Informisanost anketiranih o pravima pacijenata u Zdravstvenom centru „Studenica“ - Kraljevo

Q. Bawanac,¹ D. Tendjera Mili}evi},² N. Vukovi},³ D. Ka}evi}⁴

How People Who Took Part in the Pool are Informed About the Patients' Rights in the Health Centre "Studenica" Kraljevo

Lj. Banjanac, M.D., D.P.H.; D. Tendjera Milicevic, M.D., D.P.H.; N. Vukovic, M.D., D.P.H., Prim..

**Sa`et ak. Uvod:** Odnosi izme|u zaposlenih u zdravstvu i gra|ana, odnosno pacijenata, prilikom ostvarivanja zdravstvene za{tit e, zasnivaju se na uzajamnom poveru, uva`avaju i ~uvaju dostojanstva li~nosti i.

Ciq rada jeste da se utvrdi stepen informisanosti pacijenata o njihovim pravima i obavezama u toku le~ewa.

Met od: Istra`ivawem je obuhva}ena pet odneva populacija otputa, za istra`ivawe se koristio anonimni upitnik posebno dizajniran od strane tima za kvalitetu Zdravstvenog centra „Studenica“ Kraljevo. Podaci su obra|eni metodom deskriptivne statistike, a za testiranje zna~ajnosti razlike kori}en je X-test.

Rezultat i: Od ukupnog broja anketiranih 81 su osobe mu{kog pola, a 118 `enskog pola prose~ne starosti 50,20±19,34 godine. Najzastupljenija je sredwa stru~na sprema sa 44,2%. Rezultati pokazuju da je potpuno i delimi~no informisano o pravima kojima pripadaju po Zakonu 84,4% anketiranih pacijenata. Prava koja su istaknuta na oglasnoj tabli nisu jasna za svega 14,1% pacijenata, a ~ak ~etvrtina nije pro~itala informativni koji su dobili pri prijemu u bolnicu. Koje usluge se pla}aju ne zna go-

Summary. Introductions: Relationship between the employees in health service and the citizens, or, patients during their visit the health centre is based on correlative trust, respect and dignity of a person.

The aim of the pool is to determine how people are informed about their rights and obligations during therapy.

The population who was released from hospital in five days was taken part in this pool, and an anonymous questionnaire was used specially designed by the team for quality in the health center "Studenica" Kraljevo. Given data was worked on by methods of descriptive statistics, and the X²-test was used for testing of significance of differences.

Results: From the complete number of people who took part in the pool 81 persons were male and 118 were female. The average age was 50.20±19.34. Most of them finished secondary schools, 44.2%. The results show that 84.4% patients were completely and partly informed about their rights. The rights which are written on the board are not clear to 14.1% of patients, and even one fourth of them have not read the information book which was given to them when they were received to hospital. Almost one third of patients do not know what services must be paid, and

¹ Dr Qiqana Bawanac, specijalista socijalne medicine, Zavod za javno zdravqe Kraljevo.

² Dr Dragana Tendjera Mili}evi}, specijalista socijalne medicine, Zavod za javno zdravqe Kraljevo.

³ Dr Nada Vukovi}, specijalista socijalne medicine, Zavod za javno zdravqe Kraljevo.

⁴ Dr Dragan Ka}evi}, specijalista socijalne medicine, Zdravstveni centar „Studenica“ Kraljevo.

to što rečina pacijenata, a da su delimično ili potpuno informisani o svojoj bolesti i toku lečenja smatra 92,0%. Da imaju pravo na zaštitu privatnosti zna dve trećine pacijenata.

One su bolje informisane o vrstama usluga koje se plaćaju, o postupku i datume lečenja kao i o aktivnom učešću u zaštiti i ouvawu svoga zdravlja. Pacijenti koji su mlađi od 65 godina bolje su informisani o pravu na zaštitu podataka, prava na odbijanje predloženih medicinskih intervencije i mogućnost prekidala lečenja davanjem pismene izjave.

Da je imenovan zaštitnik pacijent ovi prava u svakoj zdravstvenoj ustanovi upoznat je 72,4% pacijenata, ali za kutiju za primedbe i pohvale i njihovu upotrebu informisano je samo 12,6%.

Rezultati: informisanost pacijenata, prava iz Zakona o zdravstvenoj zaštiti.

