

Analiza / Istraživanje

o (zlo)upotrebi zdravstvenih kartona pacijenata u Bosni i Hercegovini

Jul, 2023.

PODRŽANO OD:



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Analiza/istraživanje o (zlo)upotrebi zdravstvenih kartona pacijenata u Bosni i Hercegovini

Juli, 2023.

SADRŽAJ

1. UVOD:	4
1.1. O ISTRAŽIVANJU - CILJ ISTRAŽIVANJA.....	4
2. PRAVNI OKVIR.....	5
2.1. Federacija BiH.....	6
2.1.1 Medicinska dokumentacija	6
2.1.2 Pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju	7
2.2. Republika Srpska	8
3. METODOLOGIJA IZRADE ANALIZE	9
3.1. Problem istraživanja	9
3.2. Priprema istraživanja	9
3.3. Učesnici i vremenski period istraživanja	10
3.4. Analiza/istraživanje i obrada podataka	10
3.5. Nacrt istraživanja	11
4. REZULTATI ANALIZE/ISTRAŽIVANJA O ZLOUPOTREBI ZDRAVSTVENIH KARTONA PACIJENATA U BOSNI I HERCEGOVINI.....	13
4.1. Zaključak dijela analize o zloupotrebi zdravstvenih kartona pacijenata u Bosni i Hercegovini	18
5. ANKETIRANJE GRAĐANA U BIH.....	25
6. REZULTATI ANKETIRANJA ZDRAVSTVENIH INSTITUCIJA U BIH	31
6.1. ODGOVORI IZ ZDRAVSTVENIH USTANOVA U FEDERACIJI BIH	31
6.2. ODGOVORI IZ ZDRAVSTVENIH USTANOVA U REPUBLICI SRPSKOJ	34
7. REZULTATI ANKETIRANJA NADLEŽNIH TUŽILAŠTAVA U BIH	38
7.1. ODGOVORI IZ TUŽILAŠTAVA U FEDERACIJI BIH	38
7.2. ODGOVORI IZ TUŽILAŠTAVA U REPUBLICI SRPSKOJ.....	42
8. SAŽETAK I ZAKLJUČCI.....	44
9. PREPORUKE ZA PREVAZILAŽENJE IDENTIFIKOVANIH IZAZOVA	48
10. PRILOZI:	49

1. UVOD

1.1. O ISTRAŽIVANJU - CILJ ISTRAŽIVANJA

Zdravstvena zaštita u Bosni i Hercegovini definisana je kroz nekoliko različitih zakona koji omogućavaju primarnu i sekundarnu zaštitu. Građani u Bosni i Hercegovini u velikom broju slučajeva nisu upoznati sa pravima koja im donose navedeni zakoni te se godinama unazad zdravstvo u novinskim natpisima pojavljuje kao primarni problem, a pogotovo u sferi davanja mita, poklona, novca i drugim pojavnim oblicima korupcije. Istraživanje o stanju u sektoru zdravstva provedeno je u okviru projekta "Borba protiv korupcije počinje od tebe!"

Svjesni građanske apatije, neznanja i nepovjerenja u sistem, ovim istraživanjem želimo potaknuti i osnažiti građane da zatraže uvid u zdravstvene kartone kako bismo dobili širi uvid o iskustvu građana širom Bosne i Hercegovine o sistemu zdravstva ali i da dobijemo sliku o realnom stanju o broju slučajeva u kojima su pacijenti pred sudovima zatražili zaštitu od nesavjesnih zdravstvenih radnika na području cijele BiH.

Cjelokupno istraživanje povezano je u nekoliko tema koje ukazuju na problem sa korupcijom u zdravstvenom sistemu, te je prijeko potreban kontinuirani monitoring procesa zaštite pacijenata u skladu sa postojećim zakonskim rješenjima.

Novootkrivenom medijskom aferom i problematikom - lažnih dijagnoza, lažnih recepata i tretmana u Kantonu Sarajevo, ukazala se potreba za upozoravanjem i skretanjem pažnje građana na perfidni vid korupcije, a tiče se teškog kršenja prava pacijenata i zloupotrebe ličnih podataka za davanje lažnih dijagnoza, sve u svrhu izdavanja lažnih recepata za skupe lijekove kako bi ljekari koji prepisuju recepte zaradili "procenat". Ovom problematikom otvara se tema neetičnog rada ljekara u cilju vlastite koristi. Priče pacijenata o ovoj temi su potpuno neispričane iako ovakvi slučajevi pokazuju da korupcija u zdravstvu direktno ugrožava zdravlje i živote pacijenata, sve zbog brze neetične i kriminogene zarade. Pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju definisano je Zakonom o pravima obavezama i odgovornostima pacijenata u FBiH i Zakonom o zdravstvenoj zaštiti RS.

UG Stop mobbing je u saradnji sa mrežom udruženja i građana sa područja cijele Bosne i Hercegovine (MAAC mreža), pokrenulo navedeno istraživanje o ovoj problematici kako bi se utvrdilo da li zdravstvene ustanove poštuju zakone koji pacijentima garantuju pravo na uvid ili prepis medicinske dokumentacije.

Mrežu MAAC čine: UG Stop mobbing, Udruženje "Kap" Sarajevo, "Centar za razvoj civilnog društva" BiH Doboj, "Samostalni sindikat STD" Banja Luka i Novi Grad (Zlatko Marin), Udruženje "Don" Prijedor, Udruženje "Ruka ruci" Bihać, UG djece i mladih oboljelih od šećerne bolesti u Zeničko-dobojskom kantonu, Emir Mešić (Tuzla).

Cilj istraživanja je da se ustanove mogući načini dobijanja uvida u zdravstvene kartone pacijenata u praksi, da se dobiju eventualni preliminarni podaci o učestalosti korupcije i stepenu postojanja tzv. prikrivenih oblika korupcije, zloupotrebe ličnih podataka za

postavljanje lažnih dijagnoza, sve u svrhu izdavanja lažnih recepata za skupe lijekove, kako bi ljekari koji prepisuju recepte zaradili lični "procenat" od farmaceutske industrije, te sticanje uvida u ostale načine i oblike koruptivnih radnji u okviru zdravstvenih ustanova širom Bosne i Hercegovine.

2. PRAVNI OKVIR

Sektor zdravstva u BiH je regulisan na nivou BiH, entiteta, kantona i Brčko distrikta BiH.

Zdravstveni sistem u FBiH u najvećoj mjeri je izgrađen oko jednog federalnog i 10 kantonalnih ministarstava zdravlja, Federalnog zavoda zdravstvenog osiguranja i reosiguranja, 10 kantonalnih zavoda zdravstvenog osiguranja, te 11 zavoda za javno zdravstvo.

U Republici Srpskoj postoji centralizovan sistem zdravstvene zaštite izgrađen oko Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite RS, Fonda zdravstvenog osiguranja RS i Instituta za javno zdravstvo RS.

U Brčko Distriktu BiH uspostavljen je centralizovan sistem zdravstvene zaštite, gdje djeluju Odjeljenje za zdravstvo i ostale usluge pri Vladi Brčko Distrikta BiH, te Fond zdravstvenog osiguranja Brčko Distrikta BiH.

U Bosni i Hercegovini postoje četiri krivična zakona i svaki propisuje krivično djelo "protuzakonite obrade ličnih podataka". Ovo djelo čini službeno lice koje bez pristanka pojedinca, protivno uslovima propisanim zakonom, obrađuje lične podatke. Takođe, u Bosni i Hercegovini osigurana je sudska zaštita ličnih podataka i kroz parnični postupak za naknadu nematerijalne štete po Zakonu o obligacionim odnosima. Isto tako, jedan od osnovnih principa upravnog postupka "zaštita prava građana i zaštita javnog interesa" garantuje zaštitu prava stranaka u postupku, pa i zakonitu obradu ličnih podataka. Zakon o zaštiti ličnih podataka (u daljem tekstu Zakon), svim licima na teritoriji Bosne i Hercegovine osigurava poštovanje prava na privatnost u pogledu obrade ličnih podataka koji se na njih odnose. Zakonom su uspostavljeni osnovni principi obrade ličnih podataka kao što je pravo na obradu, cilj obrade, prenos podataka u inostranstvo, sigurnost podataka, kao i druga pitanja iz ove oblasti, kao i nezavisni nadzorni organ.

Svaka država ima legitimne zahtjeve prema svojim građanima, ali sa druge strane ima i obaveze prema istima. Jedna od obaveza je da osigura i pravo na privatnost u pogledu zaštite ličnih podataka. U današnjem trenutku izazov je veći, samim tim što je potreba za obradom podataka, pa i ličnih, svaki dan sve veća, a s druge strane, razvoj tehnoloških dostignuća i mogućnosti je gotovo neograničen.

Zakonodavni okvir u Bosni i Hercegovini, koji se odnosi na zaštitu ličnih podataka, obuhvata, prije svega, sljedeće propise:

- Ustav BiH, član II: Ljudska prava i osnovne slobode, tačka 3.- Katalog prava, alineja (f)
- Pravo na privatni i porodični život, dom i prepisku, (Stupio na snagu potpisivanjem Opšteg okvirnog sporazuma za mir u BiH, 14.12.1995.);

Obrada medicinskih podataka regulisana je na nivou entiteta i Brčko distrikta BiH, a u okviru entiteta FBiH neki segmenti obrade ličnih podataka su regulisani i na nivou kantona.

2.1. Federacija BiH

Zdravstvena zaštita u FBiH definisana je kroz sljedeće zakone:

- Zakon o zdravstvenoj zaštiti;
- Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata;
- Zakon o evidencijama u oblasti zdravstva;
- Zakon o zdravstvenom osiguranju;
- Zakon o zaštiti osoba sa duševnim smetnjama;
- Pravilnik o postupku i kriterijima za utvrđivanje privremene spriječenosti za rad zbog bolesti, povrede ili drugih okolnosti;
- Zakon o apotekarskoj djelatnosti;

2.1.1 Medicinska dokumentacija

Medicinska dokumentacija predstavlja dokumente koji sadrže cjelokupan tok pacijentove bolesti i liječenja, odnosno o zdravstvenom stanju pacijenta, načinu rada na mjestu pružanja zdravstvene zaštite te uputa datih u svrhu ostvarivanja pacijentovih prava na zdravstvenu zaštitu, koji je nastao u zdravstvenoj ustanovi i koji je potpisan od ovlaštenog zdravstvenog radnika (najčešće ljekara).

Svaki pacijent ima pravo uvida u svu medicinsku dokumentaciju koja se tiče njegovog zdravstvenog stanja. Pravo na pristup, odnosno uvid pacijenta u svoju medicinsku dokumentaciju odnosi se, kako na dokumentaciju koja se uručuje pacijentu nakon završenog ljekarskog pregleda, tako i na njegovu cjelokupnu medicinsku dokumentaciju.

Problemi koji se tiču zaštite pacijentove privatnosti i prava pacijenta na pristup i kopiranje medicinske dokumentacije predmet su posebnog uređenja i ulaze u sadržaj, tzv. ugovora o medicinskom tretmanu, temeljem kojega je ljekar, kao davatelj zdravstvene usluge, dužan unijeti u medicinsku dokumentaciju podatke koji se tiču zdravlja pacijenta i postupaka izvršenih nad njim.

Pacijent kao primatelj zdravstvene usluge, ima pravo na pristup medicinskoj dokumentaciji, ali ne i onda kada bi time bila povrijeđena privatnost drugih osoba.

Pravo na uvid, odnosno na pristup ličnoj medicinskoj dokumentaciji pridonosi odnosu povjerenja između ljekara i pacijenta. Kada bi ljekar pacijentu odbio dopustiti razgledavanje

njegove medicinske dokumentacije, to bi moglo dovesti u sumnju kvalitet i ispravnost pružene zdravstvene zaštite, što bi svakako štetilo i ugledu ljekara.

Naime, zbog loše, odnosno nepravilno vođene medicinske dokumentacije, pacijenti često ne mogu dokazati i ostvariti svoja prava.

Uredno vođena medicinska dokumentacija od osobite je važnosti za zaštitu prava pacijenata pred sudom, ali isto tako ona može poslužiti i ljekarima za odbranu njihovih prava ako pacijent protiv njih pokrene sudski postupak. Naime, medicinska dokumentacija, odnosno (neki) njeni sastavni dijelovi imaju dokaznu snagu javnih isprava.

2.1.2 Pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju

U Zakonu o pravima pacijenata FBiH¹ je definisano da „Pacijent ima pravo uvida u svoju medicinsku dokumentaciju, te u pojedinačne i ukupne troškove svog liječenja. U slučaju kada je pacijent dijete ili je pacijent lice lišeno poslovne sposobnosti, pravo uvida u medicinsku dokumentaciju imaju roditelji, zakonski zastupnik odnosno staratelj. Članovi uže porodice pacijenta koji žive u zajedničkom domaćinstvu, imaju pravo uvida u medicinsku dokumentaciju svog člana porodice, ako su ti podaci od značaja za njihovo liječenje.

Pravo iz st. 1. i 2. ovog člana uključuje i pravo pacijenta na određene ispravke ili brisanje teksta koji ga pogrešno ili subjektivno opisuju kao ličnost ili dio teksta koji materijalno nije tačan ili nije bitan za njegu i liječenje.

Izuzetno, od stava 4. ovog člana, pogrešni podaci o pruženoj zdravstvenoj zaštiti ne smiju se brisati nego se ispravljaju, tako da je uvijek moguće rekonstruisati podatke koji su prvobitno bili uneseni.

Nadalje, u čl. 34. je definisano da „Nadležni zdravstveni radnik dužan je da tačno, uredno i blagovremeno vodi medicinsku dokumentaciju, u skladu sa zakonom i da evidentira sve medicinske mjere koje su preduzete nad pacijentom, a posebno anamnezu, dijagnozu, dijagnostičke mjere, terapiju i rezultat terapije, kao i savjete date pacijentu. Medicinskom dokumentacijom raspolaže zdravstvena ustanova odnosno privatna praksa, a pacijent ima pravo uvida u podatke koji se u njoj nalaze, te pravo dobiti prepis medicinske dokumentacije ukoliko je to zahtijevano u pisanoj formi.

Medicinska dokumentacija i podaci iz nje se ne smiju koristiti u pacijentu nepoznate svrhe i/ili bez njegove saglasnosti, osim za provođenje i izvršenje statističkih istraživanja u oblasti zdravstva saglasno posebnim propisima o evidencijama u oblasti zdravstva. Izuzetno, od stava 3. ovog člana, nadležni zdravstveni radnik zadužen za daljnje liječenje i njegu pacijenta obavezan je zatražiti i biti obaviješten o podacima iz pacijentove medicinske

¹ čl. 33. Zakon o pravima pacijenata;

dokumentacije, kako nepoznavanje tih podataka ne bi dovelo do pogoršanja zdravstvenog stanja pacijenta.

Članom 35. omogućeno je da se „Podaci iz medicinske dokumentacije pacijenta, odnosno iz zdravstvene evidencije, mogu dostavljati i bez pacijentove saglasnosti, na uvid, u obliku zapisa, odnosno izvoda iz medicinske dokumentacije, a na zahtjev suda, drugog organa kada je to propisano zakonom, kada to zahtjeva zaštita života drugih ljudi, te fizička bezbjednost i zdravlje drugih ljudi, kao i u drugim slučajevima predviđenim propisima o zaštiti ličnih podataka koji regulišu izuzetke obrade ličnih podataka odnosno posebne kategorije ličnih podataka, bez saglasnosti pacijenta. Podaci iz stava 1. ovog člana dostavljaju se kao službena tajna“.

Član 36 ukazuje da „U slučaju smrti pacijenta, pacijentovo pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju ostvaruju pacijentovi nasljednici, koji imaju pravo biti upoznati s podacima iz medicinske dokumentacije koji jesu ili mogu biti u vezi s uzrokom smrti i sa medicinskim postupcima prije nastupanja smrti.“

Uvid u medicinsku dokumentaciju pacijentovog nasljednika iz stava 1. ovog člana, uključuje pored prava na pristup medicinskoj dokumentaciji i pravo na dobivanje njezine kopije.

Pacijentovi nasljednici iz stava 1. ovog člana ostvaruju pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju prema redoslijedu utvrđenom u članu 29. stav 3. ovog zakona.

2.2. Republika Srpska

U Republici Srpskoj postoji centralizovan sistem zdravstvene zaštite izgrađen oko Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite, Fonda zdravstvenog osiguranja RS i Instituta za javno zdravstvo. Sve nadležnosti za usvajanje i provođenje zakona i politika, kao i za nadzor nad radom zdravstvenog sektora, u nadležnosti su entitetskih institucija.

Zdravstvena zaštita u Republici Srpskoj definisana je kroz sljedeće zakone:

- *Zakon o zdravstvenoj zaštiti ("Sl. glasnik RS", br. 57/2022)*

Pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju, prema članu 48 Zakona o zdravstvenoj zaštiti RS,

- *Zakon o obaveznom zdravstvenom osiguranju ("Sl. glasnik RS", br. 93/2022 i 132/2022)*
- *Zakon o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Sl. glasnik RS", br. 57/2022)*

3. METODOLOGIJA IZRADE ANALIZE

3.1. Problem istraživanja

Korupcija u zdravstvu u BiH je javna tajna i rezultat je više faktora koji datiraju od ranije. Postojanje tradicionalne svojevrsne "kulture korupcije", nizak nivo svijesti o pravima pacijenata, nepoznavanje mehanizama za zaštitu tih prava, nefunkcionisanje rada institucija čiji je zadatak da štite prava pacijenata i građana. Zbog specifičnog stanja u kojem se pacijenti javljaju u zdravstvene institucije, razumljivo je da često nisu u mogućnosti da se bore za poštovanje svojih prava.

Korupcija u zdravstvu zbog nepoštovanja Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata u FBiH, ili s druge strane zbog nepostojanja istog Zakona u RS, u direktnoj su vezi sa našim istraživanjem.

