



Klinička bolnica Merkur
Zajčeva 19., 10 000 Zagreb
Tel.: 01/2431 390

Zagreb, lipanj 2019.

Prava pacijenata i kako ih ostvariti

Poštovani pacijenti,

dolaskom u Kliničku bolnicu Merkur želimo Vam osigurati nekoliko osnovnih informacija o Vašim pravima reguliranim Zakonom o zaštiti prava pacijenata NN 169/04, a s ciljem izgradnje partnerskog odnosa pacijenata i zdravstvenih djelatnika, odnosno međusobnog povjerenja, razumijevanja, sigurnosti i zadovoljstva kako bi se poboljšala kvaliteta zdravstvenih usluga.

Poštivanje osobnosti pacijenata te očuvanje fizičkog i mentalnog integriteta su temeljne vrijednosti u zdravstvu, a zakonom su regulirana slijedeća prava:

1. Pravo na suodlučivanje i pravo na obavještenost
2. Pravo na prihvaćanje ili odbijanje dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka
3. Zaštita pacijenta koji nije sposoban dati pristanak
4. Zaštita pacijenta nad kojim se obavlja znanstveno istraživanje i zahvati na ljudskom genomu
5. Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji
6. Pravo na povjerljivost
7. Pravo na održavanje osobnih kontakata
8. Pravo na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove
9. Pravo na privatnost
10. Pravo na naknadu štete

Ostala Vaša prava su zaštita od zlostavljanja, zanemarivanja i uznemiravanja, pravo na učinkovitu kontrolu boli, pružanje skrbi u sigurnom okruženju, pravo na unaprijed izrečene zahtjeve (kao što je zabrana kontakata određenim osobama ili zabrana davanja informacija) te pravo na podnošenje prigovora ili pritužbe u Ured ravnatelja K.B. "Merkur".

Odgovor na pritužbu daje se pacijentima koji dostave u Ured ravnatelja potpuno ispunjeni službeni obrazac za prijavu pritužbe.

Tijekom boravka u bolnici molimo Vas da poštujete odredbe Kućnog reda i upute osoblja.

1. Pravo na suodlučivanje i pravo na obaviještenost

U strahu za svoje zdravlje i ishod liječenja događa se da pacijenti ne postavljaju pitanja na koje žele znati odgovore, a istovremeno očekuju da im se na primjeren način priopći istina o njihovoj bolesti i mogućem izlječenju.

Liječnici specijalisti koji Vam izravno pružaju zdravstvenu zaštitu nastojati će Vas potpuno obavijestiti na razumljiv način o Vašem stanju zdravlja odnosno bolesti, potrebnim pregledima, mogućim terminima za obavljanje pregleda ili zahvata, mogućnostima liječenja i mogućim rizicima i ishodima kako biste mogli odlučiti i aktivno sudjelovati u donošenju odluke te dati svoj pristanak. Ukoliko odbijete ili odustanete od nekog zahvata bit ćete upoznati sa mogućim poteškoćama kao posljedicama takve odluke.

Tijekom pružanja zdravstvene zaštite imate pravo nakon svakog pregleda ili zahvata biti obaviješteni o uspjehu odnosno neuspjehu i rezultatu pregleda ili zahvata, kao i o razlozima za eventualnu različitost tih rezultata od očekivanih.

Vaše je pravo da budete informirani o preporučenom načinu života i pravima iz zdravstvenog osiguranja i postupcima za ostvarivanje tih prava.

Ukoliko niste zadovoljni dobivenim informacijama i preporučenim liječenjem jednog liječnika, imate pravo zatražiti drugo stručno mišljenje drugog liječnika specijalista koji do tada nije sudjelovao u Vašem liječenju.

Možete i odbiti primiti informaciju o svom zdravstvenom stanju, ali izjavu o odbijanju morate dati u potpisanom pisanom obliku ili odrediti osobu koja će umjesto Vas primiti obavijesti o Vašem zdravstvenom stanju. Iznimno, ne možete odbiti primiti obavijest kada je priroda Vaše bolesti takva da može ugroziti zdravlje drugih ljudi, a to su prvenstveno zarazne bolesti.

2. Pravo na prihvaćanje ili odbijanje dijagnostičkog, odnosno terapijskog postupka

U K.B."Mercur" pružamo zdravstvene usluge sukladno napretku medicinske znanosti, a cijeli niz postupaka u sebi sadrži i moguće rizike sa kojima trebate biti upoznati kako bi mogli donositi odluke i aktivno sudjelovati u svom liječenju.