Uvod

Odnosi između zaposlenih u zdravstvu i građana, odnosno pacijenata, prilikom ostvarivanja zdravstvene zaštite, zasnivaju se na uzajamnom poverenju, uvažavanju i uvažavanju dostojanstva ličnosti. Svaki lekar i drugi zdravstveni radnik profesionalno je obavezan na poštovanje etičkih načela svog poziva i zvanja, kao i obaveza zakonom regulisanih dužnosti prema životu i zdravlju svakog čoveka, bez obzira na pol, rasu, materijalno stanje, versku i nacionalnu pripadnost.¹

Zakon o zdravstvenoj zaštiti definiše prava pacijenata, i ona ga stavljaju u središte pružanja zdravstvenih usluga: „Svaki građanin ima pravo da zdravstvenu zaštitu ostvari uz poštovanje najvišeg mogućeg standarda ljudskih prava i vrednosti, odnosno ima pravo na fizički i psihički integritet i na bezbednost njegove ličnosti, kao i na uvažavanje njihovih moralnih, kulturnih, religijskih i filozofskih ubeđenja.“²

92.0% of patients are completely or partly informed about their illness during treatment. Two third of patients know that they have right for protection of privacy.

Women are better informed about the kinds of service which are paid, about the release from hospital and further treatment as about active protection and keeping their health. Patients, younger than 65 are better informed about their rights of privacy, right to refuse of suggested medical intervention and possibility of interrupting of treatment by giving written statement.

72.4% of patients know that there is a protector of patients' rights in each health institution, but only 12.6% are informed about the box for suggestions and complaints and its use.

Key words: getting patients informed, the rights from the Law about health protection.

Prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti svaki pacijent ima pravo na:

- **Dostupnost zdravstvene zaštite** u skladu sa zdravstvenim stanjem, a u granicama materijalnih mogućnosti sistema zdravstvene zaštite,
- **Obaveštenost** o dostupnim savremenim naučnim i tehnološkim mogućnostima i inovacijama u vezi njegovog lečenja na način prilagođen njegovoj dobi, nivou obrazovanja i emocionalnom stanju,
- **Slobodan izbor** doktora medicine, odnosno doktora stomatologije i zdravstvene ustanove, kao i na izbor različitih procedura neophodnih za dijagnostiku i lečenje njegove bolesti sa osvrtnom na moguće rizike i posledice po zdravlje pacijenta,
- **Privatnost i poverljivost informacija** koje je saopštio zdravstvenom radniku, uključujući i one koje se odnose na njegovo zdravstveno stanje, dijagnostičke i terapijske procedure,
- **Samo odlučivanje i pristanak** na predložene medicinske procedure, pri čemu saglasnost, odnosno izjava, o odbijanju

- predlo`ene intervencije mora biti sa-
~uvana u medicinskoj dokumentaciji,
- *Uvid u medicinsku dokumentaciju* u koju treba da budu evidentirane: anamneza, dijagnoza, terapija, kao i sve preduzete medicinske mere i saveti koji su dati pacijentu,
 - *Tajnost podataka* iz medicinske dokumentacije, jer se podaci iz medicinske dokumentacije tretiraju kao slu`bena tajna,
 - *Pristanak na medicinski ogled*, koji se dobija na osnovu detaljnog obave{tewa pacijenta o smislu, ciq, toku, rizicima i posledicama procedure a uz osigurawe u slu~aju nastanka {tete,
 - *Prigovor*, koji ula`e u slu~aju nezadovoljstva bilo pru`enom zdravstvenom uslugom, bilo postupkom prema wemu, ili pak ako mu je zdravstvena usluga uskra}ena,
 - *Naknada {tete*, koju pacijent tra`i ukoliko zdravstveni radnik ili saradnik u toku pru`awa zdravstvene za{tite na~ini {tetu na telu pacijenta ili ako stru~nom gre{kom tih lica nastupi pogor{awe zdravstvenog stawa pacijenta,
 - *Obave{tavawe javnosti* o na~inu o~uvawu zdravca, sticawu zdravih `ivotnih navika, {tetnim faktorima `ivotne i radne sredine koje mogu imati negativne posledice po zdravce, kao i obave{tewe o za{titi zdravca u slu~aju izbijawa epidemije.²

Za vreme ostvarivawa zdravstvene za{tite i pacijenti imaju obavezu da aktivno u~estvuju u za{titi, o~uvawu i unapre|ewu zdravca, da potpuno i istinito informi{u zdravstvene radnike o svom zdravstvenom stawu, kao i da se pridr`avaju uputstava dobijenih od strane zdravstvenog radnika, odnosno saradnika, a u svrhu dijagnostike i le~ewa. Pacijenti su du`ni da se pridr`avaju op{tih akata zdravstvene ustanove o uslovima boravka i pona{awa u woj. Ukoliko pacijent zahteva da prekrine le~ewe, iako mu doktor medicine, odnosno stomatolo-

gije, uka`e na mogu}nost posledica zbog takve odluke, du`an je da napi{e pismenu izjavu koja se ~uva u medicinskoj dokumentaciji. U slu~aju kada se pacijent ne pridr`ava svojih obaveza, zdravstveni radnik mo`e otkazati pru`awe daqe zdravstvene za{tite, osim u slu~ajevima hitne medicinske pomo}i.

