđuju se zdravstvenim ustanovama na koje se odnose, radi utvrđivanja činjeničnog stanja i preduzetih mjera, o čemu pacijent bude obaviješten.

Ministarstvo zdravlja apeluje na pacijente da iznose svoje stavove i eventualne probleme sa kojima se suočavaju u zdravstvenim ustanovama, kako bi smo manjkavosti u sistemu otklanjali, a sistem učinili bezbjednijim, efikasnijim i dostupnijim.

Direkcije za kontrolu i unaprjeđenje kvaliteta zdravstvene zaštite, uvođenje novih medicinskih tehnologija i akreditacije u zdravstvu