



ЗАШТИТА НА ПРАВА НА ПАЦИЕНТИ

со фокус на правата на Ромите како пациенти

Правото на здравје е меѓународно признато право. За прв пат е дефинирано од страна на Светската здравствена организација како „право на секое лице на најдобро физичко и ментално здравје кое може да се постигне“.

Правото на здравје е најтесно поврзано со заштитата на правата на пациентите кои претставуваат збир од права, одговорности и должности според кои поединците бараат и примаат здравствена заштита.

Овие права во Република Македонија се предвидени во Законот за заштита на правата на пациентите.

Во подготовката на брошурата учествуваше:
Невладина организација „КХАМ“, Делчево



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

ПРАВА на пациенти

Право на превентивни мерки

Превентивните мерки се активности за спречување на некоја болест. Во групата на превентивни мерки спаѓаат: систематските прегледи, вакцинацијата, како и тестовите за откривање на болести (ХИВ, туберкулоза, бруцелоза и други заразни болести).

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Бесплатно мерење на крвен притисок и шеќер во крвта. На овој начин граѓаните можат да извршат бесплатна контрола на сопственото здравје.
- Бесплатни превентивни прегледи за дијагностицирање на рак на дојката. Преку преглед на жените со помош на мамограф, ракот на дојката може да биде дијагностициран уште во почетната фаза на неговото формирање.
- Бесплатен туба-тест за дијагностицирање на рак на дебелото црево кај мажи над 55 годишна возраст. Целта на овој преглед е да се дијагностицира ракот на дебелото црево уште во почетната фаза.
- Заболување од жолтица од типот А на 9 ромски семејства поради неисчистени канали и диви депонии.

Право на пристап

Здравствените установи и здравствените услуги мора да се достапни за сите пациенти без разлика на полот, расата, бојата на кожа, јазикот, верата, политичкото или кое и да е друго мислење, националното или социјалното потекло, припадноста на национално малцинство, материјалната положба, потеклото по раѓање, сексуалната ориентација или кој и да е друг статус.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Здравствен работник само неколку часа по породувањето побарал сино картонче од жена Ромка, која се доселила од друго место а го немала регулирано своето здравствено осигурување, со образложение дека доколку нема сино картонче, ќе мора да плати за дадената здравствена услуга, инаку нема да може да го напушти здравствениот дом.
- Стоматолог одбива да даде здравствена заштита на пациент кој е ХИВ позитивен.

Право на информираност

Ова право подразбира целосна информираност на пациентот за неговата здравствена состојба, како на пример за препорачаните медицински интервенции, можните предности и ризици од спроведувањето или неспроведувањето на медицинските интервенции, можните замени на медицинските интервенции, причините за евентуалните разлики на постигнатиот резултат од медицинската интервенција, како и за имињата, стручната подготовка на здравствените работници кои непосредно му укажуваат здравствена заштита на пациентот. Здравствените работници мора да му ги обезбедат потребните информации на пациентот на разбирлив и на едноставен начин.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Здравствена установа ја истакнува позитивната листа на лекови на Фондот за здравствено осигурување на места коишто се лесно достапни на пациентите.
- Пациент поднесува барање за да се информира како да го оствари своето право при непрофесионално и несовесно лекување до Комисијата за унапредување и заштита на правата на пациентите, меѓутоа Комисијата го упатува институционално да си ги оствари правата без да даде информација на кој начин може да го стори тоа.

Право на согласност

Пациентот може да прифати или да одбие определена медицинска интервенција со потпишување на изјава на образец во здравствената установа, која пациентот може да ја повлече во секое време. За пациентите под 18 годишна возраст одлучуваат нивните родители/старатели.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Здравствен работник, кој дијагностицирал акутна леукемија кај бремена жена, ја информира за можностите за лекување и ѝ препорачува прекин на бременоста како најдобар избор за спасување на нејзиниот живот и за спречување на вродени аномалии кај плодот. И покрај тоа што членовите на семејството на пациентката биле против преземањето на таква медицинска интервенција, здравствениот работник очекувал лична одлука од пациентката.

Право на приватност и доверливост

Медицинските податоци на пациентот мора да се чуваат во тајност и по неговата смрт, освен во случаите кога: пациентот дал писмена согласност; податоците се неопходни за медицинска интервенција на пациентот во друга установа; податоците се користат во историски, научни, истражувачки или едукативни цели, под услов идентитетот на пациентот да не може да се открие и кога податоците се користат за заштита на животните, безбедноста или здравјето на други лица.