Afera koja je proizašla uvidom pacijenta u zdravstveni karton u kojem se navodi lažna dijagnoza kao i nepotrebni lijekovi za dijabetes, pokrenula je istraživanje o ovoj problematici kako bi se utvrdilo da li zdravstvene ustanove poštuju zakone koji pacijentima garantuju pravo na uvid ili prepis medicinske dokumentacije.

3.2. Priprema istraživanja

Tokom izrade analize su primijenjene kvalitativne i kvantitativne tehnike. Podaci za analizu su prikupljeni od različitih grupa obuhvaćenih projektom. Kao glavna tehnika kvalitativnog prikupljanja podataka su korišteni upitnici namijenjeni za dvije kategorije aktera istraživanja (zdravstvene institucije, građani/ke)².

Cjelokupno istraživanje je bazirano na tri grupe ispitanika, građane/pacijente kao korisnike zdravstvenih usluga, zdravstvene institucije te pravosudne institucije. Upitnici su isključivo namijenjeni ispitivanju stavova ispitanika (građana Bosne i Hercegovine) o korupciji u zdravstvenom sistemu, postojanju tzv. prikriivenih oblika korupcije, koji omogućavaju zloupotrebu položaja ljekara i bogaćenje na teret građana/pacijenata.

Metodologija za izradu analize zasnivala se na primarnim (upitnici) ali i sekundarnim izvorima informacija, uključujući pregled web stranica, informativnih linija i drugih dokumenata vladinih i nevladinih organizacija koje se bave problemom korupcije u BiH.

Istraživanje je bilo usmjereno prema različitim učesnicima.

- Prvi dio istraživanja je rađen na bazi direktnog učešća 200 građana u 19 lokalnih zajednica koji su u skladu sa zakonom o pristupu informacijama tražili uvid u svoje zdravstvene kartone i koji su "praćeni" i podržani u tom procesu savjetodavnim putem. Proces traženja uvida u vlastite zdravstvene kartone sa urgencijama, trajao je više od 30 dana.

² Obrasci upitnika čine sastavni dio ove analize

- Drugi dio istraživanja obuhvata zdravstvene institucija s područja oba entiteta, kojima je upućen upit u skladu sa zakonom o pristupu informacijama, tražeći podatke o tome koliko osoba je zatražilo uvid u ličnu medicinsku dokumentaciju u protekle dvije godine, šta je pacijente zanimalo u medicinskoj³ dokumentaciji (dijagnoze, troškovi liječenja, broj bolničkih dana, i dr.) i kako su institucije reagovala na ovakve zahtjeve.
- Treći dio je opšta anketa na uzorku 500 ispitanika koja je provedena na terenu i online, a koja se sastoji od različitog seta pitanja koja se odnose na pristup informacijama vezanim za uvid u zdravstveni karton na koja su građani odgovarali zaokruživanjem prihvatljivih ponuđenih odgovora ili dopisivanjem vlastitog odgovora. Rezultati ovog dijela istraživanja služe u svrhu analize stanja u društvu po pitanju korupcije u zdravstvu, vjerodostojnosti zdravstvenih kartona te nadalje mogu biti interpretirani u stručne i naučne svrhe.
- Četvrti dio odnosi se na odgovore pristigle iz nadležnih tužilaštava u oba entiteta u BiH kojima smo se obratili sa zahtjevom da nam dostave informacije o tome, da li su i u kojem broju lokalna tužilaštva dobila prijava o lažnim receptima i/ili dijagnozama u zdravstvenim ustanovama u periodu 2021- 2023. godina? Takođe, na koje zdravstvene ustanove se odnose eventualne prijave i na koja djela?

3.3. Učesnici i vremenski period istraživanja

Udruženja građana okupljena u mrežu MACC su anketiranim građanima/pacijentima garantovala potpunu anonimnost učestvovanja. Na osnovu dobijenih rezultata analize, kreirane su preporuke koje će pomoći identifikaciji ključnih nedostataka u procesu zaustavljanja korupcije u zdravstvu na nivou Bosne i Hercegovine.

Podaci za istraživanje prikupljeni su tokom marta, aprila i maja 2023.godine.

3.4. Analiza/istraživanje i obrada podataka

Monitoring o poštovanju članova 33. i 34. Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata u FBiH i člana 48 Zakona o zdravstvenoj zaštiti RS, kojima je definisano da je pacijent vlasnik svoje dokumentacije u koju uvijek može da zatraži uvid i prepis vršen je istraživanjem na terenu i online putem ali i video svjedočenjima pacijenata.

Anketiranje su proveli udruženja i pojedinci članice neformalne mreže MAAC koji su bili zaduženi da animiraju i podrže građane koji će zatražiti uvid u svoju medicinsku dokumentaciju i koje smo pratili i podržali savjetodavno i pravno mjesec dana, koliko maksimalno traju rokovi za odgovore zdravstvenih institucija.

³ Čl. 33. i 34. Zakona o pravima obavezama i odgovornostima pacijenata u FBiH; i čl. 48. Zakona o zdravstvenoj zaštiti RS, - pacijenti imaju pravo uvida u svoju medicinsku dokumentaciju;

Geografska pokrivenost istraživanja: Federacija BiH - 20 lokalnih zajednica (Sarajevo, Zenica, Visoko, Mostar, Konjic, Bugojno, Zavidovići, Tešanj, Tuzla, Bosanska Krupa, Cazin, Kiseljak, Bužim, Gračanica, Vitez, Gradačac, Fojnica, Goražde, Travnik, Tomislavgrad).

Republika Srpska - 13 lokalnih zajednica (Trebinje, Doboj, Novi Grad, Prijedor, Banja Luka, Bileća, Gacko, Nevesinje, Berkovići, Foča, Ljubinje, Kozarska Dubica, Kostajnica).

Zbog raznovrsnosti ciljne grupe projekta (građani, zdravstvene institucije, tužilaštva, ministarstva, fondovi i zavodi javnog zdravstva u BiH), kvalitativna analiza je provedena tako da obuhvati sve kategorije kako bi podaci mogli biti ukršteni.

Kvantitativnim istraživanjem je obuhvaćen ukupno 771 ispitanik. Ispitanici su podijeljeni u dvije grupe građani/ke, zdravstvene ustanove i institucije, tužilaštva u oba entiteta u BiH. Anketnim upitnikom (online i na terenu) obuhvaćeno je 500 građana iz 26 lokalnih zajednica BiH, dok je uvid u zdravstvene kartone uputilo 200 građana iz 19 lokalnih zajednica. Građani/sudionici istraživanja su unaprijed obaviješteni da je istraživanje dobrovoljno i anonimno te im je garantovana povjerljivost prikupljenih podataka.

U skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama i zdravstvene institucije obuhvaćene su provjerom prikupljenih zahtjeva građana za uvid u medicinsku dokumentaciju. U Federaciji BiH su u tom smislu upućeni upitnici u 24 zdravstvene ustanove (17 domova zdravlja, pet bolnica, dva klinička centra) a dobijeni su odgovori iz 15. U Republici Srpskoj upućeni su upitnici u 27 zdravstvenih ustanova (pet bolnica, jedan klinički centar, 21 dom zdravlja), a dobijeni su odgovori iz devet zdravstvenih ustanova.

Upitnici su upućeni i na adrese tužilaštava u oba bh. entiteta kako bismo dobili informacije o eventualno prijavljenim i pokrenutim pravnim procesima o lažnim dijagnozama i drugim prijavljenih neregularnostima u zdravstvenim kartonima. Upitnici su dostavljeni u 10 kantonalnih tužilaštava u Federaciji BiH a dobijeni su odgovor iz sedam. U Republici Srpskoj su upućeni upitnici u šest tužilaštava i dobijeni su odgovori iz svih šest.

Takođe, za potrebe analize obratili smo se molbom za sastanak ili za odgovore u pisanom obliku na pitanja koja su važna za istraživanje Zavodu za javno zdravstvo Federacije BiH i Zavodu za javno zdravstvo Kantona Sarajevo. Pisani odgovor smo dobili od Federalnog zavoda ali od kantonalnog nismo. Takođe, upućene su iste molbe za sastanak ili odgovore u pisanom obliku Ministarstvu zdravstva Republike Srpske i Fondu zdravstva Republike Srpske odakle nismo dobili odgovore.

Kvalitativno istraživanje dopunjeno je prikupljanjem sekundarnih izvora informacija na osnovu dostupnih web sadržaja i medijskih izvještaja.

Pitanja i odgovore koja smo uputili obrazložićemo u nastavku istraživanja.

3.5. Nacrt istraživanja

Za nacrt istraživanja, terenski dio, unos, obradu i analizu podataka za gradove u Bosni Hercegovini zaduženo je udruženje „Stop mobbing“. Za terenski dio, unos, obradu i analizu podataka zaduženi su anketari i članovi neformalne koalicije MAAC.

4. REZULTATI ANALIZE/ISTRAŽIVANJA O ZLOUPOTREBI ZDRAVSTVENIH KARTONA PACIJENATA U BOSNI I HERCEGOVINI

Trebinje

Uvid u zdravstvene kartone zatražilo 20 građana/pacijenata Trebinja. Svi zahtjevi građana su dostavljeni na protokol Doma zdravlja Trebinje. Iz Doma zdravlja, građani su po odobrenju direktorice ove institucije, obavješteni da im je odobren uvid i prepis medicinskih kartona. Svakom pacijentu je odobreno da izvrši uvid u svoj medicinski karton kako se izjasnio, bilo da to uradi ličnim uvidom ili da dobije isprintanu verziju. Za sve građane izdati su printani kartoni i potpisani od strane direktorice Doma zdravlja Trebinje. Usluga kopiranja zdravstvenog kartona građanima nije naplaćena kao što je slučaj u mnogim drugim zdravstvenim ustanovama.

Prnjavor, Banja Luka, Novi Grad

Istraživanje u navedenim lokalnim zajednicama provedeno na uzorku 37 pacijenata. Prilikom predaje zahtjeva pacijenti u Banja Luci i Prnjavoru su dobili odgovore da „nije problem dobiti izvod iz kartona ali se dokumentacija mora platiti, a trošak kopiranja u zavisnosti od količine kopiranih listova može biti i do 30 KM“, dok je u Novom Gradu printana verzija besplatna. U tri lokalne zajednice ukupno je predano 37 zahtjeva, od toga su povratnu informaciju dobili samo građani Novog Grada, njih 20.

Prijedor

Građani/pacijenti, njih 20 je zatražilo od Doma zdravlja u Prijedoru, u skladu sa propisanim procedurama, uvid u zdravstvene kartone. Nakon primljenih dopisa od strane građana, pojedini zaposlenici navedene ustanove su pokušali doći do informacija za koje svrhe i zbog čega se traži uvid u medicinsku dokumentaciju. Iako su ispoštovane procedure i na zahtjevima koji su upućeni ka Domu zdravlja gdje su navedeni ime i prezime, adresa stanovanja, broj telefona, JMB, građanima Prijedora nije omogućen uvid u zdravstvene kartone sa prvim zahtjevom te su svi podnosioci zahtjeva dobili dopis sa istovjetnim odgovorom u kojem stoji da je "obrada posebnih kategorija ličnih podataka (a to su podaci o zdravstvenom stanju- medicinska dokumentacija) zabranjena, osim uz izričitu saglasnost nosioca podataka-pacijenata“ . Uz navedeni zahtjev potrebno je dokazati identitet, stoji u odgovoru, iako je u zahtjevu identitet jasno definisan matičnim brojem građana i ostalim potrebnim informacijama za utvrđivanje identiteta poput broja telefona i adrese stanovanja.

Doboj Istok, Gračanica

Iako je zakonima o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenta u FBiH jasno definisano da pacijent ima pravo uvida u podatke koji se nalaze u medicinskoj dokumentaciji te da ima pravo dobiti prepis medicinske dokumentacije ukoliko je to zahtijevano u pismenoj formi zdravstvene ustanove u Doboj Istoku i Gračanici koje pripadaju Tuzlanskom kantonu, različito postupaju. Npr. u Domu zdravlja u Gračanici su zahtijevali da građani dođu lično i plate prepis 30 KM, dok u Domu zdravlja Doboj Istok zahtijevaju da građani dođu lično i da će na taj način ostvariti pravo na besplatan prepis medicinske dokumentacije. Jednom od pacijenata iz DZ Gračanica nije uopšte odgovoreno na pisani zahtjev.

Pacijentima je u Domu zdravlja Doboj Istok odgovoreno je da "imaju pravo na uvid u svoju medicinsku dokumentaciju ali da će im ista biti predočena uz prisustvo porodičnog ljekara te da ako bude daljih pitanja i ako i dalje bude trebao prepis medicinske dokumentacije, to se može uraditi na licu mjesta". Takođe, jednom pacijentu je pismenim putem saopšteno da po pitanju uvida u troškove liječenja, Dom zdravlja Doboj Istok ne vodi evidenciju o pojedinačnim troškovima liječenja za osigurana lica Zavoda zdravstvenog osiguranja (ZZO) Tuzlanskog kantona jer sa ZZO TK potpisuje ugovor na godišnjem nivou, te da se za "troškovnik liječenja obrati ZZO Tuzlanskog kantona, koji je i finansijer Doma zdravlja Doboj Istok".

Na radnom sastanku sa direktorima navedenih zdravstvenih ustanova član koalicije je MAAC postavio je pitanje zašto ne dostavljaju prepis medicinske dokumentacije na adresu već se omogućava samo uvid uz lično prisustvo pacijenata koji nisu uvijek u mogućnosti da fizički dođu u zdravstvene ustanove? Direktori su naveli da se radi o povjerljivim podacima i predstavljaju službenu tajnu iako zdravstveni radnici u kartonu imaju broj telefon pacijenta ili e-mail čime mogu s lakoćom provjeriti identitet pacijenta, zbog čega možemo zaključiti da je u ovom slučaju dostavljanje medicinske dokumentacije pitanje samo dobre volje zaposlenika u navedenim zdravstvenim ustanovama.

Tuzla, Živinice, Kalesija, Kladanj

Članovi koalicije MAAC iz Tuzlanskog kantona podržali su građane iz još četiri grada - Tuzla, Živinice, Kalesija i Kladanj da zatraže uvid u svoje zdravstvene kartone, u skladu sa Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata u FBiH. Svi pacijenti zatražili su uvid u svoje zdravstvene kartone i troškove liječenja putem pošte. Iz Doma zdravlja "Mustafa Šehović" iz Tuzle pacijenti su dobili besplatan prepis medicinske dokumentacije, na osnovu pisanog zahtjeva u zakonski određenom roku bez uslovljanja plaćanjem ove usluge. Međutim, pacijenti nisu dobili prikaz troškova liječenja niti objašnjenje kako to da učine. Iz Doma zdravlja Živinice pristigao je odgovor da su pacijenti "dužni predočiti ličnu kartu ili zdravstvenu legitimaciju" te da se uvid može izvršiti isključivo ličnim dolaskom kod ljekara kod kojeg je izvršena određena usluga, koja se mora precizirati. "Za prepis medicinske dokumentacije potrebno je da se lično javite u Dom zdravlja Živinice.

Izdavanje prepisa/izvoda iz medicinske dokumentacije se plaća u skladu sa cjenovnikom koje se može izvršiti na blagajni ustanove“, ali se ne navodi cijena prepisa. Takođe, iz iste zdravstvene ustanove je navedeno da nije moguće ostvariti uvid u troškove liječenja ako su takve usluge pružene temeljem statusa osiguranika zdravstvenog osiguranja jer Dom zdravlja ne vršu naplatu istih, već vrši samo naplatu usluga koje nisu pokrivena zdravstvenim osiguranjem u skladu sa cjenovnikom Doma zdravlja Živinice, odnosno Federalnom tarifom zdravstvenih usluga.

Dom zdravlja Kalesija tražio je od pacijenta da dopuni dokumentaciju kako bi ostvario uvid u svoj zdravstveni karton i to – da obavijesti Dom zdravlja u kojem timu porodične medicine je registrovan i da uplati administrativnu taksu za izvod iz zdravstvene dokumentacije u iznosu 12 KM na žiro račun Doma zdravlja Kalesija. Nakon što je pacijent obavio i ovaj dio procedure, dobio je uvid u svoj zdravstveni karton. Ova procedura trajala je oko 30 dana. Primjećujemo da pacijent nije dobio prikazane troškove liječenja niti informaciju kako da dođe do ovih podataka, iako je u svom zahtjevu izričito i to tražio.

Iz Doma zdravlja Kladanj pacijenti nisu dobili nikakav odgovor na zahtjev o uvidu ili prepisu medicinske dokumentacije.

Takođe, jedan pacijent je zatražio i uvid u svoju medicinsku dokumentaciju u privatnoj poliklinici u Tuzli „PZU Medical Irac“ i dobio je uvid u stanje svog kartona koji mu je dat „uz revers“ odmah po usmenom traženju zahtjeva. U ovom slučaju nije se bilo potrebno obraćati pismenim putem privatnoj poliklinici.

Zavidovići, Zenica, Visoko, Bugojno

Članice koalicije MAAC iz Zeničko-dobojskog kantona proveli su aktivnosti na području opština Zavidovići i Zenica tako što su podržali pacijente da traže uvid u svoje zdravstvene kartone. U obraćanjima pacijenata Domu zdravlja Zavidovići dobija se odgovor da se uplati novčana naknada za fotokopiranje bez preciziranih cijena, te dostavi ovjerena kopija lične karte uz podneseni zahtjev. Za ovu dopunu zahtjeva ostavljen je rok od 8 dana. U obraćanjima pacijenata Domu zdravlja Zenica dobija se odgovor da se dostavi ovjerena kopija lične karte, u skladu sa članom 11. Stav 3. Zakona o slobodi pristupa informacijama. Za ovu dopunu zahtjeva ostavljen je rok od 3 dana. Nakon dostavljanja tražene fotokopije lične karte, traži se uplata novčane naknada za fotokopiranje, u skladu sa članom 16. Zakona o slobodi pristupa informacijama – prvih 10 strana besplatno, a potom svaka naredna A4 strana 0,50 KM po stranici.

