



ЗАШТИТА НА ПРАВА НА ПАЦИЕНТИ

Во подготовката на брошурата учествуваше:
ЦРИС Студиорум

STUDIORUM

Center for Regional Policy Research and Cooperation



Здружение за еманципација, солидарност
и еднаквост на жените на РМ - ЕСЕ
Максим Горки 20/1-4
1000 Скопје
тел: ++389 (0) 2 3298 295
факс: ++389 (0) 2 3211 453

esem@esem.org.mk
www.esem.org.mk



Брошурата е дел од проектот:
Човекови права во здравствената заштита

Вовед

Брошурата „Заштита на права на пациенти“ е создаден врз основа на постојниот прирачник „Човековите права во здравствената заштита - Прирачник за практичари“, што е наменет за професионалци од областа на правото и здравството.

Целта на брошурата за пациенти е граѓаните да се запознаат со своите права и обврски од областа на здравствената заштита што ги имаат како пациенти, а особено да се запознаат со правата и обврските што произлегуваат од Законот за заштита на правата на пациентите донесен во 2008 година.

Исто така, во оваа брошура накратко се обработени и правата и обврските на здравствените работници, како и механизмите за заштита на правата.

Од исклучителна важност е граѓаните да ги знаат своите права како пациенти, со цел да го препознаат нивното прекршување и да знаат на кој начин и каде можат да се обратат доколку сметаат дека некое нивно право е прекршено.

Од друга страна, исто така е важно пациентите да ги знаат и своите обврски за да им овозможат, меѓу другото, на здравствените работници што подобро да ја завршат својата работа и полесно да се дојде до крајната цел - што е можно подобра здравствена заштита и постигнување највисок степен на здравје што може да се постигне.

Познавањето на правата и обврските на пациентите, како и правата и обврските на здравствените работници, во голема мера придонесува за намалување на случаите на нивно прекршување и ја подобрува соработката меѓу пациентот и лекарот при носењето одлуки и давањето здравствени услуги.

При запознавањето со правата, обврските и механизмите опишани во оваа брошура, треба да се има предвид дека за пациент се смета секое лице, болно или здраво, кое ќе побара или на кое му се врши одредена медицинска интервенција со цел зачувување и унапредување на здравјето, спречување на болести и други здравствени состојби, лекување или здравствена нега и рехабилитација. Поимот „здравје“, кое е основно човеково право, е определен како состојба на целосна физичка, ментална и социјална добросостојба, а не само отсуство на болест или слабост.

Голема улога во создавањето на оваа брошура има и Европската повелба за правата на пациентите изработена во 2002 година од страна на Мрежата за активно граѓанство (европска мрежа на граѓански организации на потрошувачи и на пациенти), која не претставува правно обврзувачки документ, но е општоприфатена како најјасна и најсеопфатна презентација на правата на пациентите. Па така, поделбата и описот на секое право на пациентите се темели на оваа Повелба и на законските прописи, додека нивните обврски, правата и обврските на здравствените работници и механизмите за заштита на правата се темелат на постојната законска регулатива.



ПРАВА НА ПАЦИЕНТИТЕ

Што се превентивни мерки? Кои се тие? Каде да дознаам повеќе за нив?

Превентивни мерки се мерки што се преземаат со цел да се спречи некоја болест или да се намалат последиците од неа.

Превентивните мерки ја опфаќаат здравствената едукација, како и одредени мерки и испитувања/тестови што треба да се спроведуваат на определен временски период, дури и кога не сте болни, со цел рано откривање на одредено заболување.

Превенцијата треба да ја спроведува Вашиот матичен лекар, како и останатите здравствени работници кои се грижат за Вашето здравје и здравјето во заедницата, односно јавното здравје.

Некои најчести превентивни мерки се:

- имунизација/вакцинација, која е задолжителна за новороденчиња, како и пред патување во одредени ризични региони каде што постојат заразни болести, на пример жолта треска или маларија;
- редовни систематски прегледи кај децата на училишна возраст, вработените, а особено кај оние кои работат во допир со храна (производство и служење) и лекови и професии каде што здравјето на луѓето зависи и од личната хигиена и од здравјето на луѓето вклучени во таквите процеси (на пример, негувателка или воспитувачка во градинка);
- редовни посети на педијатар, гинеколог, стоматолог, уролог, итн.;
- контрола на безбедноста на храната, лековите, козметичките производи, итн.;
- други мерки и активности за спречување на појава и ширење болести (на пример, дезинфекција, дезинсекција и дератизација).

Во поширока смисла, превентивните мерки се однесуваат на сите и се присутни во сите активности поврзани со здравјето во заедницата (мерки и стандарди при приготвување храна, лекови и козметички производи, безбедност на крвта и крвните производи при трансфузија, како и задолжителна контрола на донираната крв, заштита при работа и слично).

Бидејќи **грижата за сопственото здравје е и Ваша обврска** предвидена со Уставот, информирајте се кај Вашиот лекар кои превентивни мерки може да го подобрат Вашето здравје или здравјето на Вашите блиски!!!

Право на пристап

Што значи право на пристап?

Правото на пристап значи дека треба да добиете континуирана здравствена заштита секогаш кога таа Ви е неопходна, без дискриминација по која било основа. Континуирана здравствена заштита значи дека лекувањето треба да се одвива непречено, навремено и без прекини, како и да се обезбеди пристап до неопходната медицинска помош во итни случаи преку дежурна служба или служба за итна медицинска помош.

Заштитата од дискриминација при добивањето здравствена заштита е овозможена, меѓу другото, и со Законот за заштита на правата на пациентите, според кој пациентот има право на остварување на правата без дискриминација врз основа на пол, раса, боја на кожата, јазик, вера, политичко или кое и да е друго мислење, национално или социјално потекло, припадност на национално малцинство, материјална положба, потекло по раѓање, сексуална ориентација или кој и да е друг статус.

За да нема дискриминација од финансиски аспект, односно секој да има пристап до здравствена заштита без оглед на личните примања, постојат посебни програми со кои им се овозможува здравствена заштита на оние лица што од одредени причини не можат да ги покријат трошоците за прегледите, лекувањето итн., односно тие се вклучуваат во системот и им се овозможува пристап до здравствена заштита.

