

**Broj: 313/22**

**Podgorica, 15. jun 2022. godine**

**KM/KM**

Zaštitnik ljudskih prava i sloboda Crne Gore, u skladu sa odredbom člana 20. stav 1. i člana 41. Zakona o Zaštitniku/ci ljudskih prava i sloboda Crne Gore i člana ("Službeni list Crne Gore", br. 042/11, 032/14, 021/17), nakon sprovedenog ispitnog postupka po pritužbi X.X. iz Podgorice, daje

## **MIŠLJENJE**

### **I UVOD**

**1.** Podnosilac pritužbe, X.X. prigovorio je nesavjesnom radu medicinske sestre ambulante Hitne medicinske pomoći u Golubovcima, XX, stavljajući joj na teret diskriminaciju u vezi sa neukazivanjem medicinske pomoći.

**2.** Podnosilac u pritužbi i propratnoj dokumentaciji, u suštini, ističe da mu 28. marta 2022. godine u Jedinici hitne medicinske pomoći u Golubovcima nije pružena medicinska pomoć (terapija bila), te da se, nakon dobijanja izvještaja od doktora XX, zaputio ka Jedinici hitne medicinske pomoći u Podgorici, gdje su ga doktori, kako navodi, maksimalno zbrinuli i dali terapiju bola. Podnosilac ističe da je medicinska sestra XX, u postupku inspeksijskog nadzora po inicijativi br. UPIN 0301-725/22-3661 od 8. aprila 2022. godine, koji je pokrenut po njegovom obraćanju, između ostalog, izjavila: "Prilikom upisivanja pacijenta vidim da se radi o X.X. (poznato lice iz dnevne štampe) i prekidam svaki vid komunikacije." Navedenu izjavu podnosilac smatra aktom diskriminacije u vezi sa neukazanom medicinskom pomoći.

**2.1.** Podnosilac je, između ostale dokumentacije, dostavio: Izvještaj ljekara specijaliste br. 16175/2022 od 27. marta 2022. godine; Izvještaj ljekara Jedinice za HMP od 28. marta 2022. godine, koji potpisuje doktor XX, kao i Izvještaj ljekara u HMP Podgorica od 28. marta 2022. godine, koji potpisuje doktorica XX; Obavještenje o izvršenom inspeksijskom nadzoru po inicijativi broj UPIN 0301-725/22-3661 od 8. aprila 2022. godine; kao i Akt Ministarstvo zdravlja br. 6-074/22-1285, od 20. aprila 2022. godine.

## II ISPITNI POSTUPAK

3. U cilju utvrđivanja pravno relevantnih činjenica i okolnosti, Zaštitnik je, saglasno odredbama člana 35. Zakona o Zaštitniku/ci, pokrenuo postupak i aktom br. 313/22 od 16. maja 2022. godine tražio izjašnjenje od direktora JZU Zavod za hitnu medicinsku pomoć Crne Gore.

4. Aktom br. 6807 od 30. maja 2022. godine, izjasnio se direktor Zavoda za hitnu medicinsku pomoć i, u bitnom, istakao:

- Da je 28. marta 2022. godine X.X. došao u punkt Zavoda za HMP u Golubovcima, radi ukazivanja medicinske pomoći;
- Da je dežurna medicinska sestra XX, prilikom susreta sa pacijentom, a kako je u svojoj izjavi br. 3888 od 30. marta 2022. godine navela, upitala pacijenta: „Izvolite, šta ste trebali“ i dobila odgovor „Ko si ti jesi li doktor“;
- Da je, u skladu sa Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji Zavoda za HMP, u opisu poslova medicinske sestre tehničara u jedinici za HMP pružanje hitnih medicinskih usluga pacijentima koji se obrate za medicinsku pomoć u ambulanti ili na teritoriji Crne Gore (terenu), po nalogu doktora u timu za HMP kao i prijem pacijenata i njihovo nadgledanje dok čekaju da ih primi doktor, davanje injekcija i infuzija po nalogu doktora itd.;
- Da ne stoji navod podnosioca pritužbe da je doživio diskriminaciju u vezi neukazivanja medicinske pomoći od strane medicinske sestre;
- Da je dio izjave medicinske sestre, da je prilikom upisivanja podataka o pacijentu u ambulanti „Vidim da se radi o X.X., poznato lice iz dnevne štampe i prekidam svaki vid komunikacije“, izvučen iz konteksta i da se radi o reakciji medicinske sestre na strah koji je pacijent izazvao načinom komunikacije prilikom dolaska u ambulantu, i da je to razlog prekida komunikacije sa pacijentom, koja činjenica nije uticala na prijem pacijenta kod dežurnog doktora;
- Da je Zakonom o hitnoj medicinskoj pomoći Crne Gore propisana uloga hitne medicinske pomoći u zdravstvenom sistemu, pa član 2 propisuje: „Hitna medicinska pomoć je hitno medicinsko zbrinjavanje lica kojima je zbog bolesti, stradanja ili ozljede neposredno ugrožen život, pojedini organ ili djelovi tijela, odnosno kod kojih bi u kratkom vremenskom periodu moglo doći do ugroženosti osnovnih životnih funkcija, disanja i srčanog rada, a u svrhu maksimalnog skraćivanja vremena od nastanka hitnog stanja do potpunog zbrinjavanja, odnosno do upućivanja na dalje liječenje.“;
- Da u izjavi br. 3889 od 30. marta 2022. godine dr XX, između ostalog, navodi: “Priložio mi je dokumentaciju sa dijagnozom xxx. U dokumentaciji stoji da se pacijent po obradi javi svom izabranom doktoru (jer hitna nema mogućnost izdavanja recepta) te istog upućujem