U Domu zdravlja u Visokom, Moštre, pacijenti mogu da izvrše uvid u svoje zdravstvene kartone nakon što podnesu zahtjev i uplate 14 KM. Jedini uslov za uvid bio je da dođu u smjenu kada rade njihovi doktori porodične medicine. Pacijenti nisu primijetili nikakve nepravilnosti u svojim zdravstvenim kartonima.

Onkološki pacijenti koji se liječe u Domu zdravlja Bugojno, izvršili su uvid u svoju medicinsku dokumentaciju bez slanja zahtjeva i bez plaćanja taksi. „Mi svakako kada čekamo u čekaonici u svojim rukama držimo zdravstvene kartone u koje uvijek imamo uvid“, jedan je od komentara pacijentice koja se liječi u navedenom domu zdravlja.

Sarajevo

Pacijenti u Sarajevu imali su različita iskustva. Dvadeset pacijenata zatražilo je usmenim putem uvid u svoje zdravstvene kartone u lokalnim ambulantama kod svojih ljekara porodične medicine i dobili su uvid u svoje zdravstvene kartone u čekaonicama (Ilidža, Saraj Polje). Nekoliko pacijenata koji su zatražili uvid ili prepis zdravstvenih kartona pisanim putem u Domu zdravlja Vrazova i u ambulanti Breka, nisu nikada dobili odgovore na svoje zahtjeve.

Pacijenti su, prilikom predaje zahtjeva za prepis medicinske dokumentacije često iz svojih ambulanti upućivani na glavni protokol Doma zdravlja Kantona Sarajevo. Pacijenticu koja je predala zahtjev u ambulanti Višnjik u Sarajevu kontaktirala je njena doktorica porodične medicine koja je obavijestila da priprema njen spis "ali da nema sve nalaze jer je mijenjala ambulante". Pacijenti su svjedočili da često ne znaju kome treba da predaju svoje zahtjeve, da li ambulanti kojoj pripadaju ili Domu zdravlja te možemo zaključiti da ovaj proces zavisi od dobre volje zaposlenika ambulanti koje u nekim slučajevima prihvate da izvrše prepis ili odobre uvid na licu mjesta, dok su u nekima upućivali na Dom zdravlja.

Takođe, jedna pacijentica opisala je svoje iskustvo u Domu zdravlja Vrazova u Sarajevu. Zatražila je pisanim putem uvid u svoju zdravstvenu dokumentaciju kao i u dokumentaciju svoje maloljetne kćerke 7.2.2023. godine nakon čega su je telefonski pozvali dva dana kasnije i pitali zbog čega joj je potrebna dokumentacija. Nakon toga, nije dobila uvid, ali se obratila članicama koalicije MAAC koji su joj je pomogli u pisanju urgencije koju je dostavila. Dana 29.3.2023. godine je dobila poziv iz Doma zdravlja da može preuzeti kopiranu dokumentaciju onda kada njena doktorica porodične medicine bude u smjeni. Pacijentica je dobila prepis i uvid u svoju medicinsku dokumentaciju bez plaćanja ikakvih troškova ali nikada nije dobila uvid u dokumentaciju svoje kćerke, ni nakon urgencije, pod izgovorom da "karton nije njen", iako je majka zakonski srodnik.

Pacijentica koja se liječi u ambulanti na Alipašinom polju u B-fazi, informisala nas je da joj je rečeno da nemaju dovoljan broj ljekara koji bi mogli izvršiti prepis kartona, da "oni to ne rade i da se obrati višoj instanci". Pacijentici iz Doma zdravlja Novi grad Sarajevo, rečeno je da nema karton jer se preko 30 godina nije javljala liječniku te da se u arhivi ne čuva dokumentacija u toliko dugom vremenskom periodu. Pacijentici je dat broj telefona gdje može pokušati da dobije podatke gdje da podnese zahtjev za uvid u dokumentaciju svoje kćerke, ali se na broj telefona niko nije javljao. U DZ Novi Grad rečeno joj je da se javi u DZ Vrazova pravnoj službi, za uvid u karton svoje kćerke koji je navodno prebačen u tu ustanovu nakon njene završene gimnazije prije osam godina, ali ga nije pronašla.

"Za moj i njen karton mi je rečeno da se obratim putem e-mail adrese koju mi nisu dali nego mi je rečeno da pronađem na internetu", objasnila nam je pacijentica koja je odustala i nije željela da ide u dalju proceduru traženja kartona za sebe i kćerku zbog nedostatka vremena ali i zbog činjenice da se liječi privatno.

Pacijenti koji su uspjeli da izvrše uvid, nisu primijetili nikakve nepravilnosti u svojim zdravstvenim kartonima.

Mostar

Pacijenti koji su tražili prepis zdravstvenih kartona u Mostaru uradili su to lično. Predali su zahtjev na unaprijed pripremljenom obrascu, međutim u Domu zdravlja u Mostaru su tražili da se ispuni poseban zahtjev na njihovom obrascu. Iako se na obrascu Doma zdravlja traži objašnjenje zbog čega se traži uvid u medicinsku dokumentaciju, jedna pacijentica nije željela navesti obrazloženje već je napisala da "po Zakonu nema obavezu to navoditi", što nije predstavljalo problem da dobije prepis svog zdravstvenog kartona. Pacijentima je rečeno da potom uplate po 10 KM za "usluge preslike" na žiro račun Doma zdravlja Mostar, nakon čega će u roku od nekoliko dana dobiti kopirane zdravstvene kartone. Pacijenti su primijetili i informisali zaposlenike u Domu zdravlja Mostar na činjenicu da je jedno od prava i uvid u troškove liječenja, ali da oni tu opciju nemaju na onom obrascu. Pacijenti su nakon procedure ispunjavanja zahtjeva i uplate od 10 KM dobili prepis svoje medicinske dokumentacije u kojoj nisu utvrdili nikakve nepravilnosti niti "lažne" dijagnoze.

Bihać, Bužim

Članovi mreže MACC iz Bihaća i Bužima su 2.3.2023. godine poslali pojedinačne dopise putem pošte u ime svojih članova u domove zdravlja Bužim i Bihać kako bi testirali brzinu i odgovor na zahtjeve za prepis medicinske dokumentacije. Svi zahtjevi su bili adresirani u odvojenim kovertama i odnosili su se na pojedinačne zahtjeve pacijenata, sa potrebnim informacijama o identitetu pacijenata i molbom da se odgovori iz domova zdravlja dostave na adrese pacijenata, cijeneći zaštitu identiteta pacijenata i važnost čuvanja tajne kada je u pitanju medicinska dokumentacija. Dana 28.3.2023. godine iz Doma zdravlja Bužim, pristigla je povratna informacija da svi zahtjevi moraju biti potpisani. Ponovljeni, potpisani zahtjevi su ponovo dostavljeni domovima zdravlja u Bužimu i Bihaću u formi pisma urgencije. Iz uprave doma zdravlja Bihać su člana koalicije MAAC kontaktirali telefonskim putem da im pojasni zašto je potreban prepis dokumentacije. Nakon odgovora da se prepis traži u skladu sa zakonom i da su pacijenti dostavili dopise sa potpisom i JMB kao identifikacionim podatkom i ističući da se kopija dokumentacije treba slati lično pacijentima, ni nakon obećanja iz Doma zdravlja u Bihaću da će pacijenti dobiti pisani odgovor na kućne adrese, do toga nije došlo. Nijedan od dva navedena doma zdravlja ni nakon urgencije nije poslao prepis medicinske

dokumentacije pacijentima i možemo zaključiti da niko od podnosilaca zahtjeva nema uvid u vlastiti zdravstveni karton u navedene dvije zdravstvene ustanove.

4.1. Zaključak dijela analize o zloupotrebi zdravstvenih kartona pacijenata u Bosni i Hercegovini

Pacijenti i građani, njih 200 u 19 lokalnih zajednica širom BiH učestvovali su direktno u ovom istraživanju tako što su tražili informacije o sadržaju svojih zdravstvenih kartona. Navedeno istraživanje ukazuje da su građani u procesu slanja zahtjeva prema Domovima zdravlja ohrabreni i podstaknuti da javno traže uvid u medicinsku dokumentaciju, što do sada nije bila praksa. Iskustva pacijenata na terenu pokazuju da se pacijenti u ovom procesu susreću sa različitim preprekama i situacijama.

U nekim ambulantomama i domovima zdravlja moguće je izvršiti uvid u medicinsku dokumentaciju i bez pisanja zahtjeva kao i bez troškova prepisa, dok je nekim pacijentima traženo od 10-34 KM za ovaj proces. Tako prepis medicinske dokumentacije u Domu zdravlja Mostar košta 10 KM, u Domu zdravlja Zenica je prvih 10 stranica besplatno, a svaka naredna stranica se plaća 0,50 KM, u Domu zdravlja Kalesija je potrebno izdvojiti 12,00 KM "administrativne takse za izvod iz zdravstvene dokumentacije", u Domu zdravlja Živinice se navodi da se takve usluge plaćaju u skladu sa cjenovnikom Doma zdravlja, odnosno Federalnom tarifom zdravstvenih usluga ali nije preciziran iznos, u Domu zdravlja Gračanica prepis dokumentacije košta 30 KM, u Domu zdravlja u Visokom -Moštre prepis košta 14 KM, u Domovima zdravlja Novi Grad, Banja Luka i Prnjavor, takođe prepis medicinske dokumentacije košta pacijenta 30 KM.

Veliki broj pacijenata, i nakon predatog zahtjeva, nikada nije dobio uvid ni prepis svojih zdravstvenih kartona, dok je nekima trebalo 30 dana i više da dođu do svoje dokumentacije.

Pacijenti su, prilikom predaje zahtjeva za prepis medicinske dokumentacije često iz svojih ambulanti upućivani na glavne protokole Domova zdravlja. Pacijenti su svjedočili da često ne znaju kome treba da predaju svoje zahtjeve, da li ambulanti kojoj pripadaju ili Domu zdravlja te možemo zaključiti da ovaj proces zavisi od dobre volje uposlenika ambulanti koje u nekim slučajevima prihvate da izvrše prepis ili odobre uvid na licu mjesta, dok su u drugim slučajevima upućivali na Dom zdravlja.

Iako je Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata u FBiH i Zakonom o zdravstvenoj zaštiti Republike Srpske jasno definisano da pacijent ima pravo uvida u podatke koji se nalaze u medicinskoj dokumentaciji te da ima pravo dobiti prepis medicinske dokumentacije ukoliko je to zahtjevano u pismenoj formi, zdravstvene ustanove uglavnom nisu poštovale ovaj dio zakona. Mnogi pacijenti morali su da dopune svoje zahtjeve o uvidu u medicinsku dokumentaciju dodatnim dokazivanjem identiteta poput dostavljanja lične karte, a mnogima nije dozvoljeno da putem pošte dobiju dokumentaciju već isključivo da predaju zahtjev i preuzmu lično iako pacijenti nisu uvijek u mogućnosti da fizički obavljaju ovu vrstu

poslova, zbog zdravstvenog stanja u kojem se nalaze. Ukoliko žele da ovlaste druge osobe da to učine u njihovo ime, u tom slučaju pacijenti moraju dati punomoć u sudu, što takođe predstavlja dodatnu prepreku u dobijanju zdravstvene dokumentacije.

Pacijenti koji su tražili i dobili uvid u svoju medicinsku dokumentaciju (polovina njih), nisu pronašli nepravilnosti u vidu lažnih dijagnoza ili upisa nepotrebnih lijekova.

Zanimljivo je da nijedna navedena zdravstvena ustanova nije dala pacijentima uvid u troškove liječenja navodeći uglavnom da oni ne raspolažu tim podacima.

Pored problematike oko dobijanja dozvola za uvid u zdravstvene kartone, a prema preporuci pojedinih Domova zdravlja, pokušali smo pristupiti informacionom sistemu IZIS (Integrirani zdravstveni informacioni sistem) u Republici Srpskoj.

Problemi sa IZIS informacionim sistemom koji je koštao 26 miliona KM

Sistem IZIS (Integrirani zdravstveni informacioni sistem) je projekat FZO RS koji podrazumijeva uspostavljanje informacionog sistema koji treba da omogući efikasno upravljanje cjelokupnim sistemom zdravstvene zaštite, te prikupljanje i obradu zdravstvenih informacija iz različitih zdravstvenih ustanova u jedinstvenu bazu podataka. IZIS je osmišljen prema smjernicama Svjetske zdravstvene organizacije (WHO).

"Integrirani zdravstveni sistem IZIS koji je Republiku Srpsku koštao 26 miliona maraka, zadaje glavobolju ljekarima. Gužve u čekaonicama i nervozni pacijenti koji žele svoje doznake, recepte, specijalističke preglede. Narudžbe za magnetne rezonance su stopirane, a to je samo jedan od problema", navodi N1 TV u novembru 2022. godine.

Jedinstveni elektronski zdravstveni karton uveden je radi jačanja integriteta i sigurnosti pacijenta. Zdravstvenim radnicima trebao je da omogući brži, sigurniji i potpuniji uvid u zdravstvenu istoriju pacijenta, obezbjeđujući bržu, bolju i sigurniju zdravstvenu zaštitu i njegu. Podaci treba da se nalaze u jednoj bazi podataka smještenoj u Fondu zdravstvenog osiguranja, a sama kontrola i čuvanje tih podataka je u nadležnosti Fonda. Jedinstveni zdravstveni karton trebalo je da omogući nekolicini zdravstvenih ustanova koje učestvuju u liječenju međusobni uvid u njihove podatke po principu dijeljenja informacija korištenjem integrativnih komponenti (e-uputnica i e-recept). Cilj je i da pacijenti sami pristupe svom ličnom kartonu putem interneta i taj pristup ostvaruju korištenjem "Moj karton" aplikacije nakon izvršene registracije.

Nakon što su članovi koalicije MAAC pokušali pristupiti aplikaciji IZIS, naišli smo na prvi problem, jer je onemogućen pristup i uvid u zdravstveni karton. Ponavljanjem i novim pokušajima da se pristupi zdravstvenom kartonu putem IZIS aplikacije uvidjeli smo da postoje određeni problemi i da je potrebno dodatno istražiti problem.

Obratili smo se Domovima zdravlja te dobili informaciju da samo dio domova zdravlja širom RS ima pristup IZIS dok većina domova zdravlja nije snabdjevena tehničkom opremom za

podršku sistema. Kako se radi o programu koji nije dovoljno razrađen, svakodnevno dolazi do pada sistema koji otežava ne samo pristup pacijentima, već mnogo veće probleme pravi zdravstvenim radnicima.

O problemima sa radom IZIS-a već su pisali mediji u novembru 2022. ali i u maju 2023. godine.

Digitalni zdravstveni sistem u RS zadaje glavobolju lekarima

VIJESTI | Autor: Snežana Mitrović | 18. nov 2022 07:06 | 0 komentara

Podijeli:      



Integrisani zdravstveni sistem IZIS koji je Republiku Srpsku koštao 26 miliona maraka, zadaje glavobolju lekarima. Gužve u čekaonicama i nervozni pacijenti koji žele svoje doznake, recepte, specijalističke preglede. Narudžbe za magnetne rezonance su stopirane, a to je samo jedan od problema.

Domovi zdravlja: Kolaps - Ni danas ne radi IZIS

Integrirani zdravstveni informacijski sistem (IZIS) i dalje stvara probleme i gužve u čekaonicama u mnogim domovima zdravlja širom Srbije.

REPUBLIKA SRPSKA

16.05.2023 | 12:20



Kako BN saznaje, nakon što je juče vraćen u funkciju, sistem jutros ponovo ne radi.

Ljekarski nalazi se izdaju ručno, a recepte za lijekove nemoguće je elektronskim putem poslati apotekama. Građanima je, nakon jučerašnjeg kolapsa, rečeno je da dođu danas.

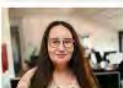
Međutim, danas su na pregled mogli oni koji su naručeni prije pada sistema.

Jedna Banjalučanka reporteru BN je rekla da joj je doktor kazao da ide u apoteku da zamoli farmaceute da joj prijeko potrebne kapi za oči, izdaju bez ljekarskog recepta.

"Nezavisne" saznaju: Pao IZIS u brojnim domovima zdravlja u Srpskoj



Foto: Nezavisne novine | "Nezavisne" saznaju: Pao IZIS u brojnim domovima zdravlja u Srpskoj



BANJALUKA – Program Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema (IZIS) od jutros nije u funkciji u brojnim domovima zdravlja u Republici Srpskoj, saznaju "Nezavisne novine".

Da je tako za "Nezavisne novine" potvrđuju iz Doma zdravlja Banjaluka iz kojeg kažu da je u svim njihovim organizacionim jedinicama došlo do tog problema.

"IZIS ne radi ni u hitnoj službi, niti u porodičnoj, a problem na ovom sistemu ustanovljen je jutros oko sedam časova. Od kako su počeli sa radom pojavio se problem, i mi molimo naše pacijente za strpljenje i razumijevanje za novonastalu situaciju, koju mi nismo u mogućnosti da otklonimo", kazao je za "Nezavisne novine" Bojan Vujičić, stručni saradnik za odnose sa javnošću u Domu zdravlja Banjaluka.

Kako kaže, iz Fonda zdravstvenog osiguranja Republike Srpske (FZO RS) su im saopštili da rade na otklanjanju problema i da bi to trebalo da se desi u najskorije vrijeme.

I u prnjavorskom Domu zdravlja došlo je do pada pomenutog sistema, zbog čega su se pojavile gužve u čekaonicama, jer ne mogu da zakažu specijalističke preglede, izdaju recepte ili doznake.

IZIS (Integrisani zdravstveni informacioni sistem) je projekat FZO RS koji podrazumijeva uspostavljanje informacionog sistema koji treba da omogući efikasno upravljanje cjelokupnim sistemom zdravstvene zaštite, te prikupljanje i obradu zdravstvenih informacija iz različitih zdravstvenih ustanova u jedinstvenu bazu podataka.

