

Večernji list 24.02.2015.

BORI SE ZA PACIJENTE

NEVJEROJATNI UVJETI RADA 'Šef sam gradske komisije: radim iz dnevnog boravka za 317 kn, sastanke održavam u kafiću...'



Damir Jukica

Bruno Konjević/Cropix Autor: [Tomislav Novak](#)

Damir Jukica, predsjednik Povjerenstva za zaštitu pacijenata, na teren ide tramvajem, sastanke održava u kafiću, a Grad mu ne želi platiti ni fotokopiranje

Kad bi svoj posao morao opisati samo jednom riječju, **Damir Jukica** opisao bi ga kao - nevjerojatan.

I pritom uopće ne bi pretjerao.

On je predsjednik Povjerenstva za zaštitu prava pacijenata Grada Zagreba, koje razmatra njihove pritužbe, istražuje slučajeve, prijavljuje prekršaje i podnosi izvještaje.

Pojednostavljeno, Jukica je pučki pravobranitelj pacijenata Zagreba. Štiti njihova prava, a uvjeti u kojima to čini doista su nevjerojatni.

Iako su tijelo Gradske uprave, nemaju službeni ured ni službeni automobil. Nemaju telefon, telefaks ili službene mobitele. Odbijen im je zahtjev za besplatnim parkiranjem u krugu bolnica, nemaju pravo ni na besplatni prijevoz ZET-om. Ured im je u stanu Damira Jukice, a sa strankama se on, kao zaduženi član Povjerenstva, mora nalaziti u kafićima. Pravnu potporu im ne pruža nitko.

Povjerenstvo se jedva izborilo za to da mu adresa i kontakt budu navedeni na web stranici Grada. Čim su u tome uspjeli, broj prijava pacijenata počeo je osjetno rasti.

Istraga i odgovor

Članice i članovi Povjerenstva samo žele raditi ono zbog čega postoje: štititi prava pacijenata u Zagrebu. Lani su primili ukupno 88 pritužbi, i sve su ih istražili, na svaku odgovorili, donijeli zaključak i nadležnima prosljedili svoje mišljenje i zahtjeve za unapređenjem sustava.

- Za razliku od mnogih agencija, zavoda i ureda koji koštaju na milijune kuna, mi uopće nismo plaćeni, a funkcioniramo kao pravi ured. Pacijentima smo na raspolaganju 24 sata dnevno, na radni i neradni dan, odgovaramo na svaku pritužbu - govori mi Jukica koji za svoj rad, kad se zbroje naknade za sjednice, u prosjeku prima 317 kuna mjesečno. Zapravo ga radi praktički besplatno jer su troškovi veći od naknada koje za taj rad dobiva od Grada.

- Živimo u vremenu općeg nepovjerenja. Kad pacijentima najavimo da ćemo pomoći odmah i besplatno, mnogi u to ne mogu povjerovati, slušaju nas i gledaju s nevjericom. Poslije se ugodno iznenade. To samo pokazuje da mnogi od njih nisu upoznati sa svojim pravima. A mi pomažemo i njima i liječnicima na koje se žale, kako bismo pomogli cijelom sustavu javnog zdravstva - objašnjava i ističe kako im Gradska skupština pruža potporu u granicama svojih ovlasti, a sve čini i Gradski ured za zdravstvo.

Nedostaje, međutim, politička volja u Uredu gradonačelnika. Oni moraju odlučiti žele li da zaštita prava pacijenata u Zagrebu ostane na europskoj razini.

Čekanje odgovora

- Treba nas profesionalizirati, ako ništa drugo, onda da smo barem zaposleni na pola radnog vremena - smatra. Međutim, zasad o tome članovi Povjerenstva mogu samo sanjati jer trenutno ne mogu isposlovati ni besplatno fotokopiranje. Tražili su, naime, od pročelnika Ureda za obrazovanje da im omogući da u jednoj gradskoj knjižnici, kad već nemaju ured, s vremena na vrijeme fotokopiraju medicinsku dokumentaciju ili pritužbe i predstave.

Odgovor čekaju sedam mjeseci.

- Problem je u tome što oni koji odlučuju o uvjetima našeg rada, kao pripadnici društvene elite, naše usluge osobno ne trebaju. Ne uvažavaju, začudo, ni činjenicu da naš uspješni rad izravno pridonosi ugledu Grada Zagreba i njegovih institucija - zaključuje Jukica.

Povjerenstvo osnovano zbog naloga iz Europe

Povjerenstva za prava pacijenata radna su tijela koja su osnovana na temelju Zakona o zaštiti prava pacijenata i prema nalogu Europske unije, mora ih imati svaka jedinica regionalne samouprave, u našem slučaju svaka županija. Postoje kako bi pacijenti mogli ostvarivati i promicati svoja prava. Zagrebačko povjerenstvo djeluje pri Gradskom uredu za zdravstvo, ali su ustvari tijelo Ureda gradonačelnika. Njihov rad zamišljen je kao volonterski i porotnički, pa im se isplaćuje samo naknada za prisustvo sjednicama, na kojima bi morali odlučivati o pritužbama pacijenata. Rad ovog Povjerenstva u fokus medija došao je nakon nedavnog izvještaja o radu podnesenog Gradskoj skupštini.

NA ŠTO SU IM SE ŽALILI PACIJENTI

- 1. Liječnica je odbila pregledati osip na petogodišnjem djetetu jer se ono sramilo skinuti pred njom**
- 2. Ginekolozi su dvaput odbili pacijentici ugraditi spiralu Mirena zbog priziva savjesti**
- 3. Pedijatar je odbio doći u kućni posjet bolesnom djetetu**
- 4. Stomatolog je prenaplatio svoje usluge**
- 5. Pacijent je nekoliko mjeseci čekao na neurološki pregled**
- 6. Pacijent se požalio da mu liječnik nije htio izdati pelene za inkontinenciju**
- 7. Pacijentu je HZZO odbio pravo na bocu s kisikom**
- 8. Pacijent nije želio generički lijek, HZZO mu je odbio dati original**
- 9. Liječnik se odselio, a nije obavijestio svoje pacijente**
- 10. Pet pacijenata požalilo se da im je uskraćeno pravo na drugo mišljenje**