Vaše je pravo prihvatiti ili odbiti pojedini zahvat odnosno dijagnostički ili terapijski postupak, osim u slučaju neodgodive medicinske intervencije čije bi nepoduzimanje ugrozilo Vaš život i zdravlje ili izazvalo trajna oštećenja Vašeg zdravlja. O navedenom pacijent potpisuje obrazac izjave suglasnosti ili odbijanja pojedinih postupaka.

Slijepa osoba, gluha osoba koja ne zna čitati, nijema osoba koja ne zna pisati i gluhoslijepa osoba prihvaća pojedini dijagnostički, odnosno terapijski postupak izjavom u obliku javnobilježničkog akta ili pred dva svjedoka iskazanom izjavom o imenovanju poslovno sposobne osobe koja će u njeno ime prihvaćati ili odbijati takav postupak.

3. Zaštita pacijenta koji nije sposoban dati pristanak

Zakonski zastupnik/skrbnik ima pravo na obaviještenost te o pacijentu s umanjenom sposobnošću rasuđivanja, u skladu s dobi, odnosno s fizičkim, mentalnim i psihičkim stanjem te daje suglasnost na prihvaćanje dijagnostičkog/terapijskog postupka. U slučaju neodgodive medicinske intervencije sve dok traje opasnost postupak se može provoditi bez pristanka zakonskog zastupnika/skrbnika.

Liječnik će obavijestiti socijalnog radnika bolnice te nadležni Centar za socijalnu skrb ako su interesi pacijenta i njegovog zakonskog zastupnika/skrbnika suprotstavljeni.

4. Zaštita pacijenta nad kojim se obavlja znanstveno istraživanje

Ukoliko sudjelujete u znanstvenom istraživanju Vaše je pravo dobiti preciznu i razumljivu pisanu obavijest o prirodi, važnosti, posljedicama i rizicima istraživanja.

Bez Vaše potpisane suglasnosti za sudjelovanje u istraživanju koju možete povući u bilo koje vrijeme, ili Vašeg zakonskog zastupnika ili skrbnika, ne smije Vas se uključiti u znanstveno istraživanje odnosno kliničko ispitivanje.

5. Pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji

Imate pravo uvida u svu medicinsku dokumentaciju nastalu tijekom liječenja u bolnici, a preslike iste možete dobiti o svom trošku.

Nakon smrti pacijenta pravo uvida i zahtjev preslike medicinske dokumentacije ima najuža obitelj (bračni ili izvanbračni drug, punoljetno dijete, roditelj, punoljetni brat ili sestra) te zakonski zastupnik/skrbnik, osim ako to pacijent za života nije izriječno zabranio.

6. Pravo na povjerljivost

Svi podaci o Vašem zdravstvenom stanju i boravku u bolnici su profesionalna tajna i imate pravo ovlastiti osobe kojima se ti podaci smiju dati, kao i imenovati osobe kojima zabranjujete davanje tih podataka što morate potpisati na propisanom obrascu „Povjerljivost i održavanje osobnih kontakata“ koji ćete na zahtjev dobiti od medicinskih sestara i tehničara.

7. Pravo na održavanje osobnih kontakata

Tijekom boravka u bolnici imate pravo primanja posjeta sukladno kućnom redu, koji je izložen u prostoru odjela, ali i zabraniti posjete određenoj osobi ili osobama što morate potpisati na propisanom obrascu „Povjerljivost i održavanje osobnih kontakata“ koji ćete na zahtjev dobiti od medicinskih sestara i tehničara.

8. Pravo na samovoljno napuštanje bolnice

Ukoliko kao pacijent želite samovoljno napustiti bolnicu morate potpisati izjavu ili dati usmenu izjavu pred dva svjedoka koji tada potpisuju izjavu o namjeri pacijenta da samovoljno napusti bolnicu. U slučaju Vašeg samovoljnog napuštanja bolnice bez najave nadležni liječnik će taj podatak upisati u Vašu medicinsku dokumentaciju i obavijestiti osobu koju ste ovlastili da može biti obaviještena, odnosno zakonskog zastupnika/skrbnika.

9. Pravo na privatnost

Pri svakom pregledu, dijagnostičkom i terapijskom postupku, kao i pri održavanju osobne higijene imate pravo na uvjete koji osiguravaju privatnost.

10. Pravo na naknadu štete

Ako smatrate da Vam je pri pružanju zdravstvene zaštite nanescena šteta, istu ćete moći potraživati podnošenjem tužbe nadležnom sudu. Molimo Vas da prije podnošenja tužbe upoznate Ured ravnatelja sa zahtjevom za naknadu štete kako bi spor pokušali riješiti mirnim putem.


RAVNATELJ:
Izv.prof.dr.sc. Mario Starešinić, dr.med.