PAO IZIS SISTEM: Gužve u domovima zdravlja u Republici Srpskoj

NOVOSTI
15.05.23 u 11:23



PROGRAM Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema (IZIS) od jutros nije u funkciji u brojnim domovima zdravlja u Republici Srpskoj.

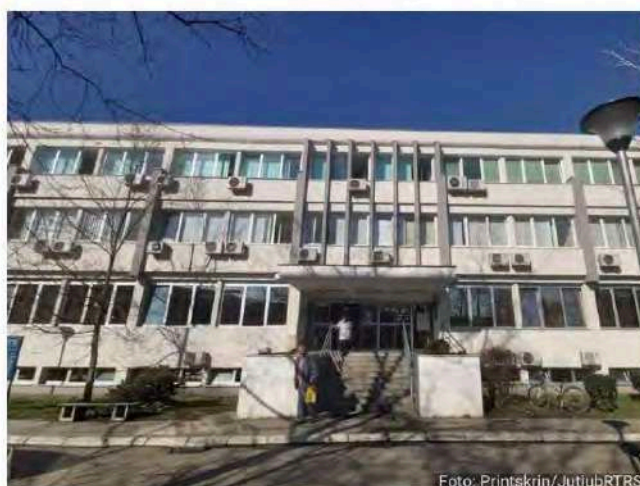
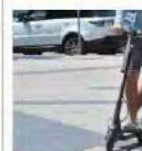


Foto: Printskrin/JutjubRTRS

Da je tako za "Nezavisne novine" potvrđuju iz Doma zdravlja Banjaluka iz kojeg kažu da je u svim njihovim organizacionim jedinicama došlo do tog problema.

– IZIS ne radi ni u hitnoj službi, niti u porodičnoj, a problem na ovom sistemu ustanovljen je jutros oko sedam časova. Od kako su počeli sa radom pojavio se problem, i mi molimo naše pacijente za strpljenje i razumijevanje za novonastalu situaciju, koju mi nismo u mogućnosti da otklonimo – kazao je Bojan Vujičić, stručni saradnik za odnose sa javnošću u Domu zdravlja Banjaluka.

NAJNOVIJE



HRONIKA

TROTINETOM UDA
Nesvakidašnja saobraćajna nesreća u Banjaluci

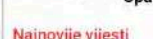
PJEŠAK J. G. iz Bar povrijeđen je juče kada je u ovom gradu udario



ZAB
REC
DOM
Odli



VIJE
VLA
TEO
HAF



HRC
LOP
SA
Upa

Najnovije vijesti

Nakon saznanja o problemima sa IZIS sistemom, koalicija MAAC predvođena udruženjem "Stop mobbing" iz Trebinja uputila je dopis u Fond zdravstva Republike Srpske sa zahtjevom za odgovor na sljedeća pitanja:

1. Od kada funkcioniše Integrisani zdravstveni informacioni sistem (IZIS) i da li ste zadovoljni njegovim radom?
2. Da li ste proveli analizu među pacijentima, da li su oni zadovoljni pristupom u svoje zdravstvene podatke putem ovog sistema? Mnogi građani iz Prijedora, Doboja, Trebinja i drugih gradova nemaju pristup informacijama jer aplikacija prikazuje "grešku" dok neki pacijenti imaju u aplikaciji prazne kartone iako njihovi kartoni u zdravstvenim ustanovama nisu prazni.
3. Ko je izradio ovu informacionu platformu, na osnovu kojeg javnog poziva i koliko je koštalo uvođenje IZIS-a?
4. Da li IZIS funkcioniše na području cijele Republike Srpske, odnosno u svim javnim zdravstvenim ustanovama?

5. Da li su javne zdravstvene ustanove obavezne da unose podatke iz zdravstvenih kartona u informacijski sistem IZIS? Ako jesu, kojim zakonskim aktom je tako nešto predviđeno?

6. Da li ste do sada imali pritužbi građana u vezi izdavanja lažnih recepata i/ili dijagnoza u zdravstvenim ustanovama u periodu 2022- 2023. godine?

Odgovore od Fonda zdravstva Republike Srpske nismo dobili kao ni odgovor iz Ministarstva zdravstva Republike Srpske.

U Federaciji BiH ne postoji integrisani informacijski sistem u zdravstvu

Tragom ovih informacija uputili smo dopise i federalnim nadležnim zdravstvenim institucijama tražeći odgovore na pitanja da li u tom entitetu postoji integrisani informacijski sistem i ko kontroliše IT sistem u zdravstvu, sve u kontekstu načina kontrole izdavanja lijekova koji se plaćaju iz Fondova zdravstvenog osiguranja.

Uputili smo dopis Zavodu za javno zdravstvo Federacije BiH odakle smo dobili odgovor da ne postoji jedinstveni IT sistem zdravstva u tom entitetu te da Zavod ne kontroliše da li se lijekovi koji se plaćaju iz Fondova zdravstvenog osiguranja zaista koriste u svrhe za koje su i predviđeni. Na pitanje da li su imali pritužbe građana u vezi izdavanja lažnih recepata i/ili dijagnoza u zdravstvenim ustanovama u periodu 2022- 2023. godine, odgovoreno je da nisu.

Na pitanje- na koji način je moguće otkriti koji zdravstveni radnici učestvuju u nezakonitim radnjama izdavanja lažnih dijagnoza i recepata, savjetovano nam je da se obratimo policiji, tužilaštvu i drugim nadležnim institucijama.

Molbu za sastanak ili pisani odgovor na pitanja uputili smo i Zavodu zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo, odakle nismo dobili odgovor. Posebno nas je zanimalo koliko je koštalo uvođenje informacijskog sistema MEDIT, kada je uveden i šta on pruža pacijentima (da li imaju uvid online putem u zdravstvene kartone i slično)? Pod čijim je konačnim nadzorom rad navedenog IT sistema?

Takođe, zanimalo nas je koliko je Zavod primio pritužbi građana u vezi izdavanja lažnih recepata i/ili dijagnoza u zdravstvenim ustanovama u Kantonu Sarajevo u periodu 2022- 2023. godine i na šta se konkretno odnose primjedbe/prijave i na koje zdravstvene ustanove, ali i na koji način je moguće otkriti koji zdravstveni radnici učestvuju u nezakonitim radnjama izdavanja lažnih dijagnoza i recepata?

5. ANKETIRANJE GRAĐANA U BIH

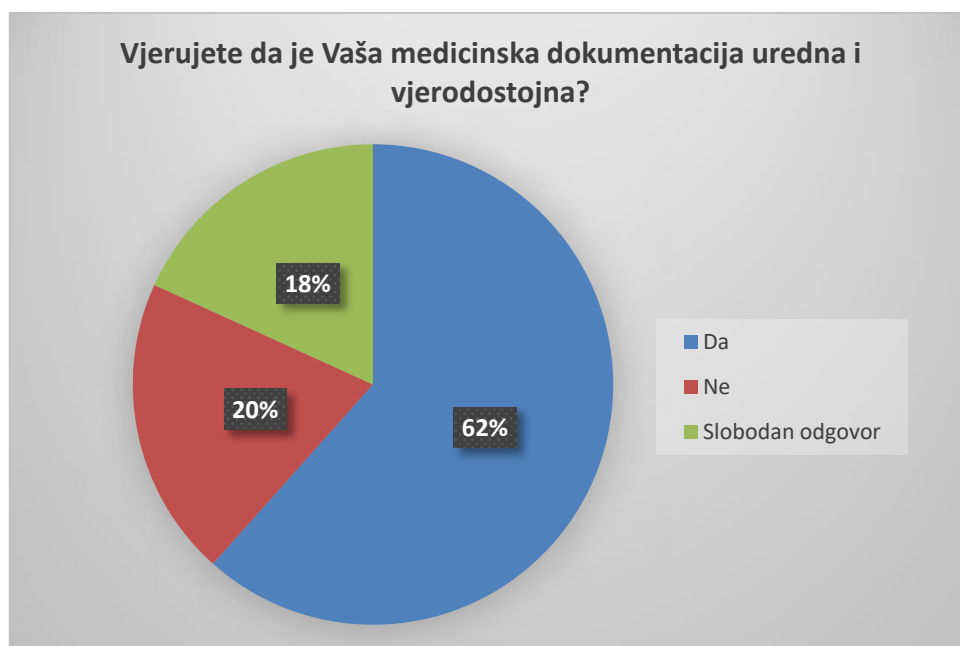
Provedena je anketa na uzorku 500 ispitanika na terenu i online na 26 lokacija u BiH, a koja se sastoji od različitog seta pitanja koja se odnose na pristup informacijama vezanim za uvid u zdravstveni karton na koja su građani odgovarali zaokruživanjem prihvatljivih ponuđenih odgovora ili dopisivanjem vlastitog odgovora. Rezultati ovog dijela istraživanja služe u svrhu analize stanja u društvu po pitanju korupcije u zdravstvu, vjerodostojnosti zdravstvenih kartona, povjerenja građana i pacijenata u zdravstveni sistem.

Analiza je, pored ostalog, obuhvatila sljedeća pitanja- koliko građana je do sada zatražilo uvid u svoje zdravstvene kartone, uvid u liječenje i troškove liječenja, na kakve reakcije su naišli oni koji su tražili.

Anketirani su građani u sljedećim gradovima: Sarajevo, Zenica, Mostar, Bugojno, Zavidovići, Tešanj, Tuzla, Bosanska Krupa, Kiseljak, Bužim, Gračanica, Vitez, Gradačac, Doboj, Novi Grad, Prijedor, Banja Luka, Bileća, Gacko, Nevesinje, Berkovići, Foča, Ljubinje, Trebinje, Kozarska Dubica, Kostajnica.

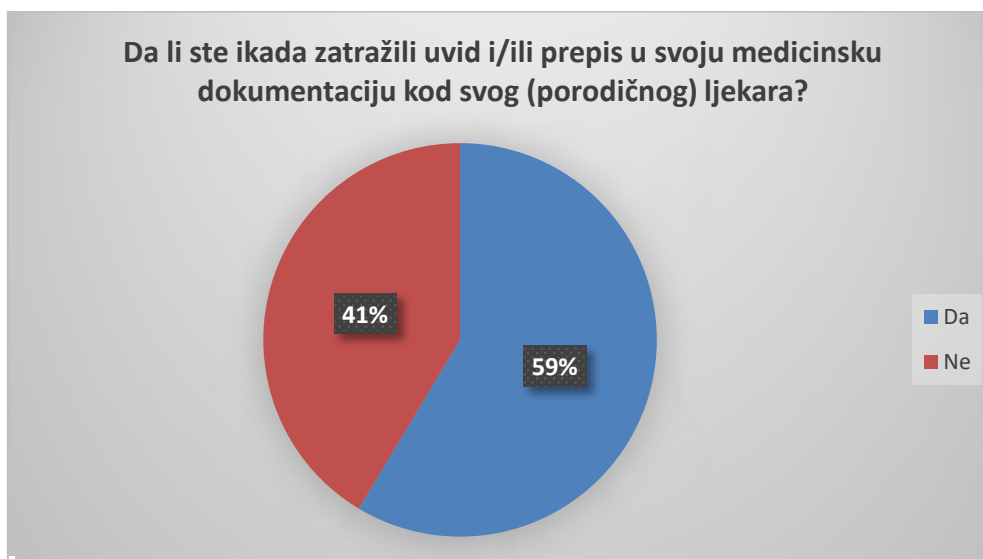
Rezultati anketiranja:

Grafikon 1: Vjerujete da je Vaša medicinska dokumentacija uredna i vjerodostojna?



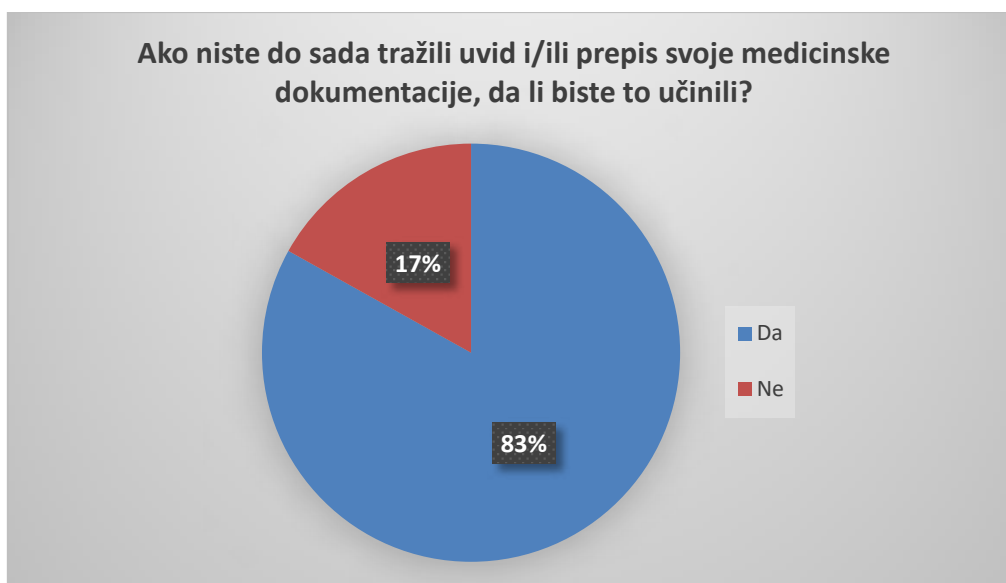
Od 500 anketiranih građana 308 (**62%**) subjektivno vjeruje da je njihova dokumentacija uredna i vjerodostojna, 101 građanin (**20%**) smatra da nije uredna i vjerodostojna i 91 građanin (**18%**) naveo je kao slobodan odgovor: Možda, nisam siguran, nisam zainteresovan, ne treba mi usluga, koga briga za mene...

Grafikon 2: Da li ste ikada zatražili uvid i/ili prepis u svoju medicinsku dokumentaciju kod svog (porodičnog) ljekara?



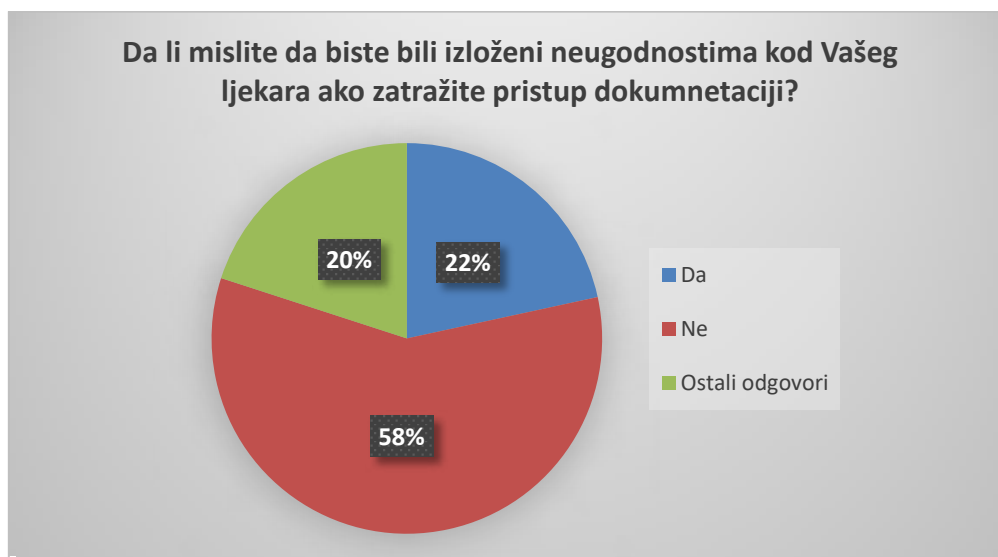
Od ukupnog broja ispitanih, 293 osobe (**59%**) je odgovorilo da su zatražili uvid i prepisku kod svog ljekara, a 207 građana (**41%**) se izjasnilo da nije zatražilo uvid u svoju dokumentaciju.

Grafikon 3: Ako niste do sada tražili uvid i/ili prepis svoje medicinske dokumentacije, da li biste to učinili?



Od ukupnog broja ispitanika, 172 osobe (**83%**) su odgovorile da bi zatražili uvid ili prepisku svoje medicinske dokumentacije i to nakon što smo ukazali na direktnu korupciju u zdravstvu davanjem lažnih dijagnoza u zdravstvenim kartonima pacijenata. Samo 35 građana (**17%**) je odgovorilo da ne bi zatražili uvid u svoju medicinsku dokumentaciju.

Grafikon 4: Da li mislite da biste bili izloženi neugodnostima kod Vašeg ljekara ako zatražite pristup dokumentaciji?



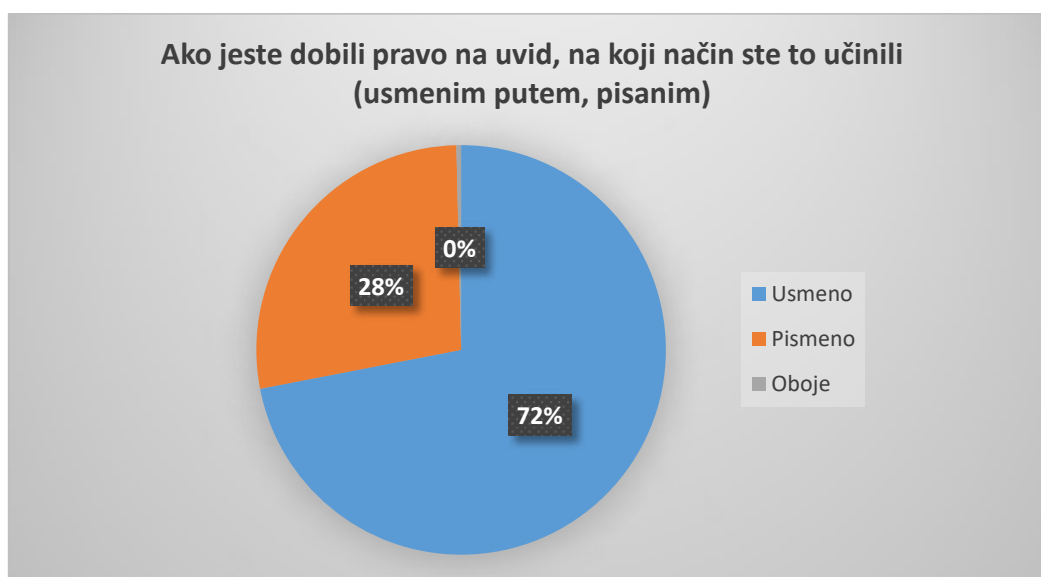
Od ukupnog broja ispitanika, 108 građana (**22%**) subjektivno smatra da bi bili izloženi neugodnostima od strane ljekara ako bi zatražili pristup dokumentaciji dok 292 građanina (**58%**) misli da ne bi bili izloženi neugodnostima od strane ljekara ako bi zatražili pristup dokumentaciji. Stotinu osoba (**20%**) dalo je slobodne odgovore, uglavnom "ne znam, nisam pitao/la nikad", "vjerovatno, jer su nam uskraćena mnoga prava", "Zavisi od doktora", "Stalno se mijenjaju", "Nisam sigurna kako bi reagovao doktor"...

