

EVROPSKA POVELJA O PRAVIMA PACIJENATA

1 - Pravo na preventivne mjere

Svaki pojedinac ima pravo na odgovarajuću uslugu u cilju sprečavanja bolesti.

Zdravstvene institucije imaju obavezu da to implementiraju podižući svjesnost ljudi, garantujući besplatne zdravstvene procedure u regularnim intervalima za razne rizične grupe populacije i omogućavajući svima uvid u rezultate naučnih istraživanja i tehnoloških inovacija.

2 - Pravo na pristup

Svaki pojedinac ima pravo pristupa zdravstvenim uslugama koje su mu potrebne. Zdravstvene ustanove moraju garantovati isti pristup svakome, bez diskriminiranja na osnovu finansijskih resursa, mjestastanovanja, vrste bolesti ili vremena dostupnosti usluge.

Pojedinac kojem je potreban tretman, a koji nije u mogućnosti da snosi troškove, ima pravo na besplatnu uslugu.

Svaki pojedinac ima pravo na adekvatne usluge, bez obzira da li je primljen(a) u malu bolnicu, veliku bolnicu ili na kliniku.

Svaki pojedinac, čak i bez dozvole za boravak, ima pravo na urgentnu ili osnovnu uslugu u vanbolničkim i bolničkim ustanovama.

Pojedinac koji boluje od neke rijetke bolesti ima isto pravo na potrebni tretman i lijekove kao i neko ko boluje od neke češće bolesti.

3 - Pravo na informaciju

Svaki pojedinac ima pravo na sve vrste informacija koje su u vezi sa njegovim zdravljem, zdravstvenim uslugama i načinu korištenja istih, kao i svemu što mu može pružiti informacije o naučnim istraživanjima i tehnološkim inovacijama.

Zdravstvene usluge, pružaoci usluga i profesionalci moraju obezbijediti informacije skrojene prema pacijentu, naročito uzimajući u obzir religiozne, etničke ili jezičke osobnosti pacijenta.

Zdravstvene ustanove imaju obavezu da sve informacije učine pristupačnim, uklanjajući birokratske prepreke, obrazujući pružaoce zdravstvenih usluga, te pripremajući i distribuirajući informativni materijal.

Pacijent ima pravo na direktan pristup u njegovu/njenu kliničku i medicinsku dokumentaciju, može ih fotokopirati, postavljati pitanja o njihovom sadržaju i obezbijediti ispravke bilo kakvih grešaka koje se možda u njima nalaze.

Bolnički pacijent ima pravo na kontinuiranu i iscrpnu informaciju; ovo može garantovati „tutor“.

Svaki pojedinac ima pravo na direktan pristup informacijama o naučnom istraživanju, farmaceutskoj brizi i tehnološkim inovacijama. Ove informacije mogu doći ili od javnih ili od privatnih izvora, pod uslovom da one zadovoljavaju kriterij tačnosti, pouzdanosti i transparentnosti.

4 - Pravo na pristanak

Svaki pojedinac ima pravo na pristup svim informacijama koje mu/joj mogu pomoći da aktivno učestvuje u odlukama koje se tiču njegovog/njenog zdravlja; ove informacije su preduslov za bilo kakvu proceduru ili tretman, uključujući učestvovanje u naučnim istraživanjima.

Pružaoци zdravstvenih usluga i profesionalci moraju pružiti pacijentu sve informacije koje se tiču tretmana ili operacije kojoj treba biti podvrgnut, uključujući rizik i neugodnosti koji uz to idu, neželjene pojave i alternative. Ove informacije moraju biti date na vrijeme (dati dovoljno vremena unaprijed - najmanje 24 sata) da bi pacijent bio u mogućnosti da aktivno učestvuje u izboru terapije koja se odnosi na njegovo ili njeno zdravstveno stanje. Pružaoци zdravstvenih usluga i profesionalci moraju koristiti jezik poznat pacijentu i komunicirati na način koji je razumljiv osobama bez tehničkog predznanja.