На пациентот мора да му се обезбедат услови што овозможуваат приватност при медицинските интервенции, особено при остварувањето на лична нега.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Здравствениот работник одбива да му даде податоци на сопругот за здравствената состојба на пациентката, бидејќи таа дала писмена изјава со која се забранува тие податоци да му се дадат на нејзиниот сопруг. Бараните информации не се витални за заштита на неговото здравје.



Право на навремено лекување

Здравствените работници треба веднаш да ги преземат сите неопходни мерки за дијагностицирање и лекување на пациентот. Доколку се работи за итен случај, пациентот не смее да биде ставен на листите за чекање, туку здравствените работници треба да ги преземат сите медицински постапки на дијагностика и лекување без одложување.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Пациент Ром добива погрешно лекување во здравствена установа поради што мора да му се вгради вештачки зглоб во рамото. Пациентот чека со месеци да му го вградат вештачкиот зглоб. Доколку врз пациентот не се изврши итна медицинска интервенција за вградување на зглоб, постои опасност лицето целосно да ја загуби функционалноста на раката.

Право на почитување на стандардите за квалитет

Секоја здравствена установа треба да има соодветни протоколи (упатства за работа) според кои се врши дијагностиката, терапијата и сите останати медицински процедури врз пациентите. Здравствените работници се должни да ги почитуваат и да ги следат тие протоколи при нивното работење со цел да обезбедат квалитетна здравствена заштита.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- При недостиг од соодветни средства и медицински материјал, здравствен работник во центар за дијализа, и покрај постојните стандарди и клинички протоколи, е присилен да употреби филтер за дијализа кој не е соодветни карактеристики за пациентот кај кого се применува.

Право на безбедност

Под ова право се подразбира овозможување на лична сигурност на пациентот за време на престојот во здравствената установа.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Задолжително испитување на донираната крв и крвните производи. На овој начин се обезбедува пациентот што ќе ја прими донираната крв да не заболи од болест што може да биде пренесена преку крвта.
- Стоматолог врши преглед врз пациент со помош на инструмент кој не е соодветно стерилизиран, што доведува до намалување на безбедноста, како на пациентот, така и на здравствениот работник.

Право на пристап до нови процедури на лекување и дијагностика

Здравствените установи треба да тежнеат кон подобрување на квалитетот на здравствените услуги преку обезбедување на нови и посовремени апарати и инструменти. Меѓутоа, доколку одредена здравствена услуга не е достапна во земјата, на пациентот треба да му биде овозможено лекување во странство.



ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Со конзилијарно мислење пациентот се упатува на хируршки зафат на пресадување црн дроб, бидејќи оваа процедура не се изведува во Македонија, а е опфатена со здравственото осигурување. По одобрувањето на лекувањето, осигуреното лице учествува со 20% од вкупните трошоци, но не повеќе од 200 евра во денарска противвредност за здравствените услуги.

Право на избегнување на непотребно страдање и болка

Секоја постапка на здравствените работници треба да биде насочена кон олеснување на болката на пациентот во секоја фаза од неговата болест, како и враќање на неговото здравје.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Здравствен работник кој е гинеколог-акушер ја информира пациентката - родилката за можностите на епидурална и спинална анестезија при спонтано породување за намалување на болките при породувањето.



Право на индивидуално лекување

Бидејќи секој пациент има свои индивидуални потреби, здравствените работници треба максимално да ги приспособат своите дијагнози и терапии спрема специфичните потреби на пациентот.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Поделба на пациентите кои одат на бубрежна дијализа на места за дијализа кои одговараат на нивната здравствена состојба, во смисла на тоа дека лице заболено од жолтица од типот Б не може да биде третирано на апарат за дијализа на кој се приклучуваат лица без оваа болест заради спречување на нивното заразување.

Право на жалба

Пациентот може да поднесе писмена поплака до директорот на установата во рок од 8 дена од денот на повредата на правото или од сознавањето за повредата на правото, а директорот откако ќе ја испита содржината на поплаката, треба во рок од 15 дена од приемот на поплаката писмено да го извести пациентот.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Пациент испраќа писмена поплака до директорот на здравствената установа во врска со постапувањето на здравствен работник. Директорот, по разгледувањето на наводите во поплаката, му укажува на здравствениот работник на грешката што ја направил и таа е исправена во кругот на установата.

Право на надомест

Во случај на претрпена физичка, морална или психолошка штета или во случај на страдање предизвикано од лекување или од услуга во здравствениот систем, пациентите имаат право на соодветен надомест преку поведување на судска постапка пред надлежен суд. Исто така, на пациентите треба да им се рефундираат средствата за лекови кои се на позитивната листа на Фондот за здравствено осигурување, а кои пациентот бил принуден да ги набави приватно поради недостиг во аптеките.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- За редовната терапија со лекови која се наоѓа во протоколите за лекување и на позитивната листа на лекови на Фондот за здравствено осигурување, на здравствениот осигуреник во редовна постапка му се исплатуваат средствата што ги платил за набавка на лековите кои ги немало во аптеките што имаат потпишан договор за соработка со Фондот за здравствено осигурување.