Grafikon 5: Da li ste dobili prepis i/ili uvid u Vašu medicinsku dokumentaciju u zakonski propisanom roku?



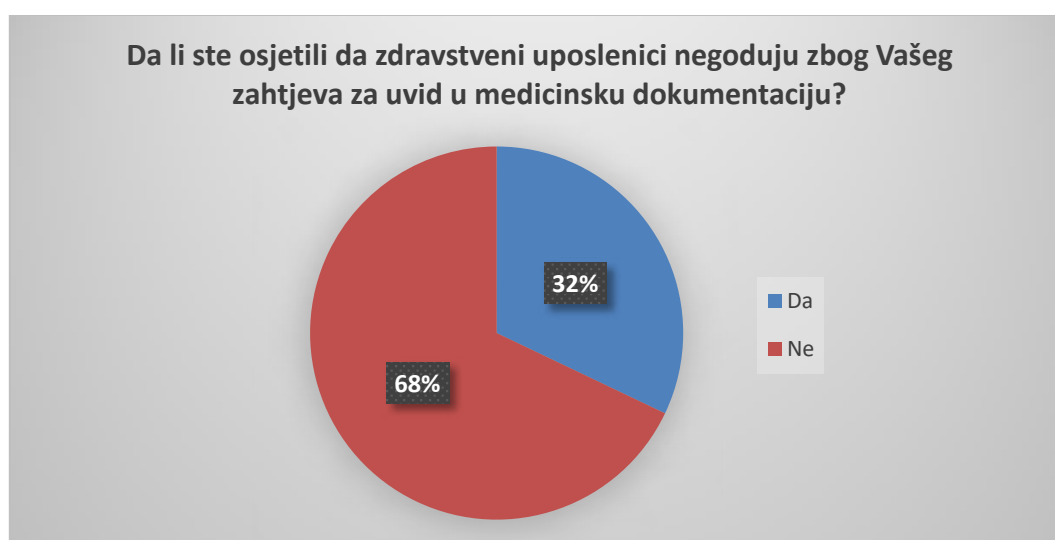
Od ukupnog broja ispitanika koji su potvrdili da jesu tražili svoju medicinsku dokumentaciju, **93%** njih su odgovorili da jesu dobili uvid u zakonski propisanom roku, a **7%** je odgovorilo negativno.

Grafikon 6: Ako jeste dobili pravo na uvid, na koji način ste to učinili (usmenim putem, pisanim...)



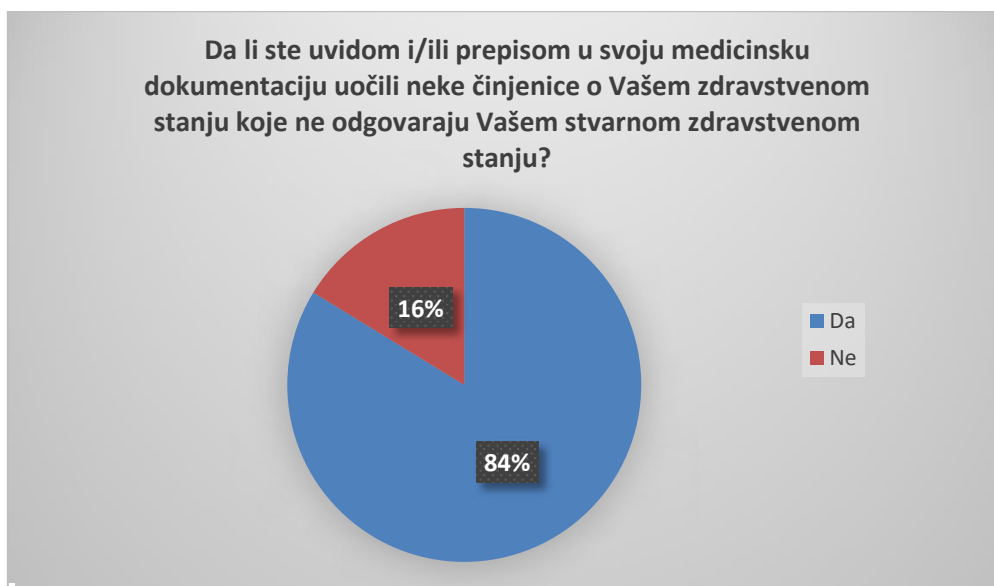
Od ukupnog broja ispitanika koji su potvrdili da jesu tražili svoju medicinsku dokumentaciju, **72%** je odgovorilo da je dobilo pravo na uvid usmenim putem, a **28%** pisanim putem. Po ovim odgovorima može se zaključiti da su građani prilikom posjete svom porodičnom ljekaru mogli pogledati svoj karton i sve što je unijeto u njega.

Grafikon 7: Da li ste osjetili da zdravstveni radnici negoduju zbog Vašeg zahtjeva za uvid u Vašu medicinsku dokumentaciju? (Ako jeste zatražili)



Od ukupnog broja ispitanika koji su potvrdili da jesu tražili svoju medicinsku dokumentaciju, **68%** je odgovorilo da smatraju da zdravstveni radnici negoduju zbog zahtjeva za uvid u medicinsku dokumentaciju. Njih **32%** se izjasnilo da zdravstveni radnici ne negoduju zbog zahtjeva za uvid u medicinsku dokumentaciju.

Grafikon 8: Da li ste uvidom i/ili prepisom u svoju medicinsku dokumentaciju uočili neke činjenice koje ne odgovaraju Vašem stvarnom zdravstvenom stanju?



Od ukupnog broja ispitanika koji su potvrdili da jesu tražili svoju medicinsku dokumentaciju, **84%** je odgovorilo da je uočilo da neke činjenice o zdravstvenom stanju ne odgovaraju njihovom stvarnom zdravstvenom stanju, a **16%** njih nisu ništa uočili što ne odgovara njihovom stvarnom zdravstvenom stanju.

U slobodnim odgovorima, anketirani su navodili da u kartonima nisu bile ažurirane njihove dijagnoze, nisu ažurirani pregledi, da im nije "sve upisano", da im se propisuje manja doza lijekova od potrebnih i slično.

Grafikon 9: Da li ste plaćali uslugu prepisa Vašeg zdravstvenog kartona?



U slobodnim odgovorima na ovo pitanje, građani su navodili da su plaćali od 10 KM, 12 KM, 14 KM, 34 KM po kartonu, do plaćanja po broju kopiranih stranica. Neki od ispitanika nisu plaćali usluge prepisa ni uvida u medicinsku dokumentaciju što pokazuje različit način postupanja od jedne do druge zdravstvene ustanove.

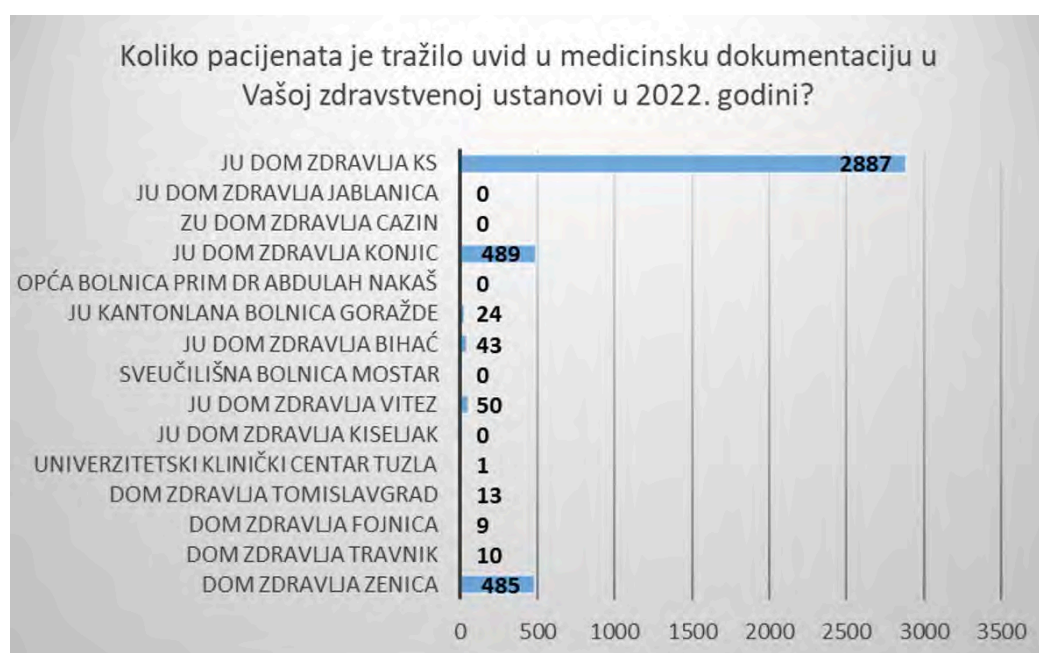
6. REZULTATI ANKETIRANJA ZDRAVSTVENIH INSTITUCIJA U BIH

Analiza sadrži, osim iskustava pacijenata, i odgovore iz 24 zdravstvene ustanove u Bosni i Hercegovini kojima smo poslali upit - koliko osoba je tražilo uvid u svoju medicinsku dokumentaciju u toku 2022. godine, šta je pacijente zanimalo u toj dokumentaciji (dijagnoze, troškovi liječenja, broj bolničkih dana...) i kako su zdravstvene ustanove reagovala na ovakve zahtjeve ako ih je bilo. U Federaciji BiH su u tom smislu upućeni upitnici u 24 zdravstvene ustanove (17 domova zdravlja, pet bolnica, dva klinička centra) a dobijeni su odgovori iz 15. U Republici Srpskoj upućeni su upitnici u 27 zdravstvenih ustanova (pet bolnica, jedan klinički centar, 21 dom zdravlja), a dobijeni su odgovori iz devet zdravstvenih ustanova.

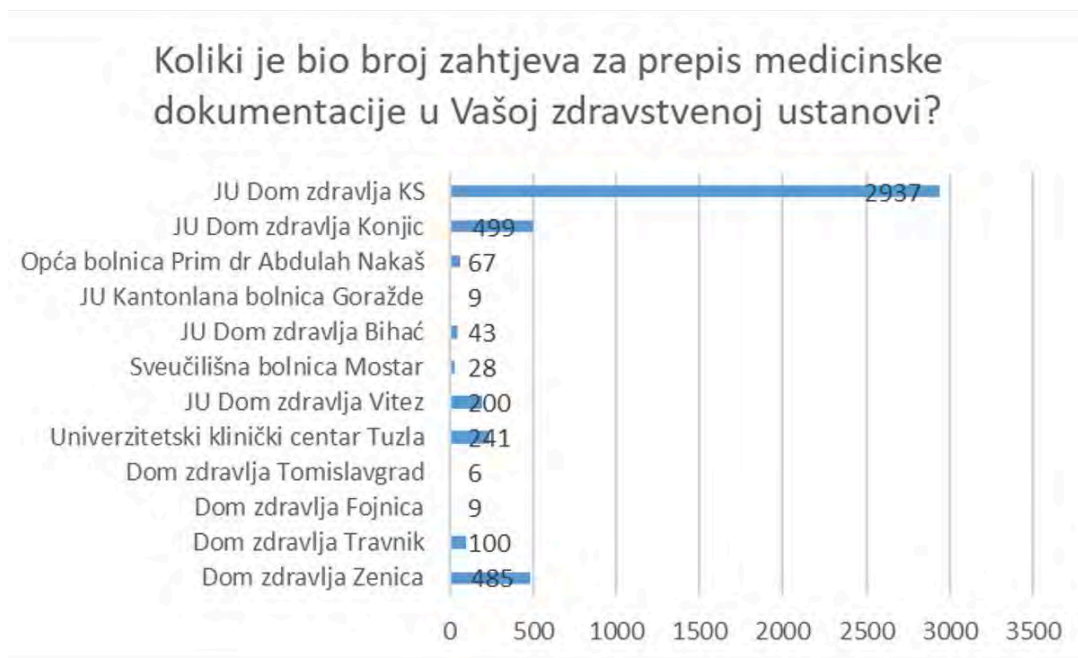
6.1. ODGOVORI IZ ZDRAVSTVENIH USTANOVA U FEDERACIJI BIH

1. Koliko pacijenata je tražilo uvid u medicinsku dokumentaciju u Vašoj zdravstvenoj ustanovi u 2022. godini?

Iz 15 zdravstvenih ustanova dobili smo podatke da je 4.011 pacijent tražilo uvid u medicinsku dokumentaciju. Iz nekih domova zdravlja smo dobili sljedeće narativne odgovore: Dom zdravlja Jablanica: "Pacijenti skoro svakodnevno traže uvide ili izvode iz svoje medicinske dokumentacije za svoje potrebe (osiguranje, rad u inostranstvu te druge potrebe). Tačan broj se ne zna". Dom zdravlja Konjic: "489 (podatak ne mora biti tačan jer pacijent može direktno izvršiti uvid u karton prilikom pregleda kod ljekara)", Dom zdravlja Cazin "Ne vodi se evidencija", Dom zdravlja Kantona Sarajevo. "Uvid u medicinsku dokumentaciju pacijenti vrše u ambulanti gdje se nalazi zdravstveni karton pacijenta".



2. Koliki je bio broj zahtjeva za prepis medicinske dokumentacije u Vašoj zdravstvenoj ustanovi?



Od 15 dobijenih odgovora iz zdravstvenih ustanova iz FBiH, 4.624 građana zatražilo je prepis dokumentacije, dok su 3 ustanove navele da se ne vodi evidencija.

3. Na pitanje - **da li ste u zakonskom roku odgovorili na zahtjev za uvid ili prepis medicinske dokumentacije**, sve zdravstvene institucije u Federaciji BiH koje su dale odgovor, pozitivno su odgovorile.

4. **Da li ste u toku 2022. godine primili žalbe pacijenata koji tvrde da im je onemogućen uvid ili prepis u njihovu zdravstvenu dokumentaciju**, sve zdravstvene institucije u Federaciji BiH koje su dale odgovor, isti je glasilo "ne".

5. **Ako ste primili žalbe o ovoj temi, koliko njih je bilo u toku 2022. godine**, sve zdravstvene institucije u Federaciji BiH koje su dale odgovor, nisu primile žalbe.

6. **Da li ste na neki zahtjev za upis ili prepis medicinske dokumentacije odgovorili negativno i ako jeste, zbog čega**, u vidu slobodnog odgovora obrazloženo je iz Doma zdravlja Zenica da se "zdravstveni podaci smatraju tajnim i povjerljivim i sva lica koja ne ispunjavaju zakonske uslove odbijaju se sa zahtjevom za pristup zdravstvenim podacima". Iz UKC Tuzla su odgovorili da je bilo sedam neosnovanih i nepotpunih zahtjeva te da u pet slučajeva nije pronađena medicinska dokumentacija. Iz Doma zdravlja Cazin je odbijeno do pet zahtjeva "koji su podneseni od neovlaštenih lica". "Da, prepis zdravstvene dokumentacije tražila osoba koja nije ovlaštena da traži u ime osobe za koju je tražila medicinsku dokumentaciju", navode iz Doma zdravlja Vitez. Iz "Opće bolnice" u Sarajevu su naveli da su "neki zahtjevi odbijeni ako se radi o

umrlim pacijentu, a dokumentaciju traže osobe koje zakonski ne mogu dobiti uvid u dokumentaciju". Dom zdravlja u Jablanici je odbio par banaka jer "uvid u medicinsku dokumentaciju može vršiti samo pacijent ili njegov pravni slijednik poslije smrti, tako da je bilo par odbijenica bankama poslije smrti pacijenta, a radi regulisanja kredita". Dom zdravlja u Konjicu je odgovorio da su odbijena "advokatska društva i advokati ako nisu zastupali pacijenta već drugu stranu i poslodavce koji su tražili medicinsku dokumentaciju radnika, što godišnje prosječno mogu biti po dva takva zahtjeva".

7. Da li na neki zahtjev za upis ili prepis medicinske dokumentacije niste nikako odgovorili, i ako jeste tako, zbog čega, odgovorili su iz Opće bolnice u Sarajevu da je to slučaj "samo ako potražilac medicinske dokumentacije ne ispunjava uslove predviđene zakonom" a UKC Tuzla je odgovorio da je bio slučaj da je podnosilac odustao od zahtjeva.