Недостатокот од лекови и од медицински помагала од т.н. „позитивна листа“ во аптеките претставува кршење на правото на пристап. Во исто време со тоа се загрозува и здравјето на граѓаните и се оневозможува исполнување на уставната и законската обврска за грижа за сопственото здравје.

Во одредена смисла, правото на пристап подразбира и физички пристап до објектите, односно секој објект треба да има пристапни рампи за лицата со инвалидитет или пак да има други архитектонски решенија што ќе им овозможат физички пристап на сите лица до објектите каде што се врши здравствената заштита. За населението кое географски е оддалечено од здравствените установи и нема соодветен јавен превоз (на пример за жители на планинско село), треба да биде обезбеден превоз од страна на здравствените установи.

Право на информираност

Вистинската и навремена информација може да биде клучна за правилно лекување!

Лекарот не Ве информира или не го разбираше она што Ви го кажува?

Законот за заштита на правата на пациентите (ЗЗПП) го обврзува лекарот што Ве лекува да Ве информира за:

- здравствената состојба;
- очекуваните резултати од секоја процедура или терапија;
- алтернативи за лекување, односно за сите расположливи третмани;
- очекувано време за закрепнување и заздравување;
- последиците што можат да настанат ако не се преземат одредени мерки;
- алтернативни третмани, односно научни истражувања;
- текот на самата интервенција;
- можните компликации од секој третман;
- програми за рехабилитација;
- правата од здравствената заштита и здравственото осигурување, како и постапката за остварување на тие права.

Исто така, имате право да се запознаете со сите лекари и здравствени работници што ќе бидат вклучени во Вашето лекување, да се информирате за нивното образование и искуство. Нивната лиценца, т.е. дозвола за работа мора да биде истакната на место каде што секој може да ја види.

Важно!

Сите информации мора да Ви бидат соопштени на начин што најдобро го разбирате и на начин на кој ќе ги разберете информациите. Важно е да ги разберете информациите, бидејќи тие во голема мера придонесуваат за вистинскиот избор на третманот што треба да го направите во соработка со Вашиот лекар, како и за постигнување што подобри резултати од лекувањето.

Мора ли Вие да ги добиете овие информации и Вие да одлучувате?

Не. ЗЗПП предвидува дека сите информации за лекувањето може да ги добие и одлуките да ги донесе лице кое Вие ќе го посочите (на пример родител/старател, брат, сестра, сопруг/а, партнер, итн.).



Што е тоа? Кој има пристап до него и што содржи?

За секој пациент, здравствените установи водат посебно медицинско досие во кое е содржана целокупната медицинска документација и личните податоци на пациентот (различни обрасци и резултати од извршени испитувања, здравствена легитимација, историја на болеста, отпусно писмо итн.).

Во медицинското досие се содржани сите информации поврзани со индивидуалното здравје: од кои болести боледувал пациентот, кои лекови ги користел, дали е алергичен на некој лек или има друг вид алергија, вакцините што ги примил, итн.

Според ЗЗПП, право на пристап до медицинското досие имаат:

За време на живот:

- пациентот;
- медицинскиот тим задолжен за лекување;
- оние лица на кои пациентот со писмена изјава им дозволил пристап.

По смртта (освен ако пациентот изречно со писмена изјава не забранил):

- брачниот/вонбрачниот другар на пациентот;
- полнолетно дете;
- одител, законски застапник, односно старател;
- полнолетен брат/сестра на пациентот.

Во секое време можете да побарате копија од досието и да ја добиете на свој трошок, кој мора да биде во реален износ.

Доколку не разбирате некои податоци од досието, медицинскиот персонал треба да Ви објасни на начин и јазик разбирлив за Вас.

Право на согласност

Ова подразбира дека **имате право да прифатите или да одбиете одредена медицинска интервенција**, откако медицинскиот персонал ќе Ве информира за сите нејзини предности, недостатоци и предвидени ризици. Медицинска интервенција **не може да се одбие** ако одложувањето или преземањето соодветни мерки може (привремено или трајно) да го загрози или да му наштети на Вашиот живот и здравје или животот и здравјето на други лица.

Што е информирана согласност?

Информирана согласност е писмена изјава што Вие како пациент ја давате (ја потпишувате) откако сте ги добиле сите релевантни информации поврзани со Вашето здравје. Информациите мора да Ви бидат соопштени на соодветен начин и јазик, односно во целост да го разберете она што Ви е соопштено, како и сите позитивни и негативни страни на соодветниот третман.

Во Законот за заштита на правата на пациентите не е јасно дефинирано во кои случаи треба да ја дадете оваа изјава, но во практиката таа обично се дава пред извршување посериозни зафати каде што се можни компликации, како на пример при вештачко оплодување (ин витро фертилизација), хируршки интервенции или некои дијагностички методи.

Давањето информирана согласност подразбира дека лекарот Ве информирал за:

- болеста од која боледувате;
- сите третмани што може да се применат;
- добрите и лошите страни на секој третман одделно;
- очекуваните резултати;
- ризиците и можните компликации;
- последиците што може да настанат ако не се преземат одредени мерки;
- алтернативни третмани;
- текот на самата интервенција;

и дека:

- Ви дал препораки за одреден начин на живеење;
- Ви ги дал сите информации на соодветен начин и јазик;
- Ви дал други информации важни за донесување на вистинска одлука.

Врз основа на овие информации, Вие треба самостојно и без присила од никого да донесете одлука, т.е. да ја дадете Вашата информирана согласност за понатамошниот третман.

Што се подразбира под право на слободен избор?

Правото на слободен избор е уставно загарантирано право. Ова право Ви дава можност слободно да изберете:

- дали ќе се лекувате (освен ако не го загрозувате животот и здравјето на другите);
- каде ќе се лекувате;
- кој ќе Ве лекува;
- со кои средства, процедури и методи ќе се лекувате.