Право на второ стручно мислење и конзилијарно мислење

Пациентот секогаш може да побара второ стручно мислење за својата здравствена состојба од здравствен работник со најмалку иста стручна подготовка, а кој непосредно не учествувал во првичната медицинска интервенција над пациентот.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Четири постари лица од ромска националност, по добивањето на конзилијарно мислење, беа испратени на лекување во бањата Банско.
- Пациентка со хронична бубрежна инсуфициенција, која долго време е на бубрежна дијализа, бара конзилијарно мислење за пресадување бубрег од компатибилен донатор од членовите на потесното семејство. Конзилиумот дава негативно мислење без образложение засновано на медицинската документација на пациентката.

Право на одржување контакти

Пациентите може да примаат посетители во согласност со куќниот ред на здравствената установа, а може и да ограничат посети на едно или повеќе лица.

ПРАКТИЧЕН ПРИМЕР

- Во рамки на своите можности, јавните и приватните здравствени установи обезбедуваат пристап до јавните гласила и медиумите (телевизија, радио, дневен печат и списанија) и телефонски приклучок (со дополнителна наплата) за своите пациенти.

Право на пристап до медицинско досие

На барање на пациентот, здравствената установа треба да му овозможи извод или копија од неговото медицинско досие, меѓутоа трошоците за печатење треба да ги покрие самиот пациент.

ОБВРСКИ на пациентите

Секој пациент, за време на неговиот престој во здравствената установа, е должен, во согласност со состојбата на неговото здравје, да:

1. се грижи за сопственото здравје;
2. даде вистинити и доволен број податоци за својата здравствена состојба, согласно личниот капацитет и информираност;
3. им помага активно на здравствените работници што му укажуваат здравствена заштита;
4. постапува според советите на здравствените работници за неговата нега, третман и рехабилитација;
5. ги почитува правилата за однесување, односно куќниот ред во здравствената установа;
6. прифати ангажман, доколку е тој дел од неговата рехабилитација и ресоцијализација во функција на реактивирање на неговите социјални вештини и
7. го почитува професионалното и човечкото достоинство на здравствените работници.



КАДЕ ДА ПОБАРАТЕ ПОМОШ ДОКОЛКУ НЕКОЕ ВАШЕ ПРАВО Е ОГРАНИЧЕНО ИЛИ ПОВРЕДЕНО?

- Доколку сметате дека одредено право Ви е повредено или ограничено во некоја од јавните болнички здравствени установи (болница, клиника, завод), побарајте дали во рамките на таа болница/клиника има ангажирано **советник за заштита на правата на пациентите**. Советникот може да Ви даде правен совет или да Ви помогне да поднесете усна/писмена поплака. Доколку во болницата/клиниката нема советник или пак повредата се случила во неболничка здравствена установа (здравствен дом, здравствена станица), поплаката поднесете ја директно **до директорот на таа установа**.
- Директорот на установата, откако ќе ги испита наводите во поплаката, должен е да Ве извести за преземените мерки во рок од 15 дена.
- Доколку сметате дека директорот не ги презел потребните мерки, може да поднесете **претставка до Министерството за здравство**, кое е должно во рок од 15 дена да ги испита наводите во Вашата претставка и да Ве извести за преземените мерки.

- Истовремено може да поднесете **барање за спроведување на инспекциски надзор** и до **Државниот санитарен и здравствен инспекторат**, кој по спроведување на надзорот има овластување да ѝ нареди на здравствената установа и на здравствениот работник да преземат соодветни мерки и активности во зависност од видот на повредата на правото.
- Во рамките на општините се формирани **Комисии за унапредување и заштита на правата на пациентите**. До нив може да поднесете **поплака**, а тие се должни да ја разгледаат и да Ве упатат до надлежните органи за да може да Ви помогнат во остварување на Вашите права.
- Доколку не сте задоволни со ниту еден од одговорите на споменатите органи, може да поведете **судска постапка пред надлежен суд**.
- Доколку Ви е прекршено или ограничено право во областа на здравственото осигурување, побарајте помош во **Фондот за здравствено осигурување на Република Македонија и неговите подрачни единици**.



КОЈ МОЖЕ ДА ВИ ПОМОГНЕ ДА СИ ГИ ОСТВАРИТЕ СВОИТЕ ПРАВА?

Здруженија на граѓани

Здруженијата на граѓани можат да Ви дадат бесплатна правна помош, што значи дека можат да Ви ги обезбедат потребните информации, да Ве советуваат, да Ви помогнат при собирање на потребната документација, да Ви помогнат да составите барање, поплака, претставка, жалба и други поднесоци.