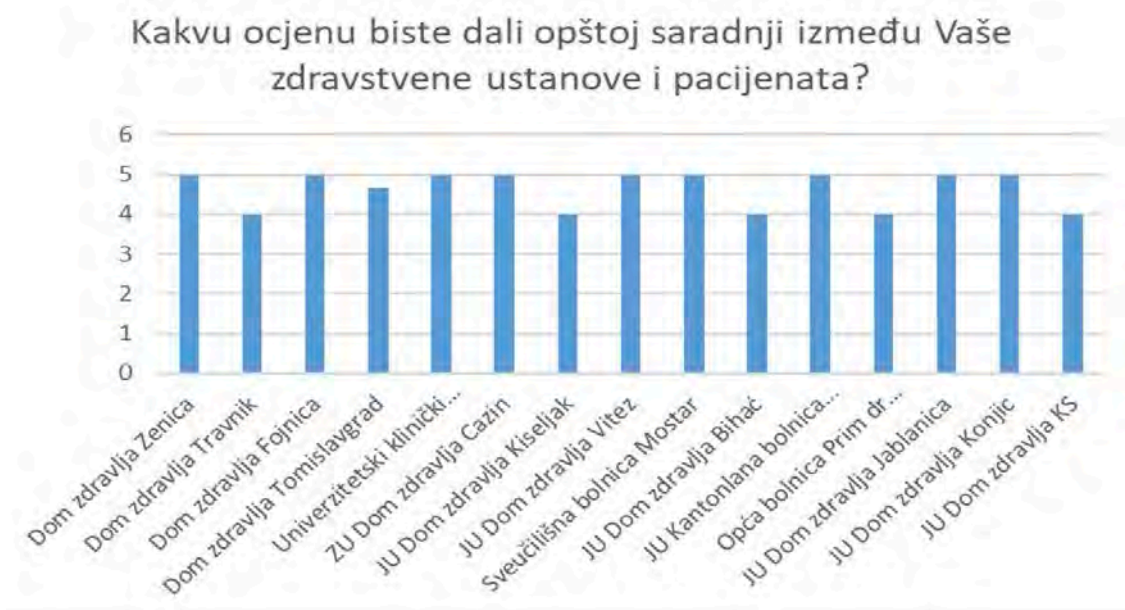
8. Za koji segment su pacijenti imali najveće interesovanje kad su tražili uvid ili prepis medicinske dokumentacije, odgovori iz zdravstvenih institucija u FBiH su da su u pitanju najčešće dijagnoze, troškovi liječenja, broj bolničkih dana. U slobodnim odgovorima zdravstvene ustanove su navodile da su pacijenti takođe često tražili uvid u vakcinalni karton, kopije izgubljene dokumentacije, otpusna pisma, nalaze, ljekarska uvjerenja, terapijske liste, specijalističke nalaze ljekara, potvrde o zdravstvenom stanju i istorije bolesti.

9. Koje razloge su pacijenti navodili, zbog kojih žele uvid ili prepis medicinske dokumentacije, odgovori su sljedeći: Radi ostvarivanja prava na jednokratnu pomoć i osiguranje za putovanje u drugu državu; terapija, pretrage, osiguranje, promjena prebivališta, penzija; lične potrebe, za dalje liječenje; u svrhu ostvarivanja prava na osiguranje, prepis radi promjene prebivališta i potraživanja materijalne štete pred sudovima; pravo na ostvarivanje liječenja-drugi kanton; pacijenti ne moraju navesti razlog za uvid ili prepis medicinske dokumentacije, ali najčešće traže prepis zbog gubitka nalaza ili u svrhu ostvarivanja ličnih prava; regulisanje invalidnine; traženje mogućnosti liječenja na drugom mjestu, izmještaj u inostranstvo, refundacije pregleda koji su obavljani u privatnom sektoru, strana i domaća osiguranja, inspeksijski nadzor; osiguranje, novčane naknade, radni odnos, krediti; regulisanje polise osiguranja kod poslovnih banaka, putovanja u inostranstvo, ostvarivanje socijalnih prava, zaposlenje izvan BiH, ljekarska uvjerenja za oružje, školovanje; naplata štete, regulisanje dozvole za nošenje oružja, liječenje u inostranstvu, utvrđivanje povreda, utvrđivanje radne sposobnosti, procjena invaliditeta, regulisanje prava iz radnih odnosa.

10. Na pitanje- **da li edukujete Vaše osoblje o zakonskim pravima pacijenata,** sve zdravstvene ustanove su odgovorile potvrdno.

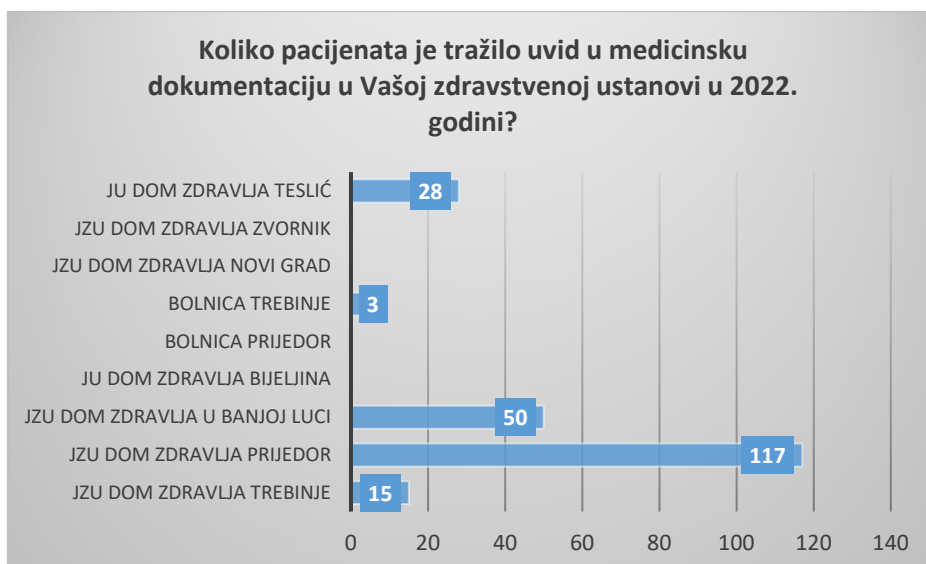
11. Na pitanje- **znate li kojim zakonima i članovima je zagantovano pravo pacijenata na uvid i/ili prepis medicinske dokumentacije,** sve zdravstvene ustanove su odgovorile potvrdno.

12. Kakvu ocjenu biste dali opštoj saradnji između Vaše zdravstvene ustanove i pacijenata?



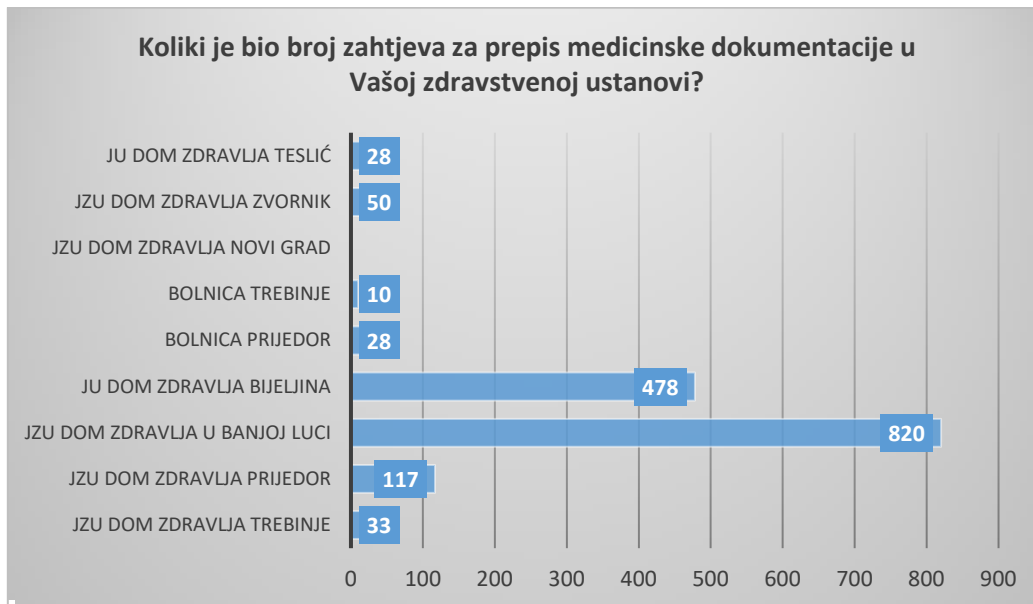
6.2. ODGOVORI IZ ZDRAVSTVENIH USTANOVA U REPUBLICI SRPSKOJ

1. Koliko pacijenata je tražilo uvid u medicinsku dokumentaciju u Vašoj zdravstvenoj ustanovi u 2022. godini?



Od 9 anketiranih zdravstvenih ustanova , dobili smo podatke iz 5 ustanova da se 213 građana obratilo i tražilo uvid u medicinsku dokumentaciju, a 4 zdravstvene ustanove nisu dostavile odgovor. Evidentno je da se jako mali broj građana obraća domovima zdravlja i traži uvid u medicinsku dokumentaciju. U 7 domova zdravlja registrovano više od 14 000 pacijenata.

2. Koliki je bio broj zahtjeva za prepis medicinske dokumentacije u Vašoj zdravstvenoj ustanovi?



Od 9 anketiranih zdravstvenih ustanova, osam zdravstvenih ustanova su dostavili podatke da je 1.564 građana zatražilo prepis dokumentacije, a jedna zdravstvena ustanova (Dom zdravlja Novi Grad) nije dostavila.

3. **Na pitanje - da li ste odgovorili u zakonskom roku odgovorili na zahtjev za uvid ili prepis medicinske dokumentacije**, od 9 anketiranih zdravstvenih ustanova u Republici Srpskoj, iz osam zdravstvenih ustanova su dali pozitivan odgovor, a jedna zdravstvena ustanova (Novi Grad) nije odgovorila na ovo pitanje.

4. **Da li ste u toku 2022. godine primili žalbe pacijenata koji tvrde da im je onemogućen uvid ili prepis u njihovu zdravstvenu dokumentaciju**, sve zdravstvene institucije u Republici Srpskoj koje su dale odgovor, isti je glasilo "ne".

5. **Ako ste primili žalbe o ovoj temi, koliko njih je bilo u toku 2022. godine**, sve zdravstvene institucije u Republici Srpskoj dale su odgovor da nisu primile žalbe.

6. **Da li ste na neki zahtjev za upis ili prepis medicinske dokumentacije odgovorili negativno i ako jeste, zbog čega**, u vidu slobodnog odgovora obrazloženo je iz Doma zdravlja Trebinje da zahtjev nije podnešen lično od strane pacijenta, a nije postojala ovjerena punomoć (oko 3-4); Iz Doma zdravlja Prijedor odgovor je da zahtjev za preminulog pacijenta nije bio podnešen od strane članova uže porodice.

Iz Doma zdravlja Banja Luka odgovor je da su to bili zahtjevi trećih lica (članova porodice, osiguravajućih kuća) koji nisu ispunjavali uslove propisane odredbama Zakona o zaštiti ličnih

podataka BiH, nisu ispunjeni zakonski uslovi za uvid i dostavljanje dokumentacije. Takvih zahtjeva je bilo manje od 20.

Iz Doma zdravlja Zvornik su naveli u odgovoru da samo jedna osoba nije imala pravo uvida.

7. Da li na neki zahtjev za upis ili prepis medicinske dokumentacije niste nikako odgovorili, i ako jeste tako, zbog čega, odgovorili su iz Doma zdravlja u Trebinju da nije bilo takvih slučajeva, a Dom zdravlja Banja Luka je odgovorila da na sve zahtjeve odgovaraju u zakonskom roku.

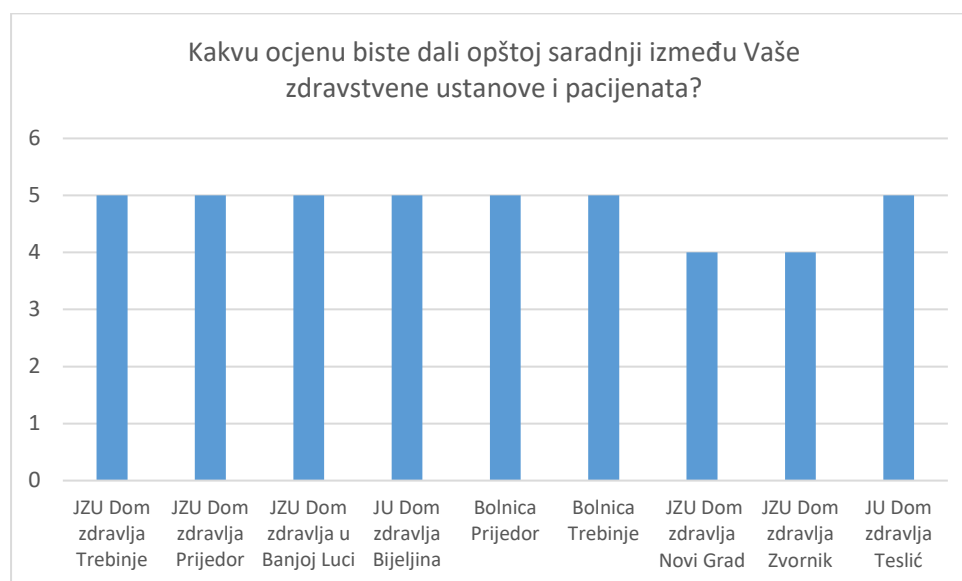
8. Za koji segment su pacijenti imali najveće interesovanje kad su tražili uvid ili prepis:

Građani su bili najviše zainteresovani za upisane dijagnoze, broj bolničkih dana, troškove liječenja. U slobodnim odgovorima zdravstvene ustanove su navodile da su pacijenti prepis dokumentacije tražili i uvida u vakcinalni karton, nalaze i mišljenja ljekara, otpusna pisma, EKG snimke, laboratorijske nalaze, sve u svrhu da ostvare neka svoja prava.

9. Na pitanje - **koje razloge su pacijenti navodili, zbog kojih žele uvid ili prepis medicinske dokumentacije, odgovori su sljedeći iz zdravstvenih ustanova u RS:** Osiguranje, novčane naknade, radni odnos, krediti itd, pacijenti ne moraju navesti razlog za uvid ili prijepis medicinske dokumentacije, ali najčešće traže prijepis zbog gubitka nalaza ili u svrhu ostvarivanja osobnih prava, traženje mogućnosti liječenja na drugom mjestu, izmještaj u inostranstvo, refundacije pregleda koji su obavljani u privatnom sektoru, strana i domaća osiguranja, inspekcijски nadzor, regulisanje police osiguranja kod poslovnih banaka, putovanja u inostranstvo, ostvarivanje socijalnih prava, zaposlenje izvan BiH, ljekarska uvjerenja za oružje, školovanje i drugo, naplata osiguranja kod povrede na radu, zatvaranje kredita preminulog člana uže porodice, regulisanja dokazivanja kreditne sposobnosti i putovanja u inostranstvo, liječenje, osiguranje, status vakcinacije, ostvarivanje prava iz naslijeđivanja i ostvarivanje drugih ličnih prava, preseljenje, zaposlenje, školovanje u inostranstvu, naplate osiguranja, razna socijalna davanja, sudski process, izgubljena dokumentacija i/ili potrebna za nasatavka liječenja ili ostvarivanje nekih prava na osnovu iste, liječenja u drugoj ustanovi, za refundaciju troškova liječenja i ostvarivanje prava u sudskom upravnom postupku.

10. Na pitanje - **da li educirate Vaše osoblje o zakonskim pravima pacijenata,** sve zdravstvene ustanove su odgovorile potvrdno.

11. Na pitanje- **znate li kojim zakonima i članovima je zagantovano pravo pacijenata na uvid i/ili prepis medicinske dokumentacije,** sve zdravstvene ustanove su odgovorile potvrdno.

12. Kakvu ocjenu biste dali opštoj saradnji između Vaše zdravstvene ustanove i pacijenata?

7. REZULTATI ANKETIRANJA NADLEŽNIH TUŽILAŠTAVA U BIH

Novootkrivena afera u Kantonu Sarajevo koja je proizašla uvidom pacijenta u zdravstveni karton u kojem se navodi lažna dijagnoza kao i nepotrebni lijekovi za dijabetes, potakla je UG Stop mobbing Trebinje u saradnji sa antikorupcijskom zdravstvenom mrežom MAAC da istraživanje usmjeri i na tužilaštva u BiH kako bi se utvrdilo da li se vode procesi neetičnog rada ljekara u cilju vlastite koristi i u drugim regijama BiH, a ne samo u Kantonu Sarajevo.

U skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama Republike Srpske i Federacije BiH obratili smo se nadležnim tužilaštvima u BiH sa zahtjevom da nam dostave informacije o tome, da li su i u kojem broju lokalna tužilaštva dobila prijave o lažnim receptima i/ili dijagnozama u zdravstvenim ustanovama u periodu 2021- 2023. godine? Takođe, na koje zdravstvene ustanove se odnose eventualne prijave i na koja djela?

7.1. ODGOVORI IZ TUŽILAŠTAVA U FEDERACIJI BIH

U Federaciji BiH upiti su poslani svim kantonalnim tužilaštvima u: Kantonu Sarajevo, Unsko-Sanskom kantonu, Zeničko-dobojskom kantonu, Bosansko-podrinjskom kantonu, Hercegovačko-neretvanskom kantonu, Tuzlanskom kantonu, Posavskom kantonu, Zapadnohercegovačkom kantonu, Kantonu 10 Livno i Srednje-bosanskom kantonu.

Odgovore smo dobili iz sedam kantonalnih tužilaštava: Zapadnohercegovačkog kantona, Tuzlanskog, Zeničko-dobojskog, Bosansko-podrinjskog, Posavskog kantona, Kantona 10 Livno i Unsko-sanskog kantona. Iz tri tužilaštva- Zapadnohercegovačkog, Tuzlanskog i Unsko-sanskog, potvrđeno je da se vode procesi u smislu izdavanja lažnih lijekova i recepata.