Ve}ih istra`ivawa u oblasti informisanosti pacijenata o poznavawu wihovih prava i obaveza kod nas do sada nije bilo.

Ciq rada jeste da se utvrdi stepen informisanosti pacijenata o wihovim pravima i obavezama u toku ostvarivawa zdravstvene za{tite. Istra`ivawem je obuhva}ena petodnevna populacija otpusta na svim odcqwima osim na de~jem i psihijatrijskom odcqewu. Za istra`ivawe se koristio anonimni upitnik posebno dizajniran od strane tima za kvalitet u Zdravstvenom centru „Studenica“ Kraqevo. Baza podataka je ra|ena u Excel-u, pri ~emu su podaci prethodno kodirani.

Za statisti~ku obradu kori{en je kompjuterski program SPSS (Statistical Package for Social Sciences) verzija 10.0. Podaci su obra|eni metodom deskriptivne statistike, a za testirawe zna~ajnosti razlike kori{en je X-kvadrat test (tablice kontigencije).

U Zdravstvenom centru „Studenica“ Kraqevo obavqeno je anketirawe pacijenata koji su zavr{ili bolni~ko le~ewe u periodu 29.10. do 2.11. 2007. godine o informisanosti o pravima pacijenata. Od 298 otpusta dobijeno je 199 popuwenih anketa, {to ~ini zadovoljavaju}u stopu odgovora od 66,8%.

Od ukupnog broja anketiranih 81 su osobe mu{kog pola, a 118 `enskog pola prose~ne starosti  $50,20 \pm 19,34$  godine, pri ~emu su mu{karci ne{to starije dobi  $58,22 \pm 17,20$  godina nego `ene $44,69 \pm 18,86$ godina, {to je i za o~ekivati jer je anketom obuhva}eno i ginekolofko-akufersko odcqewe. Najmla|i anketirani pacijent je starosti 17 godina a najstariji 85 godina. [to se ti~e zavr{ene kole, najzastupcenija je sredwa stru~na prema sa 44,2%, a najmawe je pacijenata sa nezavr{enom osnovnom {kolom (**grafikon 1**).

Grafikon 1. Struktura anketiranih prema stepenu stru-ne sprema.

Svega 15,6% pacijenata nije upoznato sa pravima koja im po Zakonu o zdravstvenoj zaštiti pripadaju, dok je 40,2% izjavilo da je informisano, a 44,2% da je delimično informisano o svojim pravima. Informacije koje su istaknute na oglasnim tablama a odnose se na prava pacijenata jasna su, odnosno delimično jasna za 86,0% anketiranih pacijenata, a nisu jasna za svega 28 anketiranih pacijenata, što je 14,1%. Bez te koje potrebnu službu, lekara ili medicinsku sestru može pronaći nešto više od dve trećine pacijenata (77,9%), 6,0% pacijenata imalo je problema, a 14,6% je delimično imalo te koje oko pronalaska potrebne

Grafikon 2. Mišljenje anketiranih o jasnoći informacija u informatoru za pacijente.

službe, odnosno osoba. Informator za pacijente koji su dobili pri prijemu u bolnicu nije pročitala jedna četvrtina pacijenata, a za polovinu pacijenata su informacije u wemu potpuno jasne (**grafikon 2**).

Gotovo polovina pacijenata je unapred obavestena o uslugama koje se plaćaju, nešto više od četvrtine je delimično obavesteno, a 28,6% nisu obavesteni. Više od polovine pacijenata smatra da neki pacijenti lakše rešavaju svoje probleme zato što poznaju nekog od zdravstvenih radnika, a 43,7% misli da su ti pacijenti privilegovani. 76,4% anketiranih je dobilo potrebne informacije o svojoj bolesti i toku lečenja, 8,0% nije, a mawe od petine delimično. Dve trećine anketiranih zna da ima pravo na zaštitu privatnosti podataka o svom zdravstvenom statusu, jedna petina nije znala za to svoje pravo, a 11,1% delimično. Da imaju pravo da odbiju predloženu medicinsku intervenciju zna 74,9% pacijenata, obavesteno o otpustu kući i daćem lečenju dobilo je 89,4%, a da može da prekine lečenje davawem pismene izjave znalo je 72,9% (**tabela 1**).

Tabela 1. Informisanost pacijenata o pravu na samoodlučivanje i pristanak.

Pitanje	Da		Ne	
	n	%	n	%
Da li znate da imate pravo da odbijete predloženu medicinsku intervenciju?	149	74,9	50	25,1
Da li ste obavesteni o otpustu kući i daćem lečenju?	178	89,4	21	10,6
Da li znate da možete prekinuti lečenje davawem pismene izjave?	145	72,9	54	27,1

Gotovo svi pacijenti (95,5%), znaju da imaju obavezu poštovanja kućnog reda, a da su dužni da aktivno učestvuju u zaštiti, oštva i unaprećewu svoga zdravca znalo je 89,9% anketiranih.