U svim situacijama u kojima zakonski predstavnik može dati informirani pristanak, pacijent, maloljetna ili odrasla osoba koja nije u stanju da razumije ili da izrazi svoju volju i dalje mora biti uključena koliko je moguće u donošenju odluka koje se tiču njega ili nje.

Informirani pristanak pacijenta mora biti dobiven na ovoj osnovi.

Pacijent ima pravo da odbije tretman ili medicinsku intervenciju i da promijeni mišljenje tokom tretmana, odbijajući njegov nastavak. Pacijent ima pravo da odbije informaciju o svom zdravstvenom stanju.

5 - Pravo na slobodan izbor

Svaki pojedinac ima pravo da slobodno bira između različitih tretmana i pružaoца istih, a na osnovu adekvatnih informacija.

Pacijent ima pravo da odluči kojim dijagnostičkim pregledima i terapijama će biti podvrgnut i kod kojeg ljekara u primarnoj zaštiti, specijaliste ili u kojoj bolnici.

Zdravstvene ustanove imaju obavezu da im garantuju to pravo, pružajući pacijentu informacije o različitim centrima i ljekarima koji su u mogućnosti da im pruže određeni tretman, kao i o rezultatima njihovih aktivnosti. Oni moraju ukloniti bilo kakvu prepreku koja ograničava praktikovanje ovog prava.

Pacijent koji nema povjerenje u svog ljekara ima pravo da se opredijeli za drugog.

6 - Pravo na inovacije

Svaki pojedinac ima pravo na pristup inovativnim procedurama, uključujući dijagnostičke procedure, a prema međunarodnim standardima i neovisno o ekonomskim ili finansijskim okolnostima.

Zdravstvene ustanove imaju obavezu da promoviraju i održavaju istraživanja na biomedicinskom polju, obraćajući naročito pažnju na rijetka oboljenja. Rezultati istraživanja moraju biti adekvatno distribuirani.

7 - Pravo na praćenje standarda kvaliteta

Svaki pojedinac ima pravo na pristup visokokvalitetnim zdravstvenim uslugama na osnovu specifikacije i praćenja preciznih standarda.

Pravo na kvalitetne zdravstvene usluge zahtijeva da zdravstvene ustanove i profesionalci obezbijede zadovoljavajući nivo tehničkog izvođenja, komfora i humanih odnosa. Ovo implicira specifikaciju i posmatranje preciznih standarda kvaliteta, koji su utvrđeni javnim i konsultativnim procedurama koje se, s vremena na vrijeme, razmatraju i procjenjuju.

8 - Pravo na privatnost i povjerljivost

Svaki pojedinac ima pravo na povjerljivost ličnih informacija, uključujući informacije vezane za njegovo/njeno zdravstveno stanje i potencijalne dijagnostičke i terapijske procedure, kao i na zaštitu njegove ili njene privatnosti u toku izvođenja dijagnostičkih pregleda, posjeta specijalisti i medicinskih/hirurških tretmana uopšteno.

Svi podaci i informacije koje se odnose na zdravstveno stanje pojedinca i na medicinske/hirurške tretmane kojima su on ili ona podvrgnuti se moraju smatrati privatnim i, kao takve, moraju biti adekvatno zaštićene.

Lična privatnost mora biti poštovana, čak i tokom medicinskih/hirurških tretmana (dijagnostički pregledi, posjete specijalisti, medikamentozno liječenje itd.), koje se moraju odvijati u odgovarajućem okruženju i u prisustvu samo onih koji zaista moraju biti prisutni (osim ukoliko pacijent nije izričito dao pristanak ili zahtijevao).

9 - Pravo na poštivanje pacijentovog vremena

Svaki pojedinac ima pravo na potrebnii tretman unutar brzog i predviđenog vremenskog perioda. Ovo pravo se odnosi na svaku fazu tretmana.

Zdravstvene ustanove imaju obavezu da koriguju vrijeme čekanja unutar kojeg određene usluge moraju biti pružene, a na osnovu specifičnih standarda i u ovisnosti o stepenu urgentnosti slučaja.