- *Iz tužilaštva Zapadnohercegovačkog kantona navode da je u periodu od 2021.-2023. godine, zaprimljena jedna prijava i u istom predmetu otvorena istraga protiv 3 (tri) osobe zbog postojanja osnova sumnje da bi prvoosumnjичeni I.B. liječnik Doma zdravlja Posušje, u stjecaju počinio kazneno djelo Zloupotreba položaja ili ovlasti iz čl. 383. st. 3. u vezi sa st. 1. KZ F BiH i kazneno djelo Računalna prijevara iz čl. 395. st. 3. u vezi sa st. 1. KZ F BiH, a sve u vezi sa čl. 54. istog Zakona, a drugoosumnjичeni M.M. ravnatelj bez ograničenja ustanove „Vita Pharm“ Široki Brijeg počinio kazneno djelo Prijevara u gospodarskom poslovanju iz čl. 251. st. 3. u vezi sa st. 1. KZ F BiH, a trećeosumnjичena pravna osoba „Vita Pharm“ Široki Brijeg počinila isto kazneno djelo, a u vezi sa čl. 128. st. 1. toč. c) KZ F BiH, a sve vezano za propisivanje lijekova preko šifri drugih liječnika i naplata istih.*

A-I:16/23-15

Poštovani,

Vežano za Vaš zahtjev za pristup informacijama od 27.04.2023. godine zaprimljen u ovo Tužiteljstvo 28.04.2023. godine o broju prijava o lažnim receptima i/ili dijagnozama u zdravstvenim ustanovama zaprimljenih u ovo Tužiteljstvo u vremenskom periodu od 2021.-2023. godine, obavještavam Vas da je u navedenom vremenskom periodu zaprimljena jedna prijava i u istom predmetu otvorena istraga protiv 3 (tri) osobe zbog postojanja osnova sumnje da bi prvoosumnjичeni I.B. liječnik Doma zdravlja Posušje, u stjecaju počinio kazneno djelo Zloupotreba položaja ili ovlasti iz čl. 383. st. 3. u vezi sa st. 1. KZ F BiH i kazneno djelo Računalna prijevara iz čl. 395. st. 3. u vezi sa st. 1. KZ F BiH, a sve u vezi sa čl. 54. istog Zakona, a drugoosumnjичeni M.M. ravnatelj bez ograničenja ustanove „Vita Pharm“ Široki Brijeg počinio kazneno djelo Prijevara u gospodarskom poslovanju iz čl. 251. st. 3. u vezi sa st. 1. KZ F BiH, a trećeosumnjичena pravna osoba „Vita Pharm“ Široki Brijeg počinila isto kazneno djelo, a u vezi sa čl. 128. st. 1. toč. c) KZ F BiH, a sve vezano za propisivanje lijekova preko šifri drugih liječnika i naplata istih.

S poštovanjem,

SLUŽBENICA ZA INFORMIRANJE

Viša stručna suradnica Županijskog tužiteljstva ŽZH u Širokom Brijegu

- *Iz Tužilaštva Tuzlanskog kantona navodi se da su "krajem 2022. godine Kantonalno tužilaštvo Tuzlanskog kantona i Sektor kriminalističke policije MUP-a TK primili krivičnu prijavu iz Zavoda zdravstvenog osiguranja TK u kojoj se navodi da je Komisija za praćenje i kontrolu prepisivanja lijekova ZZO TK uočila nepravilnosti propisivanja lijekova u jednom domu zdravlja na području Tuzlanskog kantona. Na osnovu spomenute prijave je u ovom Tužilaštvu formiran predmet u kojem su u toku provjere i istražne radnje kako bi se utvrdilo da li je u postupanju ljekara i medicinskog osoblja u domu zdravlja i postupanju odgovornih osoba u jednoj apoteci na području Tuzle bilo nezakonitosti i nepravilnosti prilikom izdavanja elektronskih recepata za lijekove". Zbog zaštite istražnih radnji nije saopšteno na koje se konkretno zdravstvene ustanove odnosi pomenuti predmet niti za koja krivična djela se odnose provjere.*

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
KANTONALNO TUŽILAŠTVO
TUZLANSKOG KANTONA
Broj: A-I-57/23
Tuzla, 20.04.2023. godine

Na osnovu člana 14. Zakona o slobodi pristupa informacijama FBiH (Sl. novine FBiH broj: 32/01; 48/11), stručni savjetnik za odnose s javnošću Kantonalnog tužilaštva Tuzlanskog kantona donosi:

Rješenje

Odobrava se djelimičan pristup informacijama pod kontrolom Kantonalnog tužilaštva Tuzlanskog kantona po zahtjevu dostavljenom ovom Tužilaštvu od Udruženja za razvoj društva KAP, adresa Ulica Grbavička 23, 71000 Sarajevo, u potpisu Merima Spahić, projekt koordinatorka

Obrazloženje

Udruženje za razvoj društva KAP Sarajevo, u potpisu projekt koordinatorka Merima Spahić, je Kantonalnom tužilaštvu Tuzlanskog kantona dostavila zahtjev za pristup informacijama u kojem se traže informacije koliko je Kantonalno tužilaštvo Tuzlanskog kantona primilo prijave o lažnim receptima i/ili dijagnozama u zdravstvenim ustanovama u periodu 2021-2023. godina, te također na koje zdravstvene ustanove se odnose eventualne prijave i na koja djela. U zahtjevu se navodi da su informacije podnosiocu potrebne za analizu koju provode u sklopu projekta „Borba protiv korupcije počinje od tebe“, kojeg provodi UG Stop mobbing u saradnji sa antikorupcijskom zdravstvenom mrežom MAAC, uz podršku CCI i USAID. Mreži MAAC, uz ostale organizacije, pripada i Udruženje za razvoj društva KAP Sarajevo.

Krajem 2022. godine Kantonalno tužilaštvo Tuzlanskog kantona i Sektor kriminalističke policije MUP-a TK su primili krivičnu prijavu iz Zavoda zdravstvenog osiguranja TK u kojoj se navodi da je Komisija za praćenje i kontrolu prepisivanja lijekova ZZO TK uočila nepravilnosti propisivanja lijekova u jednom domu zdravlja na području Tuzlanskog kantona. Na osnovu pomenute prijave je u ovom Tužilaštvu formiran predmet u kojem su u toku provjere i istražne radnje kako bi se utvrdilo da li je u postupanju ljekara i medicinskog osoblja u domu zdravlja i postupanju odgovornih osoba u jednoj apoteci na području Tuzle bilo nezakonitosti i nepravilnosti prilikom izdavanja elektronskih recepata za lijekove.

Obzirom na to da su u predmetu u toku različite istražne radnje i provjere, te da nije donesena tužilačka odluka, zbog zaštite istražnih radnji, nismo u mogućnosti iznositi informacije o tome na koje se konkretno zdravstvene ustanove odnosi pomenuti predmet i vezano za koja krivična djela se odnose provjere.

Ovo Tužilaštvo u navedenom periodu nije imalo drugih prijave o nepravilnostima u izdavanju recepata i/ili lažnih dijagnoza.

- *Tužilaštvo Unsko-sanskog kantona je navelo da je 8.5.2019. godine po krivičnoj prijavi Zavoda zdravstvenog osiguranja u Bihaću, formiran predmet zbog krivičnog djela "Organizovani kriminal" u vezi sa djelom "Zloupotreba položaja ili ovlaštenja te su prijavljene PZU apoteka "Mr.ph. Aida Alagić", Cazin, apoteka "Europharm" Bihać, PZU "Kovačević". Takođe, 2.2.2022. godine formiran je i predmet zbog još uvijek neodređenog krivičnog djela iz oblasti privrednog kriminala sa učesnicima PZU apoteka "A-Medicus", Sanski most, PZU apoteka Sanski Most, apoteka "Medicus" Sanski Most i apoteka "Krupapharm" Bosanska Krupa.*

Obrazloženje

Kantonarno tužilaštvo Unsko-sanskog kantona Bihać je dana 20.04.2023. godine primilo Zahtjev za pristup informacijama Udruženja za razvoj društva „KAP“, koji se odnosi na dostavljanje informacija o broju krivičnih prijava koje je ovo Tužilaštvo primilo o lažnim receptima i/ili dijagnozama u zdravstvenim ustanovama u vremenskom periodu od 2021. godine do 2023. godine, kao i informacija o zdravstvenim ustanovama na koje se odnose krivične prijave i prijavljenim krivičnim djelima.

Uvidom u sadržaj podnesenog zahtjeva, utvrđeno je da je isti sačinjen u skladu sa odredbama iz člana 11. Zakona o slobodi pristupa informacijama u FBiH, te da se istom može udovoljiti i dostaviti tražena informacija.

Provjerom kroz službene evidencije Kantonalnog tužilaštva Unsko-sanskog kantona, odnosno kroz TCMS bazu utvrđeno je da je dana 08.05.2019. godine po krivičnoj prijavi Zavoda zdravstvenog osiguranja USK Bihać formiran predmet poslovnog broja T01 0 KTO 0033375 19 zbog krivičnog djela „Organizovani kriminal“ iz člana 342 stav 1., a u vezi sa krivičnim

djelom „Zloupotreba položaja ili ovlaštenja“ iz člana 383. stav 1. KZ FBiH, te su prijavljene PZU Apoteka "Mr.ph.AIDA ALAGIĆ" Cazin, PZU Apoteka "EUROPHARM" Bihać, PZU „Kovačević“, dok je dana 02.02.2022. godine na osnovu službene zabilješke kantonalnog tužioca i po naredbi glavne kantonalne tužiteljice formiran predmet poslovnog broja T01 0 KTAPO 0040073 22 zbog još uvijek neodređenog krivičnog djela iz oblasti privrednog kriminala sa učesnicima PZU Apoteka "A - MEDICUS " Sanski Most, ZU „Apoteka“ Sanski Most, Apoteka „Medicus“ Sanski Most i Apoteka „Krupapharm“ Bosanska Krupa.

Slijedom izloženog, odlučeno je kao u dispozitivu ovog rješenja.

POUKA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog rješenja stranka ima pravo podnijeti žalbu Glavnoj kantonalnoj tužiteljici, ul. Bosanska broj 2, 77 000 Bihać u roku od 8 (osam) dana od dana prijema rješenja.

Kontrolisao:

Takiro Jakupović, sekretar Tužilaštva

- *Tužilaštvo Zeničko-dobojskog kantona odgovorilo je da je izvršilo provjere u svojim evidencijama vezano za zaprimljene prijave koje se odnose na krivična djela propisana u Glavi 21 KZ FBiH- Krivična djela protiv zdravlja ljudi za period od 2021-2023. godine te je utvrđeno da ovo Tužilaštvo u navedenom periodu nije zaprimilo prijave koje se odnose na lažne recepte i/ili dijagnoze.*
- *Tužilaštvo Bosansko-podrinjskog kantona saopštilo je da "ne postoji evidencija u kojoj su sortirane prijave na način i u smislu kojem vi tražite informacije, tako da vam na ovaj dio zahtjeva nismo u mogućnosti odgovoriti". Takođe, iz iste institucije je navedeno da "u periodu 2021 – 2023.godine, nismo imali prijave koje se odnose na krivična djela protiv zdravlja ljudi". Kršenja Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata u FBiH članovi od 33 do 36, takođe ne podliježe načinima evidencije u Tužilaštvu, ali se mogu dovesti u vezu s krivičnim djelima protiv zdravlja ljudi, a kao što je već navedeno, iste nismo imali u radu. Svako kršenje navedenog zakona, ne mora odmah značiti i da je krivično djelo, već može biti i predmet nekog drugog postupka (upravnog, disciplinskog i sl.)", navodi se u odgovoru iz Tužilaštva Bosansko-podrinjskog kantona.*
- *Iz Tužilaštva Posavskog kantona dostavljen je odgovor da u periodu 2021-2023. godine nije bilo prijave o lažnim receptima ili dijagnozama u zdravstvenim ustanovama u toj instituciji.*
- *Iz Tužilaštva Kantona 10, Livno navodi se da u periodu 2021-2023. godine ta institucija nije zaprimila prijave koje se odnose na izdavanje lažnih receptata i/ili dijagnoza u zdravstvenim ustanovama kao ni prijave koje se odnose na kršenje prava pacijenata na uvid u medicinsku dokumentaciju.*

7.2. ODGOVORI IZ TUŽILAŠTAVA U REPUBLICI SRPSKOJ

U Republici Srpskoj su poslani upiti na adrese pet nadležnih tužilaštava: Republičko javno tužilaštvo Banja Luka, Okružno javno tužilaštvo Banja Luka, Okružno javno tužilaštvo Bijeljina, Okružno javno tužilaštvo Doboј, Okružno javno tužilaštvo Istočno Sarajevo, Okružno javno tužilaštvo Trebinje. Svih pet adresiranih tužilaštava u RS odgovorili su na dopise i upitnik u zakonskom roku.

Samo jedno tužilaštvo, Okružno javno tužilaštvo Trebinje odgovorilo je da se u toj instituciji "vodi predmet protiv jednog lica zbog počinjenog krivičnog djela Izdavanje ili upotreba neistinitog ljekarskog ili veterinarskog uvjerenja iz člana 352. stav 1. Krivičnog zakonika Republike Srpske. Tužilaštvo je nakon sprovedene istrage podignulo optužnicu protiv osumnjičenog lica zbog sumnji da je kao ljekar specijalista zaposlen u Domu zdravlja "prof. dr Savo Bumbić" u Gacku izdao neistinito ljekarsko uvjerenje za drugo lice.



Босна и Херцеговина
Република Српска
**Окружно јавно
тужилаштво у Требињу**

ИТ. Број: 3-1 /23
Требиње, 15. маја 2023. године

Удружење грађана Стоп мобинг

- Ул. Душанова бр. 18

ТРЕБИЊЕ

-Н/р.- Аница Рамић

ПРЕДМЕТ: Тражени подаци, достављају се, -

У вези вашег дописа од 27.04.2023. године којим сте од нас тражили да вам доставимо податке, односно информације, о предметима овог Тужилаштва а који се односе на пријаве о лажним рецептима и/или дијагнозама у здравственим установама у периоду 2021.-2023. година, обавјештавамо вас о сљедећем:

- Увидом у евиденције Тужилаштва утврдили смо да је у наведеном периоду у овом Тужилаштву запримљен један предмет против једног лица због почињеног кривичног дјела Издавање или употреба неистинитог љекарског или ветеринарског увјерења из члана 352. став 1. Кривичног законика Републике Српске. Тужилаштво је након спроведене истраге подигнуло оптужницу против осумњиченог лица због сумњи да је као љекар специјалиста запослен у Дому здравља „Проф. Др Саво Бумбић“ у Гацку издао неистинито љекарско увјерење за друго лице.

С поштовањем!

СЛУЖБЕНИК ЗА ИНФОРМИСАЊЕ

Odgovori tužiteljstva Županije Zapadnohercegovačke u Širokom Brijegu, Tužilaštva Tuzlanskog kantona, Tužilaštva unsko-sanskog kantona i Okružnog tužilaštva u Trebinju dokazuju da se vode procesi neetičnog rada ljekara u cilju vlastite koristi i u drugim regijama BiH, ne samo u Kantonu Sarajevo što je uglavnom kao vijest bilo zastupljeno u medijima. Zloupotreba podataka pacijenata za izdavanje lažnih recepata za lijekove očigledno postaje sve češća pojava u BiH. Slučajevi u Kantonu Sarajevo, sada u Gacku i Posušju, Tuzli, Bihaću samo je pokazao koliko je sistem u BiH u svakom segmentu podložan zloupotrebama, pa i u domenu zdravlja pacijenata i ličnih podataka koji bi morali biti najzaštićeniji u samom sistemu.

8. SAŽETAK I ZAKLJUČCI

Analiza je pokazala je da građani uglavnom nisu upoznati sa zakonima i načinima ostvarivanja svojih prava. Veliki broj njih ne zna zbog čega bi uopšte tražili uvid u zdravstvene kartone, drugi ne znaju na osnovu kojih zakona mogu da traže ili ostvare ovo pravo. S druge strane, zdravstvene ustanove na zahtjeve za uvid ili prepis medicinske dokumentacije, najčešće postupaju različito, često i bez jasnih procedura čime se izbjegava primjena Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata u Federaciji BiH i Zakona o zdravstvenoj zaštiti Republike Srpske u kojima je jasno definisano da su pacijenti ili njihovi zastupnici, vlasnici medicinske dokumentacije.

Istovremeno, mnoge zdravstvene ustanove nemaju jasne procedure o tome - kome se građani trebaju obratiti za ostvarivanje zakonski zagaranovanih prava, u ovom slučaju, za uvid ili prepis medicinske dokumentacije. Tako pacijenti lutaju od protokola do svog ljekara porodične medicine, prema menadžmentu ustanove, do ambulanti i/ili domova zdravlja, čime se otežava primjena postojećih zakona koji garantuju pravo na navedene usluge.

Epilog, zaprimljeni odgovori tužiteljstva Županije Zapadnohercegovačke u Širokom Brijegu, Tužilaštva Tuzlanskog Kantona, Unsko-sanskog i Okružnog tužilaštva u Trebinju dokazuju da se u našoj državi vodi više procesa protiv neetičnog rada ljekara u cilju ostarenja vlastite koristi i to ne samo u Kantonu Sarajevo - što je uglavnom kao vijest bilo zastupljeno u medijima.

▪ **Istraživanje pacijenata/građana na terenu**

Iskustva 200 pacijenata na terenu u 19 gradova širom Bosne i Hercegovine pokazuju da se zdravstveni osiguranici u ovom procesu susreću sa različitim preprekama i situacijama.

U nekim ambulantama i domovima zdravlja moguće je izvršiti uvid u medicinsku dokumentaciju i bez pisanja zahtjeva kao i bez troškova prepisa (primjeri u Domu zdravlja u Bugojnu gdje su pacijenti imali direktni uvid u kartone u čekaonicama, u Domu zdravlja u Trebinju, u Domu zdravlja Saraj Polje i Ilidža u Sarajevu, Domu zdravlja Novi grad, Domu zdravlja u Travniku, dok od pacijenata u Domu zdravlja Doboj Istok zahtijevano da lično dođu i tako ostvare besplatan uvid u medicinsku dokumentaciju), dok je u nekima pacijentima traženo od 10 KM (primjer Doma zdravlja Mostar), 12 KM (primjer Doma zdravlja Kalesija), 14 KM (primjer Doma zdravlja u Visokom- Moštre) do 30 KM (primjer domova zdravlja u Gračanici, Banja Luci, Prnjavoru), za ove usluge. U Domu zdravlja Zenica vrijedi pravilo da je prvih 10 stranica besplatno, a svaka naredna stranica se plaća 0,50 KM te je jedan pacijent plati 34 KM za prepis, dok se u Domu zdravlja Živinice navodi da se takve usluge "plaćaju u skladu sa cjenovnikom Doma zdravlja, odnosno Federalnom tarifom zdravstvenih usluga" ali nije preciziran iznos.