За совет, помош и поддршка, може да ги контактирате:

- **Национален Ромски Центар**
„Доне Божинов“ 11/5
Куманово
Тел: 031/427 558
- **КХАМ Делчево**
„Маршал Тито“ бб
Тел: 033/413 695
- **Roma S.O.S.**
„Дабничка“ бр. 31
Прилеп
Тел: 048/429 328
- **RRС-Ромски Ресурсен Центар**
„Виетнамска“ бр. 9
Шуто Оризари, Скопје
Тел: 02/3103 666
- **ЦДРИМ-Центар за демократски развој и иницијативи во Македонија**
„Виничка“ бр. 10
Шуто Оризари, Скопје
Тел: 02/2656 680
- **Здружение за правата на Ромите**
„Борко Талев“ бр. 48 Штип
Тел: 032/380 517
- **Форум за правата на Ромите**
„АРКА“
„Караорман“ бр. 6
Куманово
Тел: 031/421 362
- **ЛИЛ**
„Лука Геров“ бб
(Месна заедница Даме Груев)
Тел: 02/2031 201

KOHTAKT

?



Ромски здравствени медијатори

Ромските здравствени медијатори можат да Ви го олеснат пристапот до здравствени услуги, да Ви помогнат да воспоставите добра релација со здравствените работници и да Ве советуваат како подобро да се грижите за сопственото здравје, како и за здравјето на луѓето околу Вас.

Како може да Ви помогне Ромскиот здравствен медијатор?

1. Да Ве советува и да разговара со Вас за сите Ваши здравствени потреби и проблемите на Вашето семејство.
2. Да Ви помага (придружба, информирање, појаснување, објаснување) во надминување на проблемите и во остварување на контактите со здравствените институции.
3. Да Ве информира за здравствените услуги кои Ви следуваат и да Ви помага при пополнување на потребната документација.
4. Да Ви помага да добиете здравствена книшка и здравствено осигурување.
5. Да Ве информира и да Ви ги објасни Вашите права како пациент и обврските како пациент.
6. Да воспостави контакт со одредени институции во случај кога Ви е повредено одредено право како пациент
7. Да Ви помага и да Ве информира за вакцинирањето/имунизирањето на Вашите деца.

Ромските здравствени медијатори вршат и домашни посети, доколку имате потреба од нивната помош.

- **Општина Шуто Оризари**
Шишковска Љатифа 078/264 454
Елвиз Илјаз 077/705 360
- **Општина Штип**
Сенем Јашарова 077/868 355
Игбал Алиова 076/725 541
- **Општина Гостивар**
Несрин Куртиши 071/883 718
Арифџе Шакџири 076/534 233
- **Општина Битола**
Селма Адемџвска 075/815 436
- **Општина Прилеп**
Џејљан Шарџфоска 076/569 313
- **Општина Кочани**
Алмадет Османџва 076/500 733
Серџат Идиџи 070/424 893
- **Општина Тетџво**
Турџан Лимани 077/673 682
Шеџџете Хамџа 078/568 018

Ромски информативни центри

Ромските информативни центри се сместени најчесто во или близу до просториите на општините. Вработените во овие центри можат да Ви дадат правен совет, да Ве упатат до надлежните институции каде што ќе може да си ги остварите своите права, да Ви помогнат за пополнување, пишување, фотокопирање на потребните документи што сакате да ги поднесете и да Ви помогнат при вадење на документи.

- **РИЦ Скопје**
Општина Шуто Оризари
ул. „Шуто Оризари“ бб
тел: 02/2650 584
- **РИЦ Битола**
бул. „1 Мај“ бр. 61
тел: 047/234 234
- **РИЦ Делчево**
тел: 033/411 101
- **РИЦ Гостивар**
ул. „Браќа Гиноски“ бб
тел: 042/217 234
- **РИЦ Куманово**
ул. „11 Октомври“ бб
тел: 031/425 127
- **РИЦ Прилеп**
„Питу Гули“ бр. 2
тел: 048/416 454
- **РИЦ Тетово**
ул. „ЈНА“ бб
тел: 044/335 499
- **РИЦ Штип**
„Васил Главинов“ бб
тел: 032/391 010
- **РИЦ Кочани**
„Раде Кратовче“ бр. 1
тел: 033/270 075



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

ЧОВЕКОВИТЕ ПРАВА

во здравствената заштита
ПРИРАЧНИК ЗА ПРАКТИЧАРИ

МАКЕДОНИЈА



*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 поето на обезбедување на здравствена заштита, здравствено осигурување и правна заштита во нашата земја.