Но, да нема забуна, висината на трошоците за услугите и интервенциите зависат од тоа дали установата е дел од јавниот здравствен систем, дали лекот е на т.н. „позитивна листа“, дали интервенцијата е овозможена во Република Македонија, итн.

Ако бараната/потребната услуга, лекот или некое помагало се опфатени со здравственото осигурување и се изведуваат во установа која е дел од јавниот здравствен систем, тогаш услугата е бесплатна или се плаќа одредена партиципација.

Исто така, правото на слободен избор подразбира дека **може да се одбие** одредена информација или интервенција, своеволно да се напушти болницата итн., **но под услов** со тоа да не се загрози или да им се наштети на здравјето и животот на другите луѓе.

Условувањето да се купи определен лек или медицинско помагало од точно определена аптека или веледрогерија за да се добие здравствена услуга (на пример операција) од некој лекар, а истиот тој лек или помагало се достапни и во други аптеки или веледрогерии, претставува органичување на правото на слободен избор.

Право на приватност и доверливост

Како е загарантирана Вашата приватност и доверливост?

Прегледите и интервенциите кај матичниот лекар и во други здравствени установи мора да се одвиваат во посебна просторија за таа намена каде што има пристап само персоналот кој е неопходен за прегледот/интервенцијата.

Други лица (од семејството, пријатели или студенти во универзитетски установи) може да присуствуваат **само со согласност** или по барање на пациентот.

Вашите лични податоци и податоците за здравствената состојба, пропишаната терапија и слично, **не смеат да бидат дадени без Ваша дозвола** на кое било друго лице што не е вклучено во процесот на преглед/дијагностицирање/лекување.

Загарантирана е и тајноста на податоците од Вашето медицинско досие. Со посебна изјава, тие податоци може да останат тајна и за најблиското семејство или за старателот/законскиот застапник и по Вашата смрт. За време на живот никој нема право да ги добие податоците, освен ако Вие не им ги соопштите или пак за тоа не му дадете јасна и недвосмислена дозвола на Вашиот лекар.

Вашата здравствена состојба лекарот не смее да му ја соопшти никому!

Сите информации во врска со Вашата здравствена состојба и со начините на лекување, лекарот мора да Ви ги соопшти на начин кој ја гарантира Вашата приватност.

Тие податоци се професионална и деловна тајна.

Правото на приватност исто така овозможува при престој во здравствена установа пациентот да биде сместен со лица од ист пол, а доколку е малолетен да биде сместен одвоено од полнолетните пациенти, како и да употребува предмети за лична хигиена и други неопходни предмети согласно неговата здравствена состојба.

Пациентот има право да одбие да биде дел од едукацијата на медицинскиот персонал, студенти и/или специјализанти, и во тој случај неговите лични и медицински податоци не смеат да им бидат откриени на овие лица!

Ова особено се однесува при утринската посета (визита) на пациентите кои лежат во болница, кога во просторијата има други пациенти, како и во случаи кога се работи за болести поради кои пациентите би можеле да бидат отфрлени и стигматизирани од страна на општеството.

Право на почитување на времето на пациентот

Правото на почитување на времето на пациентот е право кое како такво не е посебно дефинирано во македонските закони, туку произлегува од повеќе други одредби кои, меѓу другото, пропишуваат дека Вие како пациент имате право на навремено лекување без дискриминација, континуирана здравствена заштита итн., а во исто време е тесно поврзано со правото на пристап до здравствена заштита. Ова право е посебно регулирано со Европската повелба за правата на пациентите која не е правно обврзувачка, но има големо влијание во поглед на почитувањето на човековите права во здравствената заштита.

Што значи почитување на времето на пациентот?

Почитување на времето на пациентот значи дека Вие како пациент имате право да користите здравствена заштита **согласно итноста за лекување според медицински критериуми, односно според природата на болеста.**

Во случај кога постојат листи на чекање за одреден преглед или операција, изборот и редоследот на прегледување/третман/оперирање мора да биде **строго врз основа на медицински критериуми, без дискриминација по која било основа.**

Доколу поради постоење на овие листи не може навремено да се даде здравствена заштита, тогаш на пациентот мора да му се овозможи да најде алтернативен третман со споредлив квалитет, а трошоците да му се надоместат во најкус можен рок.

Во ситуации кога нема итни случаи, односно нема пациенти чија здравствена состојба не налага веднаш да бидат примени кај лекарот, чекањето во чекалница за преглед кај матичен лекар или специјалист **не претставува кршење на ова право, особено ако не е закажан прегледот.**

Право на почитување на стандардите за квалитет

Ова право е во директна врска со правото на пристап до здравствена заштита и правото на безбедност.

Право на почитување на стандардите за квалитет значи дека како пациент имате право на здравствена заштита која овозможува најдобри резултати при превенцијата/лекувањето, согласно достапните стручни и технички можности на медицината.

Во практиката тоа значи дека при Вашето лекување треба да бидат употребени најсовремени достапни методи и медицински материјали, да се користат достапните лекови произведени според строги стандарди итн. во согласност со протоколите пропишани врз основа на медицината базирана на докази.

Непочитувањето на стандардите за квалитет во која било фаза од лекувањето може да го загрози Вашето здравје и живот и/или здравјето и животот на другите лица.

Употребата на апарати за дијализа стари по неколку децении што користат застарена технологија на филтрирање на крвта, како и недоволното прочистување на крвта преку скратување на времетраењето на дијализата, претставува кршење на ова право.

Право на безбедност

Што значи безбедност во смисла на здравствената заштита?

Во практиката ова значи дека Вие како пациент треба да бидете заштитени од лекарска грешка, дијагностичките и терапевтските процедури треба да се безбедни за Вашето здравје (односно да имаат минимални штетни последици), лековите и помагалата да се исправни, а крвта, крвните продукти, органите за трансплантација итн. да се безбедни за користење, односно да се почитувани и спроведени сите процедури што ја гарантираат нивната исправност и безбедност за употреба.

Како е овозможено правото на иновативност, односно пристапот до иновативни процедури за дијагностика и лекување?