Zdravstvene ustanove moraju svakom pojedincu garantovati pristup uslugama, osiguravajući trenutno ubacivanje ukoliko postoje liste čekanja.

Svaki pojedinac koji to traži ima pravo pregledati liste čekanja, unutar okvira poštivanja normi privatnosti.

Kad god zdravstvene ustanove nisu u mogućnosti pružiti usluge unutar predviđenog maksimalnog mogućeg vremena, mora mu se garantovati mogućnost traženja alternativnih usluga sličnog kvaliteta i svi troškovi koje pacijent snosi moraju biti nadoknađeni unutar razumnog vremena.

Ljekari moraju posvetiti dovoljno vremena svojim pacijentima, uključujući vrijeme provedeno u pružanju informacija.

10 - Pravo na sigurnost

Svaki pojedinac ima pravo da bude pošteđen štete uzrokovane lošim funkcionisanjem zdravstvenih ustanova, medicinske loše prakse i grešaka, kao i na pravo pristupa zdravstvenim uslugama i tretmanima koji zadovoljavaju visoke standarde sigurnosti.

Da bi se garantovalo ovo pravo, bolnice i zdravstvene ustanove moraju kontinuirano pratiti faktore rizika i obezbijediti da se medicinska oprema pravilno održava i da su operateri adekvatno obučeni.

Svi zdravstveni radnici moraju u potpunosti biti odgovorni za sigurnost svih faza i elemenata medicinskog tretmana.

Doktori medicine moraju biti u mogućnosti da spriječe rizik od grešaka praćenjem ranijih slučajeva i učestvovanjem u kontinuiranoj obuci.

Zdravstveni radnici koji prijave postojanje rizika svojim nadređenim i/ili kolegama moraju biti zaštićeni od mogućih neželjenih posljedica.

11 - Pravo na izbjegavanje nepotrebne patnje i bola

Svaki pojedinac ima pravo da izbjegne patnju i bol koliko je to moguće, u svakoj fazi njegove ili njene bolesti.

Zdravstvene ustanove se moraju obavezati na preuzimanje svih mjera kako bi se to postiglo, kao što je obezbjeđivanje palijativnih tretmana i simplificiranje pacijentovog pristupa njima.

12 - Pravo na lični tretman

Svaki pojedinac ima pravo na dijagnostičke i terapijske programe skrojene prema njegovim linijama ličnih potreba makoliko god je to moguće.

Kako bi to postigle, zdravstvene ustanove moraju garantovati fleksibilne programe, orijentirane koliko je moguće ka pojedincu, osiguravajući da kriteriji ekonomske drživosti ne prevladaju nad pravom na zdravstvenu zaštitu.

13 - Pravo na žalbu

Svaki pojedinac ima pravo na žalbu kad god je ona ili on pretrpio štetu i pravo na odgovor ili neku drugu povratnu informaciju.

Zdravstvene ustanove moraju garantovati praktikovanje ovog prava, pružajući (uz pomoć trećih strana) pacijentima informacije o njihovim pravima i osposobljavajući ih da prepoznaju kršenja prava i da formalizuju svoje žalbe.

Žalba mora biti praćena iscrpnim pismenim odgovorom od strane rukovodstva zdravstvenih ustanova unutar definisanog fiksnog vremenskog perioda.

Žalbe moraju biti podnesene kroz standardne procedure i procesuirane od strane neovisnih tijela i/ili organizacija građana i nemogu prejudicirati pravo pacijenata da poduzmu zakonske korake ili tražiti alternativna rješenja sporova.

14 - Pravo na kompenzaciju

Svaki pojedinac ima pravo na zadovoljavajuću kompenzaciju unutar razumno kratkog vremena kada su on ili ona bili podvrgnuti fizičkoj ili moralnoj i psihološkoj povredi uzrokovanoj tretmanom u zdravstvenoj ustanovi.

Zdravstvene ustanove moraju garantovati kompenzaciju, bez obzira na težinu štete i njen uzrok (od dugog čekanja do slučaja loše prakse), čak i kada se krajnja odgovornost ne može u potpunosti odrediti.