Da postoji za{titnik pacijentovih prava zna 72,4% anketiranih pacijenata, a da postoji kutija za primedbe i `albe pacijenata i da su je upotreбили svega 12,6% pacijenata.

Primenom neparametrijskih statisti~kih testova ustanovljeno je da postoji statisti~ki zna~ajna razlika o informisanosti pacijenata o uslugama koje se pla}aju u odnosu na pol, pri ~emu su `ene boqe informisane ($x=7,924$, $df=3$, $p<0,05$). U odnosu na pol, tako|e postoji statisti~ki zna~ajna razlika kada je u pitawu obave{tenost o otpustu ku}i i daqem le~ewu ($x=4,372$, $df=1$, $p<0,05$) i kod pitawa o obavezi da aktivno u~estvuju u za{titi i ~uvawu svoga zdravqa ($x=5,438$, $df=3$, $p<0,05$), pri ~emu su oba puta `ene boqe informisane od mu{karaca.

Posmatrano u odnosu na stepen stru~ne sprema nema statisti~ki zna~ajne razlike kod gotovo svih pitawa koja se odnose na poznavawe prava pacijenata, osim kada je u pitawu informisanost o otpustu ku}i i daqem le~ewu gde su boqe informisani pacijenti sa sredwom i vi{om/visokom stru~nom spremom ($x=9,631$, $df=3$, $p<0,05$).

Kada smo izdvojili anketirane prema godinama starosti u dve dobne grupe, do 65 godina i preko 65 godina, u prvoj dobnoj grupi bilo je 144 pacijenta, odnosno 72,4%, a u drugoj dobnoj grupi 55 pacijenata, odnosno 27,6%. Primenom neparametrijskih statisti~kih testova u odnosu na ove dve dobne grupe, tj. prema starosti, dobili smo postojawe statisti~ki zna~ajne razlike kod slede}ih pitawa: prava na za{titu privatnosti podataka ($x=6,215$, $df=2$, $p<0,05$), prava na odbijawe predlo`ene medicinske intervencije ($x=6,887$, $df=1$, $p<0,05$) i mogu}nosti prekida le~ewa davawem pismene izjave ($x=6,362$, $df=1$, $p<0,05$), pri ~emu su boqe in-

formisani anketirani pacijenti koji su mla|i od 65 godina.

Zakqu~ak

Rezultati sprovedene ankete u Zdravstvenom centru „Studenica“ Kraqevo o informisanosti o pravima pacijenata pokazuje da je potpuno i delimi~no informisano o svojim pravima koja im pripadaju po Zakonu o zdravstvenoj za{titi 84,4% anketiranih pacijenata. Prava koja su istaknuta na oglasnoj tabli nisu jasna za svega 14,1% pacijenata, a ~ak ~etvrtina nije pro~itala informator koji su dobili pri prijemu u bolnicu. Koje usluge se pla}aju ne zna gotovo tre}ina pacijenata, da pojedini pacijenti br`ere re{avaju svoje zdravstvene probleme zato {to poznaju nekog od zdravstvenih radnika misli vi{e od polovine anketiranih, a da su delimi~no ili potpuno informisani o svojoj bolesti i toku le~ewa smatra 92,0%. Da imaju pravo na za{titu privatnosti zna dve tre}ine pacijenata, a da mogu da odbiju predlo`enu intervenciju tri ~etvrtine anketiranih.

@ene su boqe informisane o vrstama usluga koje se pla}aju, otpustu ku}i i daqem le~ewu, kao i o aktivnom u~e{}u u za{titi i o~uvawu svoga zdravqa. Pacijenti koji su mla|i od 65 godina boqe su informisani o pravu na za{titu podataka, prava na odbijawa predlo`ene medicinske intervencije i mogu}nosti prekida le~ewa davawem pismene izjave.

Da je imenovan za{titnik pacijentovih prava u svakoj zdravstvenoj ustanovi upoznat je 72,4% pacijenata, ali za kutiju za primedbe i pohvale i wihovu upotrebu informisano je samo 12,6%.

Lit erat ura:

1. Prof. dr Predrag Dovijani}: Obaveze i prava bolesnika u toku le~ewa u bolnici; Bolnica, lekar, bolesnik, Beograd 1996.
2. Ministarstvo zdravqa Republike Srbije: Qudska

prava i vrednosti u zdravstvenoj za{titi i prava pacijenata; Zakon o zdravstvenoj za{titi, Sl. glasnik broj 107., Beograd 2005.