Должност на лекарите е постојано да го продлабочуваат своето знаење, да ги следат новите достигнувања во полето на медицината и тоа да го применуваат во практиката.

Пристапот до новите технологии **зависи и од можностите на самиот здравствен систем**, кој исто така е должен да обезбеди што е можно подобри услови за дијагностика и лекување.

Нашето законодавство предвидува можност, доколку некоја дијагностичка процедура или лекување не се достапни кај нас, а се од голема важност за поставување на вистинска дијагноза и лекување, на пациентот да му се овозможи лекување во странство.

За да Ви бидат покриени трошоците од упатувањето во странство од страна на здравственото осигурување, односно со „сини картони“, треба да се спроведе посебна постапка. Тоа подразбира дека треба да добиете мислење од тим на лекари (конзилијарно мислење) и одобрение од страна на Фондот за здравствено осигурување на Македонија (ФЗОМ). За повеќе детали околу оваа постапка можете да се обратите кај лекарот што Ве лекува или во „Канцеларијата за стручна помош на осигурените пациенти при остварување и заштита на нивните права од здравственото осигурување“ што се наоѓа во рамки на подрачната единици на ФЗОМ во сите поголеми градови во државата.

Право на избегнување на непотребно страдање и болка

Што се подразбира под непотребно страдање и болка?

Во медицината постојат процедури за дијагностицирање и лекување кои, за жал, предизвикуваат болка и големи непријатности. Честопати, силна болка и непријатности предизвикуваат и самите болести. Тенденција на модерната медицина е овие непријатности и болка да се сведат на минимум или тие воопшто да не постојат. Па така се користи секоја можност да се примени процедура или третман што се безболни или болката/непријатноста е минимална.

Секако дека се прават напори да се намали/елиминира страдањето и болката кај оние пациенти што боледуваат од тешки болести и болести што го загрозуваат животот и нивниот третман, како и престојот во здравствената установа да биде што е можно попријатен.

Користењето локална анестезија при поправка или вадење заб или давањето морфиум и други седативи кај тешко болни пациенти е во насока на избегнување на непотребното страдање и болка.



Право на персонализирано лекување

Како се спроведува персонализираното лекување?

Тоа се спроведува на начин кој најмногу му одговара на карактеристиките и на потребите на пациентот и природата на болеста. Тука, пред сè, се мисли на тоа дали пациентот е малолетен или не, дали има проблеми со менталното здравје, дали има посебни потреби, дали е заболен од болест што бара посебен третман (на пример жолтица или ХИВ/СИДА), дали религиозните убедувања дозволуваат одредени интервенции, дали претходната состојба/болест (на пр. висок крвен притисок или дијабетес) и нејзиниот третман и претходно земаната терапија може да предизвикаат компликации итн. па според тоа треба и да се определи методот на дијагностицирање и лекување/рехабилитација.

Во светот се води голема дебата за тоа до кој степен треба да се почитува верската припадност на пациентот и изборот на пациентот да не прими одредена терапија поради верски причини (на пример, трансфузија на крв).

Ова особено доаѓа до израз кога се работи за животот на пациентот, а трансфузијата на крв на пример е од суштинско значење. Од една страна, лекарите имаат обврска да го спасат животот на пациентот, а од друга страна, имаат обврска да ја почитуваат нивната верска припадност и нивниот избор.

Право на жалба

Каде може да се пожалите доколку сметате дека Ви се прекршени правата?

За ова постојат повеќе можности.

За заштита на своите права може да се обратите до:

- директорот на здравствената установа;
- советникот за заштита на правата на пациентите во болниците;
- комисијата за унапредување на правата на пациентите во општината;
- Фондот за здравствено осигурување на Македонија;
- Министерството за здравство на РМ;
- Народниот правобранител и регионалните канцеларии на Народниот правобранител;
- судот.

За повеќе информации видете подолу во делот „Заштита на правата“.

Право на надомест

Дали надомест на штета е исто што и рефундирање пари?

Не. Надомест на штета е најчесто паричен надомест што го добива пациентот за штета што настанала поради лекарска грешка, последици настанати поради несоодветно лекување, повреда на личниот и моралниот интегритет на пациентот, прекршување на правата загарантирани со закон (на пример, правото на приватност и доверливост на личните податоци) итн.

Рефундирање означува враќање пари (целосно или делумно) што пациентот ги платил од сопствени средства, а требало да бидат платени од страна на Фондот за здравствено осигурување на Македонија, ако лицето има здравствено осигурување.

Право на второ стручно мислење и конзилијарно мислење

Кој може да даде второ стручно мислење?

Второто стручно мислење се дава на Ваше усно или писмено барање, а го дава здравствен работник/лекар со **најмалку иста стручна подготовка** (односно иста специјалност) како и здравствениот работник/лекарот што Ви го дал првото стручно мислење.

Второто стручно мислење мора да Ви го даде здравствен работник/лекар кој не учествувал директно во давањето на првото стручно мислење.

Бидејќи второто стручно мислење е законски загарантирано и трошоците во врска со тоа се покриени со „сините картони“, **здравствениот работник** од кого ќе биде побарано е **должен да го даде своето мислење**. Ако здравствениот работник одбие да го даде своето мислење, тогаш може да му биде изречена глоба во согласност со Законот за заштита на правата на пациентите.

Кога може да побарате конзилијарно мислење?

Конзилијарно мислење е мислење што се издава во јавни и приватни здравствени установи што вршат болничка дејност каде што осигуреното лице се лекува и се следи неговата здравствена состојба. Потребно е мислењето да биде потпишано од тројца специјалисти/супспецијалисти од иста или сродна специјалност и од директорот на здравствената установа. Покрај јавните здравствени установи, конзилијарното мислење може да биде издадено и од приватните здравствени установи што вршат болничка дејност, а што немаат склучено договор со Фондот, само доколку осигуреникот е лекуван во нив.

Конзилијарно мислење може да побарате во случаи кога се работи за потешка болест, кога треба да се преземе оперативен зафат или кога здравствената состојба е влошена. За барањето за давање конзилијарно мислење одлучува директорот на здравствената установа.

Нема ограничување кога може да побарате второ стручно мислење.