Određeni pacijenti nikada nisu dobili uvid u svoje zdravstvene kartone (primjer domova zdravlja u Bužimu, Bihaću, Kladnju, Domu zdravlja Vrazova, ambulanti Breka u Sarajevu,

domovima zdravlja u Banja Luci, Prnjavoru, jedan ispitanik u Domu zdravlja u Gračanici, jedan u Zavidovićima), dok je nekima trebalo oko 30 i više dana da dođu do svoje dokumentacije uz pisanje zahtjeva a kasnije i urgencije (primjer Dom zdravlja Kalesija, dom zdravlja Vrazova u Sarajevu).

- Pacijenti su svjedočili da često ne znaju kome treba da predaju svoje zahtjeve, da li ambulanti kojoj pripadaju ili domu zdravlja, što upućuje na nejasan "put pacijenta" u ovoj oblasti.
- Iako je zakonima u Federaciji Bosne i Hercegovine i Republike Srpske jasno definisano da pacijent ima pravo uvida u podatke koji se nalaze u medicinskoj dokumentaciji, zdravstvene ustanove uglavnom nisu poštovale ovaj dio zakona. Mnogi pacijenti morali su da dopune svoje zahtjeve o uvidu u medicinsku dokumentaciju dodatnim dokazivanjem identiteta poput dostavljanja lične karte, a mnogima nije dozvoljeno da putem pošte dobiju dokumentaciju već isključivo da predaju zahtjev i preuzmu lično.
- Nijedna anketirana zdravstvena ustanova nije dala pacijentima uvid u troškove liječenja navodeći uglavnom da oni ne raspolažu tim podacima.
- Kako bi izvršili uvid u svoje zdravstvene kartone elektronskim putem, pacijenti u Republici Srpskoj su pokušali da koriste informacioni sistem u IZIS (Integrirani zdravstveni informacioni sistem) koji je koštao 26 miliona KM. Sistem, u vidu aplikacije često nije funkcionisao, zbog čega su članovi koalicije MAAC uputili dopis u Fond zdravstva i Ministarstvo zdravstva Republike Srpske sa zahtjevom za odgovorima na pitanja vezana za funkcionisanje IZIS-a. Odgovore iz obje institucije nismo dobili.
- U Federaciji Bosne i Hercegovine ne postoji jedinstveni informacioni sistem u zdravstvu već su kantonalni Zavodi zaduženi za ovu oblast.
- Zavod zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo nije odgovorio na pitanja - koliko je koštalo uvođenje informacijskog sistem MEDIT, pod čijim je nadzorom rad navedenog IT sistema ni kontrole izdavanje lijekova u Kantonu Sarajevo.

▪ Anketiranje građana u BiH

- Od 500 anketiranih građana, 62% vjeruje da je njihova dokumentacija uredna, 20% smatra da nije uredna i vjerodostojna i 18% njih naveli su kao slobodan odgovor: Možda, nisam siguran, nisam zainteresovan, ne treba mi usluga, koga briga za mene...
- Na pitanje da li ste ikada zatražili uvid i/ili prepis u svoju medicinsku dokumentaciju kod svog (porodičnog) ljekara, 59% osoba je odgovorilo da jesu tražili uvid u svoju dokumentaciju, a 41 se izjasnilo da nije.
- Od ukupnog broja ispitanika 83% su odgovorili da bi zatražili uvid ili prepisku svoje medicinske dokumentacije nakon što smo ukazali na direktnu korupciju u zdravstvu davanjem lažnih dijagnoza u zdravstvenim kartonima pacijenata. 17% njih je odgovorilo da ne bi zatražili uvid u svoju medicinsku dokumentaciju.
- 22% ispitanika smatra da bi bili izloženi neugodnostima ako zatraže pristup dokumentaciji dok 58% subjektivno vjeruje da ne bi bili izloženi neugodnostima od strane ljekara ako bi zatražili pristup dokumentaciji.

- *Od ukupnog broja ispitanika, 72% je odgovorilo da je dobilo prvo na uvid usmenim putem, a 28% pismenim putem.*
 - *Od ukupnog broja ispitanika koji su zatražili uvid u medicinsku dokumentaciju, 84% je odgovorilo da je uočilo da neke činjenice o zdravstvenom stanju ne odgovaraju njihovom stvarnom zdravstvenom stanju, a 16% je odgovorilo da nisu ništa uočili što ne odgovara njihovom stvarnom zdravstvenom stanju. U slobodnim odgovorima, anketirani su navodili da u kartonima nisu bile ažurirane njihove dijagnoze, nisu ažurirani pregledi, da im nije "sve upisano", da im se propisuje manja doza lijekova od potrebnih i slično.*
 - *Upitani da li su plaćali uslugu prepisa zdravstvenog kartona, građani su navodili da su plaćali od 10 KM, 12 KM, 14 KM, 30 KM do 34 KM po kartonu, do plaćanja po broju kopiranih stranica, a određeni broj njih nije bio u obavezi da plati bilo kakav iznos za ovu uslugu.*
- **Rezultati anketiranja zdravstvenih institucija u BiH**
- *Od 15 dobijenih odgovora iz zdravstvenih ustanova iz Federacije Bosne i Hercegovine 4.624 građana zatražilo je prepis dokumentacije, dok su 3 ustanove navele da se ne vodi takva evidencija. U Republici Srpskoj, iz 8 anketiranih zdravstvenih ustanova, ukupno je 1.564 građana zatražilo prepis dokumentacije.*
 - ***Pacijenti su imali najveće interesovanje za uvid u medicinsku dokumentaciju u smislu traženja napisanih dijagnoza, troškova liječenja, broja bolničkih dana, uvid u vakcinalni karton, otpusna pisma, nalaze, terapijske liste, specijalističke nalaze ljekara, potvrde o zdravstvenom stanju i historije bolesti.***
 - ***Koje razloge su pacijenti navodili, zbog kojih žele uvid ili prepis medicinske dokumentacije, odgovori su sljedeći: Radi ostvarivanja prava na jednokratnu pomoć i osiguranje za putovanje u drug državu, terapija, pretrage, osiguranje, promjena prebivališta, mirovina, lične potrebe, za dalje liječenje, prava na osiguranje, prepis radi promjene prebivališta i potraživanja materijalne štete pred sudovima, pravo na ostvarivanje liječenja-drugi kanton, regulisanje invalidnine, refundacije pregleda koji su obavljani u privatnom sektoru, strana i domaća osiguranja, inspekcijski nadzor, osiguranje, novčane naknade, radni odnos, krediti, ostvarivanje socijalnih prava, zaposlenje izvan BiH, ljekarska uvjerenja za oružje, školovanje, naplata štete, liječenje u inostranstvu, utvrđivanje povreda, utvrđivanje radne sposobnosti, procjena invaliditeta.***

1. Anketiranje nadležnih tužilaštava u BiH

Široki Brijeg- Posušje: Propisivanje lijekova preko šifri drugih doktora i naplata istih

- *Iz tužilaštva Zapadnohercegovačkog kantona navode da je u periodu od 2021.-2023. godine, zaprimljena jedna prijava i u istom predmetu otvorena istraga protiv 3 (tri) osobe zbog postojanja osnova sumnje da je prvoosumnjicheni ljekar Doma zdravlja Posušje, počinio kazneno djelo Zloupotrebavanje položaja ili ovlasti, drugoosumnjicheni ustanove „Vita Pharm“ Široki Brijeg počinio je kazneno djelo Prijevarena u gospodarskom poslovanju, a treće osumnjichena pravna osoba „Vita Pharm“ Široki Brijeg počinila isto kazneno djelo, sve vezano za propisivanje lijekova preko šifri drugih liječnika i naplata istih.*

Tuzla: Medicinsko osoblje u domu zdravlja i odgovorna osoba u apoteci osumnjicene za nezakonitosti prilikom izdavanja elektronskih recepata za lijekove

- *Iz Tužilaštva Tuzlanskog kantona navodi se da je krajem 2022. godine primljena krivična prijava iz Zavoda zdravstvenog osiguranja TK u kojoj se navodi da je Komisija za praćenje i kontrolu prepisivanja lijekova ZZO TK uočila nepravilnosti propisivanja lijekova u jednom domu zdravlja. Na osnovu spomenute prijave je u ovom Tužilaštvu formiran predmet u kojem su u toku provjere i istražne radnje kako bi se utvrdilo da li je u postupanju ljekara i medicinskog osoblja u domu zdravlja i postupanju odgovornih osoba u jednoj apoteci na području Tuzlanskog kantona bilo nezakonitosti i nepravilnosti prilikom izdavanja elektronskih recepata za lijekove".*

Gacko: Ljekar u Domu zdravlja izdao neistinito ljekarsko uvjerenje za drugu osobu

- *Okružno javno tužilaštvo Trebinje odgovorilo je da se u toj instituciji "vodi predmet protiv jednog lica zbog počinjenog krivičnog djela Izdavanje ili upotreba neistinog ljekarskog ili veterinarskog uvjerenja. Nakon sprovedene istrage podignuta je optužnica protiv osumnjichenog zbog sumnji da je kao ljekar specijalista zaposlen u Domu zdravlja "prof. dr Savo Bumbić" u Gacku izdao neistinito ljekarsko uvjerenje za drugo lice.*

9. PREPORUKE ZA PREVAZILAŽENJE IDENTIFIKOVANIH IZAZOVA

Opšta preporuka upućuje da građani Bosne i Hercegovine trebaju periodično zatražiti uvid u svoje zdravstvene kartone, jer je i ovim putem dokazano da postoje primjeri zloupotrebe podataka od strane nesavjesnih zdravstvenih radnika, lošeg vođenja evidencija u kartonima, netransparentnosti u radu zdravstvenih ustanova i drugih oblika koje možemo podvesti pod disciplinska, ali i koruptivna krivična djela. Razlog davanja dole navedenih preporuka je da se ukaže na probleme koji su identifikovani tokom rada na ovom istraživanju, s ciljem mogućih rješavanja istih.

1. Kako bi pacijenti dobili opšte informacije o svojim pravima, prva preporuka je da se informativnim materijalima (plakati ili letci) građani već u čekaonicama ili na zdravstvenim ustanovama, informišu o svojim osnovnim zakonom zagarantovanim pravima i načinima kako ih ostvariti.
 - 1.1. Takođe, važno je informisati građane kome prijaviti eventualno uočene nepravilnosti i uskraćivanje navedenih usluga.
2. Uvesti funkcionalan informatički sistem koji bi elektronskim putem omogućio građanima uvid u njihovu zdravstvenu dokumentaciju kako bi se smanjio broj fizičkih zahtjeva pacijenata prema ljekarima i zdravstvenim ustanovama i ubrzao ovaj proces, bez daljeg opterećenja zdravstvenih radnika.
 - 2.1. Istovremeno vršiti javni pritisak na institucije sistema da transparentno objavljuju informacije o trošenju sredstava iz javnog sektora, naročito na izdvajanja u oblasti IT sistema.
3. Preporuka je i uvođenje interne kontinuirane kontrole i monitoring odnosa ljekara, farmaceutskih kompanija i apoteka, praćenje broja propisanih lijekova pacijentima, naročito za lijekove koji nisu na pozitivnoj listi.
4. Jačati funkciju eksternih kontrola i revizija od strane službi revizije javnog sektora.
5. Kako bi se spriječio neetični rad ljekara u cilju vlastite koristi, potrebno je urediti zdravstveni sistem u oba entiteta kroz donošenje novih i izmjena i dopune postojećeg Zakona o pravima pacijenata u Federaciji Bosne i Hercegovine, a u Republici Srpskoj gdje ne postoji zasebni Zakon o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata insistirati na donošenju istog.
6. Nužne su izmjene Krivičnog zakona Bosne i Hercegovine, Krivičnog zakona Federacije Bosne i Hercegovine, Krivičnog zakona Brčko distrikta, Krivičnog zakona Republike Srpske kojim bi se spriječila zamjena zatvorskih kazni novčanim i kako bi se zaustavila praksa da ljekar može da otkuplji zatvorsku kaznu novčanim sredstvima koje je stekao nelegalno, zloupotrebom službenog položaja, korupcijom, mitom.

10. PRILOZI:

10.1. Anketni listić za građane o pravu na uvid/prepis medicinske dokumentacije.

Br.	Pitanja za korisnike zdravstvenih usluga	Odgovor
	Datum i mjesto anketiranja:	
	Anketar:	
1.	U kojem gradu i Domu zdravlja ili zdravstvenoj ustanovi se nalazi Vaš zdravstveni karton? (slobodan odgovor)	
2.	Vjerujete li da je Vaša medicinska dokumentacija uredna i vjerodostojna?	DA NE
3.	Da li ste ikada zatražili uvid i/ili prepis u svoje medicinsku dokumentaciju kod svog (porodičnog) ljekara?	DA NE
4.	Ako niste do sada tražili uvid i/ili prepis svoje medicinske dokumentacije, da li biste to učinili?	DA NE
5.	Ako ne biste tražili uvid ili prepis svoje medicinske dokumentacije, koji je razlog? (Slobodan narativni odgovor)	
6.	Da li mislite da biste biti izloženi neugodnostima kod Vašeg ljekara ako zatražite pristup svojoj dokumentaciji?	DA NE
Pitanja u nastavku se odnose samo na one koji jesu zatražili uvid u svoju medicinsku dokumentaciju		
6.	Da li ste zatražili uvid ili prepis uvid Vaše medicinske dokumentacije? (slobodan odgovor)	
7.	Da li ste dobili prepis i ili uvid u Vašu medicinsku dokumentaciju u zakonski propisanom roku)	DA NE
8.	Ako jeste dobili pravo na uvid, na koji način ste to učinili (usmenim putem, pisanim...) (Slobodan odgovor)	
9.	"Da li ste plaćali uslugu štampanja / prepisa Vašeg zdravstvenog kartona i ako jeste, koliko? (slobodan odgovor)	
10.	Da li ste osjetili da zdravstveni uposlenici negoduju zbog Vaše zahtjeva za uvid u Vašu medicinsku dokumentaciju?	DA NE

IZVJEŠTAJ

11.	Da li ste uvidom i/ili prepisom u svoju medicinsku dokumentaciju uočili neke činjenice o Vašem zdravstvenom stanju koje ne odgovaraju Vašem stvarnom zdravstvenom stanju? (slobodan odgovor)	
12.	Navedite nepravilnosti ako ste uočili u svojoj medicinskoj dokumentaciji (ako ste uočili).	

Dodatni komentari: _____

10.2. Anketni listić za zdravstvene institucije za potrebe analize u sklopu projekta "Borba protiv korupcije počinje od tebe" kojeg provodi UG Stop mobbing u saradnji sa antikorupcijskom zdravstvenom mrežom MAAC, uz podršku CCI i USAID.

Br.	Pitanja	Odgovori
Naziv zdravstvene institucije:		
Mjesto i datum ispunjavanja upitnika:		
1.	Koliko pacijenata je tražilo uvid u medicinsku dokumentaciju u Vašoj zdravstvenoj ustanovi u 2022. godini? (brojčani odgovor)	
2.	Koliki je bio broj zahtjeva za prepis medicinske dokumentacije u Vašoj zdravstvenoj ustanovi? (brojčani odgovor)	
3.	Da li ste odgovorili u zakonskom roku na zahtjev za uvid ili prepis medicinske dokumentacije? (slobodan odgovor)	
4.	Da li ste u toku 2022. godine primili žalbe pacijenata koji tvrde da im je onemogućen uvid ili prepis u njihovu zdravstvenu dokumentaciju?	DA NE
5.	Ako jeste primili žalbe o ovoj temi, koliko njih je bilo u toku 2022. godine? (slobodan odgovor)	
6.	Da li ste na neke zahtjeve za uvid ili prepis medicinske dokumentacije odgovorili negativno i ako jeste, zbog čega i koji je broj takvih zahtjeva? (slobodan odgovor)	
7.	Da li na neki zahtjev za upis ili prepis medicinske dokumentacije niste nikako odgovorili, i ako jeste tako, zbog čega? (slobodan odgovor)	
8.	Za koji segment su pacijenti imali najveće interesovanje kada su tražili uvid ili prepis?	
•	• Dijagnoze	
•	• Troškovi liječenja	
•	• Broj bolničkih dana	
•	• Upišite drugi odgovor	
9.	Koje razloge su pacijenti navodili, zbog kojih žele uvid ili prepis medicinske dokumentacije?	

IZVJEŠTAJ

10.	Da li educirate Vaše osoblje o zakonskim pravima pacijenata i na koji način?	
11.	Znate li kojim zakonima i članovima je zagantovano pravo pacijenata na uvid i/ili prepis medicinske dokumentacije? (slobodan odgovor)	
12.	Kakvu ocjenu biste dali opštoj saradnji između Vaše zdravstvene ustanove i pacijenata?	1 2 3 4 5

Dodatni komentari, ukoliko imate: _____



ROA	1.249
Mean	18,944
SD	23
No.	23
ROE	4.300
Mean	7.370
SD	25
No.	25
CFROTA	6.969
Mean	14.272
SD	5
No.	25
CFROE	70.004
Mean	285.600
SD	25
No.	25
CFROA	21.014
Mean	26.261
SD	25
No.	25

Materijal je nastao u sklopu projekta „Borba protiv korupcije počinje od tebe!“ koji je dio šireg programa "Podrška građanima u borbi protiv korupcije" implementiranog od strane CCI uz finansijsku podršku USAID. Sadržaj je isključiva odgovornost Udruženja Stop mobbing i ne mora nužno održavati stavove USAID-a ili Vlade Sjedinjenih Američkih Država.