Право на одржување контакти

Како е регулирано одржувањето контакти за време на престојот во здравствена установа?

Во случаите кога мора да бидете сместени во здравствена установа, имате право да примате посетители во согласност со куќниот ред на установата. Исто така, можете да забраните да Ве посети некое лице или воопшто да не примате посетители.

Што доколку имате потреба од телефонски разговор или да испратите писмо?

Здравствената установа е должна да Ви овозможи, на свој трошок, да правите телефонски разговори, да примате и да испраќате пошта.

Исто така, во рамките на можностите на установата, имате право да следите телевизиски и радио програми, да учествувате во верски активности, како и да користите отсуство за викенд, секако доколку Вашата здравствена состојба и природата на болеста и лекувањето тоа го дозволуваат.



ОБВРСКИ НА ПАЦИЕНТИТЕ

Грижа за сопственото здравје, животот и здравјето на другите

Грижата за сопственото здравје, со Уставот и со законите на Република Македонија, е пропишана како право, но во исто време и обврска на сите граѓани. Законите не предвидуваат каква било казна за непочитување на оваа обврска, но тоа не значи дека треба да постои закана од казнување за да се грижите за сопственото здравје.

Исклучок постои доколку со негрижата за сопственото здравје и живот го загрозувате здравјето и животот на другите луѓе. Тогаш надлежните органи можат да преземат одредени законски определени мерки (на пример, принудно лекување во соодветна здравствена установа).

Дали може, против Ваша волја, да бидете принудени да се лекувате?

Да. Во случаи кога Вашата здравствена состојба претставува опасност по сопственото здравје и живот, како и по животот и здравјето на останатите луѓе (на пример заразна болест или ментално заболување) и одбивате да ги преземете препорачаните мерки, тогаш постои можност **судот да нареди** задолжително лекување во соодветна здравствена установа.

Во определени случаи, судот може да нареди и задолжително лекување/преглед или психијатриски преглед како мерка на безбедност.

Доколку сте свесни дека Вашата здравствена состојба може да го загрози животот и здравјето на другите луѓе и доколку не преземете мерки за заштита на другите луѓе или, уште полошо, намерно ја ширите Вашата болест, постои можност и за **кривична одговорност**. За (намерно) ширење заразна болест е предвидена парична казна или казна затвор до три години (за пренесување заразна болест), како и казна затвор од 1 до 10 години (за пренесување неизлечлива заразна болест, според член 205 од Кривичниот законик).

Во поглед на заштитата на Вашата приватност, **не сте должни да ја откривате својата здравствена состојба**, туку само да ги преземете сите мерки таа да не се прошири. Ваша е одлуката дали ќе им ја соопштите Вашата здравствена состојба на другите лица.

Во Кривичниот законик е посветен цел дел што се однесува на **кривични дела против здравјето на луѓето**. Тука, меѓу другите, спаѓаат и несовесно лекување болни, неукажување медицинска помош, производство и пуштање во промет штетни средства за лекување итн. Овој дел од Кривичниот законик повеќе се однесува на здравствените работници кои даваат здравствена заштита.

Обврска за информирање и известување

Што опфаќа обврската за информирање и известување?

Оваа обврска можеби е најважна за поставување правилна дијагноза и за преземање соодветни мерки за лекување и рехабилитација.

Вашата обврска како пациент е навремено да дадете вистинити и доволен број податоци за својата здравствена состојба, согласно својот капацитет и информираност. Овие податоци се однесуваат на симптомите што ги чувствувате, кога се појавиле тие симптоми, дали порано сте ги имале, дали сте се лекувале и со која терапија, дали во моментот примате некоја друга терапија итн.

Сите информации мора да му се дадат на лекарот кој непосредно Ве лекува. Тоа претставува дел од обврската што ја имаат пациентите за активно учество и помагање на здравствените работници кои непосредно даваат здравствена заштита.

Што ќе се случи ако не дадете точни информации или пак скривате некој факт или информација?

Најопасната работа што може да се случи е да се постави погрешна дијагноза, па со тоа и да се определи погрешна терапија, што може да биде многу опасно по Вашето здравје и живот или по здравјето и животот на оној за кого давате информации (ако сте член од семејството, партнер, родител или законски застапник), како и по животот и здравјето на другите луѓе. Друга последица што може да настане е да Ви биде пропишан несоодветен лек кој може повеќе да Ви наштети одошто да Ви помогне, а доколку лекарот ги имал сите потребни информации можеби би постапил поинаку и би Ви пропишал друг лек што нема да има штетни последици или тие би биле помали.

Оваа ситуација може да биде штетна и по честа и по угледот на здравствените работници и здравствената установа од која е побарана помош.

Освен последиците по здравјето што може да бидат ненадоместливи, па дури и опасни по живот, Законот за заштита на правата на пациентите предвидува и глоба во висина од 50 до 100 евра во денарска противвредност за пациентите што нема да ја почитуваат оваа своја обврска.

Совет: Секогаш информирајте го Вашиот лекар за сите лекови и препарати што ги примате. Тоа ќе му помогне да ја одреди вистинската терапија за Вас и ќе ја намали можноста од несакани ефекти, особено доколку има потреба да земате два или повеќе лекови/препарати истовремено. Исто така, од лекарот секогаш барајте информации за сите лекови што Ви ги пропишува, односно за ефектите и несаканите дејства, начинот на примање на лековите, итн.

Обврска за почитување на правилата и придржување кон редот во здравствената установа

Кој ги пропишува правилата и куќниот ред во здравствената установа?

Правилата и куќниот ред ги донесуваат самите здравствени установи. Куќниот ред треба да биде истакнат на место каде што секој може да го види и да го прочита (на пример во чекалницата, на влезната врата во установата, во секоја просторија одделно, на огласна табла во установата, итн.).

Што ако пациентот не ги почитува овие правила?

Ваша обврска е да ги почитувате правилата на установата и куќниот ред.

Почитувањето на овие правила придонесува да се овозможат што подобри услови за работа на здравствените работници и што е можно попријатен Ваш престој во здравствените установи. Ова е секако во насока на заштита и унапредување на Вашето здравје.

Доколку не го почитувате куќниот ред, е предвидена глоба во висина определена со Законот за заштита на правата на пациентите, односно од 50 до 100 евра во денарска противвредност. Оваа глоба е предвидена и за непочитувањето на професионалното и човечкото достоинство на здравствените работници.

Обврска за работа/ангажман

Дали на сите пациенти може да им се даде ваква обврска?

Оваа обврска може да Ви се додели пред сè ако сте пациент сместен во здравствена установа во која работата/ангажманот е дел од Вашата рехабилитација и ресоцијализација, со цел реактивирање на Вашите социјални вештини. Вообичаено ова се спроведува во психијатриските установи.

Каква работа може да Ви се довери како на пациент?

Секоја работа во која имате искуство или која може да придонесе за Ваша подобра и побрза рехабилитација и ресоцијализација, а која е во согласност со Вашите способности и здравствената состојба. Па така, некои од работите во кои можете да бидете ангажирани се: молерски работи или столарија, градинарски работи, изработка на украсни предмети, итн.

Дали за извршената работа треба да добиете определен паричен надомест?

Да. За извршената работа треба да добиете определен паричен надомест.



ЗАШТИТА НА ПРАВАТА

Каде да се обратите доколку некое Ваше право е ограничено или повредено?

Имате повеќе можности, односно може да се обратите до:

- директорот на здравствената установа;
- Канцеларијата на советникот за заштита на правата на пациентите во болниците;
- Комисијата за унапредување на правата на пациентите во општината;
- Канцеларијата за стручна помош на осигурените пациенти при остварувањето и заштитата на правата од здравственото осигурување во секоја подрачна единица на Фондот за здравствено осигурување на Македонија;
 - Министерството за здравство на Република Македонија;
 - Народниот правобранител и регионалните канцеларии на Народниот правобранител;
 - судот.

Доколку сакате да се пожалите за услугите во здравствена установа каде што не се сместуваат пациенти (пр. стоматолошка ординација, матичен лекар или поликлиника), жалбата можете да ја упатите **до директорот на здравствената установа**. Оваа жалба треба да се поднесе во **рок од 15 дена** на повредата на правото или од сознавањето за повреда на правото, а директорот е должен да Ви одговори во рок од 15 дена.

Друга можност, која е воведена со истиот закон, е да се обратите **до советникот за заштита на правата на пациентите**. Во секоја здравствена установа каде што се сместуваат пациенти (болници), треба да има јасно означена „Канцеларија на советникот за заштита на правата на пациентите“.

Советникот ги има следните задачи:

- **да дава правна помош на пациентите;**
- да **разгледува усни и писмени поплаки** и да дава мислење до директорот на здравствената установа;
- да **посредува за мирно решавање на спор** помеѓу пациент и здравствен работник, доколку постои усно изјавена жалба;
- да води уредна документација по однос на жалбите;
- да ги едуцира пациентите и здравствените работници за нивните права и обврски;
- да презема други мерки и активности во насока на заштита на правата на пациентите.

По завршувањето на постапката по жалбата, таа станува составен дел од Вашето медицинско досие.

За да се избегне конфликт на интереси, предвидено е советникот да не е вработен во здравствената установа каде што е неговата канцеларија. Советник за заштита на правата на пациентите се поставува од редот на вработените во Министерството за здравство на РМ.



ПРАВО
на здравје

Советник за заштита на правата на пациентите - Клиниката за онкологија во Скопје:

2009 година

- дадени совети и правна помош на 68 пациенти, поднесени 7 поплаки (6 усни и една писмена);

2010 година

- дадени совети и правна помош на 71 пациент, поднесени се 2 усни поплаки;

2011 година

- дадени совети и правна помош на 77 пациент, поднесени 3 поплаки, (1 усна и 2 писмени);

2012 година до септември

- дадени совети и правна помош на 30 пациенти, а нема ниту една поднесена поплака

Најголемиот дел од поплаките се решени во полза на пациентите.

(Извор: Барање за информација од јавен карактер, Клиника за онкологија, советник за заштита на права на пациенти).

Жалбата за работењето на здравствената установа каде што не се сместуваат пациенти (на пример, ординацијата на матичниот лекар или поликлиника), Вие како пациент, можете да ја доставите до **Комисијата за унапредување на правата на пациентите во општината**.

Канцеларијата на Комисијата за унапредување на правата на пациентите во општината треба да биде јасно означена, а некои од задачите на Комисијата се следните:

- да разгледува поплаки од пациенти и да предлага преземање мерки до надлежните органи;
- да води евиденција за поединечни поплаки на пациентите, како и на мерките преземени за заштита на правата на пациентите;
- да предлага мерки за подобрување на заштитата на правата на пациентите до надлежните органи.

Покрај овие начини за заштита на правата на пациентите, законот предвидува и формирање на **Државна комисија за унапредување на правата на пациентите** и на **Канцеларија за стручна помош на осигурените пациенти при остварувањето и заштитата на нивните права од здравственото осигурување** во секоја подрачна единица на Фондот за здравствено осигурување на Македонија (ФЗОМ).



Според законот, **Државната комисија за унапредување на правата на пациентите** ја формира министерот за здравство, а таа, меѓу другите, ги има и следните надлежности:

- презема активности за унапредување на правата на пациентите и нивната заштита;
- предлага мерки за подобрување на заштитата на правата на пациентите до министерот за здравство;
- соработува со комисиите за заштита и промоција на правата на пациентите формирани од страна на општините, Народниот правобранител и други надлежни органи;
- бара стручна експертиза ако оцени дека е тоа неопходно за утврдување на одредена состојба;
- публикува информации, промотивен и друг материјал со цел унапредување на заштитата на правата на пациентите.

Членовите на Комисијата се избираат од редот на пациентите, невладините организации, медиумите, стручните лица во областа на заштитата на правата на пациентите, како и од Министерството за здравство.

Забелешка: Во Законот за заштита на правата на пациентите е предвидено во секоја здравствена установа каде што се сместуваат пациенти (болници) да има означено посебна канцеларија на советникот за заштита на правата на пациентите. До крајот на 2011 година се назначени советници за заштита на правата на пациенти во следните здравствени установи: ЈЗУ Клиника за онкологија, Скопје; ЈЗУ Општа болница, Гостивар; ЈЗУ Клиничка болница, Тетово; ЈЗУ Специјална болница за белодробни болести, с. Лешок и ЈЗУ Клиника за хируршки болести Св. Наум Охридски, Скопје.

Со законот, исто така, е предвидено во секоја општина (вклучително и во општините во рамките на градот Скопје) да се формира Комисија за унапредување на правата на пациентите во општината. Според податоците на Народниот правобранител, вакви комисији се формирани во 29 општини, во 21 општина во тек е постапка за формирање на овие комисији, 10 општини доставиле известување дека не ги исполнуваат законските услови за да ја формираат оваа комисија, додека 15 воопшто не доставиле никаков одговор.

Сè уште не е формирана Државна комисија за унапредување на правата на пациентите.

Во Канцеларијата за стручна помош на осигурените пациенти при остварувањето и заштитата на нивните права од здравственото осигурување во секоја подрачна единица на Фондот за здравствено осигурување можете да се обратите доколку имате потреба да ги остварите **правата што произлегуваат од здравственото осигурување**, како на пример регулирање на здравственото осигурување и статусот на осигурено лице или осигуреник, рефундирање средства итн.

Против решенијата донесени од страна на ФЗОМ, здравствените установи и Државниот санитарен и здравствен инспекторат може да поднесете **жалба до Министерството за здравство**.

Народниот правобранител (Омбудсманот) е институција што е формирана за да ги заштитува уставните и законските права и интереси на граѓаните од сите области, па оттука да ги заштити и правата на пациентите.

До канцеларијата на Народниот правобранител (или една од регионалните канцеларии) можете да се обратите **секогаш** кога сметате дека некое Ваше право е прекршено или имате потешкотии при неговото остварување.

Народниот правобранител е овластен да преземе мерки кога некое Ваше право е повредено со некој акт сторен **од органите на државата** (министерства, судови, локална власт, разни комисии итн.) или кога државните органи не реагираат навреме или воопшто не презеле некоја мерка, а требало да ја преземат.

Народниот правобранител **не е овластен** да преземе мерки директно против самите граѓани кои попречуваат други граѓани во остварување на своите права или против приватни фирми кои не ги исполнуваат своите обврски кон вработените (на пример, не може да им наложи на фирмите да го платат придонесот за здравствено осигурување). Но, Народниот правобранител може да се обрати до надлежните институции задолжени за специфичната област, па тие да преземат мерки во насока на надминување на проблемите на граѓаните.

Претставките што се поднесуваат до Народниот правобранител треба да содржат податоци за подносителот на претставката. По анонимни претставки, Народниот правобранител ќе преземе соодветни мерки **само ако** се работи за поширок општествен интерес, односно ако со истиот проблем се засегнати поголем број граѓани, а во одредени случаи **може да преземе мерки и по сопствена иницијатива**. Вакви примери имало досега и тие дале позитивни резултати, односно мерките преземени по сопствена иницијатива на Народниот правобранител придонеле за успешна заштита на правата на граѓаните.

Во 2010 година Народниот правобранител постапувал по вкупно 119 претставки од областа на здравствената заштита (од кои 93 примени во 2010 година). Од нив решени се 78 претставки, а 41 претставка останала отворена за решавање во 2011 година.

Во 2011 година, Народниот правобранител постапувал по вкупно 115 претставки од областа на здравствената заштита, од кои решени се 104, а 50 претставки останале отворени за решавање во 2012. Претставките од областа на здравствена заштита изнесуваат 2,7 % од вкупниот број претставки доставени до Народниот правобранител во 2011 година.

Извор: Народен правобранител, годишен извештај за 2010 и 2011 год.

Народниот правобранител има свои канцеларии во Скопје, Битола, Тетово, Кичево, Штип, Струмица и Куманово, а услугите што оваа институција им ги овозможува на граѓаните се бесплатни.

Сите опции за заштита на правата што се наведени погоре се **добра можност за побрза и поефтина заштита на правата на пациентите.**

Совет: Најдобро би било секогаш Вашите барања, жалби, поплаки и други поднесоци до надлежните органи да ги поднесувате во писмена форма или на записник и да инсистирате да Ви дадат писмен одговор лично на рака, по пошта или во електронска форма, за да можете и Вие и надлежните органи полесно да го следите текот на постапката и да се избегнат недоразбирања, погрешни толкувања, погрешно пренесени/разбрани информации и да можат да се запазат законските рокови за преземање одредени мерки. Често надлежните органи, поради тоа што законот така пропишува, не се во можност да преземат мерки доколку само усно побарате нешто или се пожалите или не се согласите да се состави записник.

На крај, како уште една можност за заштита на правата на пациентите се секако **судските постапки** (управна, граѓанска и кривична постапка). Во различни случаи може да се поведе различна судска постапка.

За повеќе детали околу тоа кога можете да покренете судска постапка и во кој случај каква постапка треба да поведете, најдобро е да се консултирате со адвокат или со организациите кои нудат бесплатна правна помош, бидејќи секој случај е различен, па така и можностите за преземање правни мерки се различни.

КОНТАКТ

?



ПОВАЖНИ КОНТАКТИ

Министерство за здравство на Република Македонија

адреса: ул. „50 Дивизија“ бр. 6 1000, Скопје

телефон (централи): 02/ 3112 500

веб-страница: <http://moh.gov.mk/>

Бел телефон – наменет за сите прашања и информации

број: 15 - 444

Фонд за здравствено осигурување на Р Македонија

адреса: ул. „Македонија“ б.б.

1000, Скопје п. факс 237 (до Дом на АРМ)

телефон: 02/ 3289 043; 02/ 3289 007; 0800 33 222

веб-страница: <http://www.fzo.org.mk/>

Информации за контакт со подрачните служби на ФЗОМ (од <http://www.fzo.org.mk/>):

Подрачна служба	Телефон	Адреса
Берово	033/ 471-027	„Младински кеј“ бр. 2
Битола	047/ 231-614	„Иван Милутиновиќ“ б.б.
Брод	045/ 275-812	„Димитар Влахов“ бр. 4
Валандово	034/ 381-047	„Борис Кидрич“ бр. 4
Виница	033/ 363-303	„Шефи Сали“ бр. 6
Гевгелија	034/ 212-945	„Бел камен“ б.б.
Гостивар	042/ 214-559	„7 ноември“ б.б.
Дебар	046/ 831-050	„Борче Јовановски“ б.б.
Делчево	033/ 411-129	„8 Септември“ бр. 15
Демир Хисар	047/ 276-744	„Македонија“ б.б.
Кавадарци	043/ 413-312	„Битолска“ б.б.
Кичево	045/ 225-179	„ЈНА“ бр. 11
Кочани	033/ 279-130	„Мирко Милевски“ бр. 23
Кратово	031/ 481-994	„Димитар Влахов“ бр. 5
Крива Паланка	031/ 375-931	„Гоце Делчев“ б.б.
Крушево	048/ 477-123	„Никола Тесла“ б.б.
Куманово	031/ 420-076	„Шила мина“ бр. 20
Неготино	043/ 361-832	„11 октомври“ бр. 2
Охрид	046/ 260-265	„Маршал Тито“ бр. 179
Прилеп	048/ 411-485	„Димитар Влахов“ б.б.
Пробиштип	032/ 483-133	„Горче Петров“ б.б.
Радовиш	032/ 635-714	„Јордан Стојанов“ бр. 20
Ресен	047/ 451-079	„Ана Поцкова“ бр. 1
Свети Николе	032/ 443-616	„Мите Богоевски“ бр. 21
Скопје	02 /3118-566	„Карпошева“ бр. 36
Струга	046/ 780-706	„бул. Кочо Рацин“ бр. 91
Струмица	034/ 322-012	„Маршал Тито“ б.б.
Тетово	044/ 336-160	„Маршал Тито“ б.б.
Велес	043/ 233-644	„Маршал Тито“ бр. 82
Штип	032/ 397-833	„Страшо Пинџур“ б.б.

Државен санитарен и здравствен инспекторат

адреса: бул. „Водњанска“ б.б.

1000 Скопје

телефон: 02/ 3112-500 лок. 111 и 02/ 3112-500 лок. 104

Народен правобранител на Република Македонија

адреса: ул. „Димитрие Чупоски“ бр. 2

1000 Скопје (зграда на ГП „Пелагонија“)

е-пошта: contact@ombudsman.mk

телефон: 02/ 3129 335

факс: 02/ 3129 359

Народен правобранител на Република Македонија – канцеларија во Тетово

адреса: ул. „Илинденска“ бр. 85, Тетово

е-пошта: contact@ombudsman.mk

телефон: 044/ 344 081

факс: 044/ 344 083

Народен правобранител на Република Македонија – канцеларија во Куманово

адреса: ул. „Трг Нова Југославија“ бр. 24, Куманово

е-пошта: contact@ombudsman.mk

телефон: 031/ 431 448

факс: 031/ 431 520

Народен правобранител на Република Македонија – канцеларија во Штип

адреса: ул. „Тошо Арсов“ б.б. (зграда на Кјуби Македонија), Штип

е-пошта: contact@ombudsman.mk

телефон: 032/ 389 701

факс: 034/ 389 700

Народен правобранител на Република Македонија – канцеларија во Кичево

адреса: ул. „Булевар Ослободување“ б.б. (зграда на Кјуби Македонија), Кичево

е-пошта: contact@ombudsman.mk

телефон: 045/ 228 586

факс: 045/ 228 584

Народен правобранител на Република Македонија – канцеларија во Струмица

адреса: ул. „Маршал Тито“ б.б. (зграда на Кјуби Македонија), Струмица

е-пошта: contact@ombudsman.mk

телефон: 034/ 329 995

факс: 034/ 329 997

Народен правобранител на Република Македонија – канцеларија во Битола

адреса: ул. „Јане Сандански“ б.б. (зграда на Кјуби Македонија), Битола

е-пошта: contact@ombudsman.mk

телефон: 047/ 242 310

факс: 047/ 242 510

При изработката на брошурата за пациенти беа користени:

- **Човековите права во здравствената заштита – Прирачник за практичари;**
 - Устав на Република Македонија;
 - Закон за заштита на правата на пациентите;
 - Закон за здравствена заштита;
 - Закон за здравствено осигурување;
 - Закон за безбедност и здравје при работа;
 - Закон за заштита на населението од заразни болести;
 - Кривичен законик;
 - Закон за народен правобранител;
 - Европска повелба за правата на пациентите.

Беа користени и следните веб-страници:

www.pravanapacienti.mk
www.ombudsman.mk
www.fzo.org.mk
www.moh.gov.mk



Здружение за еманципација, солидарност
и еднаквост на жените на РМ - ECE
Максим Горки 20/1-4
1000 Скопје
тел: ++389 (0) 2 3298 295
факс: ++389 (0) 2 3211 453

esem@esem.org.mk
www.esem.org.mk



Брошурата е дел од проектот:
Човекови права во здравствената заштита



*електронската верзија на прирачникот
може да ја преземете на нашата страна:
www.healthrights.mk

ЗАПОЗНАЈТЕ СЕ СО:

- основите на човекови права во здравствена заштита преку Прирачникот за човекови права во здравствената заштита
- меѓународните и регионалните документи и механизми кои го гарантираат и штитат спроведувањето на правото на здравје
- домашното законодавство и начините за заштита на правото на здравје во нашата земја
- правата и обврските на здравствените работници во обезбедување на здравствена заштита
- правата и обврските на пациентите во остварување на здравствената заштита и здравственото осигурување
- релевантни публикации кои се однесуваат на различни здравствени прашања и пристап до здравствена заштита
- институциите кои работат на полето на обезбедување на здравствена заштита, здравствено осигурување и правна заштита во нашата земја.