izabranog doktora, da mu se propiše terapija, koji se nalazi svega na par metara od ambulante za HMP.”;

- Što se tiče ordiniranja terapije bola od strane dr XX, da doktor u timu za HMP preuzima odgovornost da li će ili ne pružiti hitnu medicinsku pomoć pacijentu na osnovu lične procjene stanja pacijenta;

- Da shodno navedenom smatraju da nema elementa diskriminacije prilikom ukazivanja hitne medicinske pomoći pacijentu X.X.

**4.1.** Uz izjašnjenje je dostavljena Izjava dr XX, br. 3889 od 30. marta 2022. godine; Izjava medicinske sestre XX, br. 3888 od 30. marta 2022. godine, kao i Izvod iz Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji Zavoda za HMP, za radno mjesto medicinska sestra tehničar.

**5.** Dopunom pritužbe zavedenom kod Zaštitnika 31. maja 2022. godine podnosilac je ukazao na određene djelove iz izjave dr XX date u postupku pred Ministarstvom zdravlja. Podnosilac navodi da je dr XX u izjavi broj 3889 od 30. marta 2022. godine naveo sljedeće: „Na osnovu navoda izrecenih od strane X.X. kao dežurni doktor u ambulanti HMP U GOLUBOVCI, izjasnjavam se da je u ambulanti došao kad ga je medicinska sestra primijetila iza vrata da stoji, izašla je da pita o čemu se radi dok sam ja u ambulanti pregledao pacijenta čuo sam neprijatan komentar od strane X.X. upućen med sestri da ona nema pravo da ga pita i da nije doktor. Pacijentu koji je već bio u ambulanti sam kazao da sačeka da mu napisem izvještaj nakon čega je med sestra pozvala X.X. da udje. Obratila mu se i tražila zdravstvenu knjižicu, on je rekao da nema i pružio je dokumentaciju, nakon čega sam započeo pregled. Priložio mi je medicinsku dokumentaciju iz UC sa dijagnozom xxx. U dokumentaciji stoji da se pacijent po obradi javi svom izabranom doktoru (jer HMP nema mogućnost izdavanja recepata) te istoga upućujem na ambulantu ID, da mu se propiše terapija, koja se nalazi svega par metara od ambulante HMP. Što se tiče navoda X.X. upućen na račun med sestre XX tvrdim kao dežurni ljekar da je izrečena notorna neistina a da je sestra svoj posao obavila profesionalno. DA SE RADI O NEISTINAMA IDE U PRILOG I TO ŠTO JE NAVEDENA OSOBA ZA OVAKO PONASANJE RANIJE OSUĐIVANO. RADI SE O LICU KOJE ČESTO POSJECUJE HMP TRAZECI TERAIJU BOLA BEZ DA SE RADI O DIJAGNOZI KOJA TO ZAHTIJEVA ŠTO JE ZAPAZANJE ..... izjava nečitljivo napisana Dalje navodi doktor MOJE PROFESIONALNO MISLJENJE JE DA NAVEDENA OSOBA TREBA BITI UPUCENA PSIHIJATRU NA PREGLED.“

Podnosilac u dopuni navodi da smatra da je u konkretnom slučaju, a imajući u vidu izjavu imenovanog doktora, prekršen Kodeks zdravstvene etike i član 117 Zakona o zdravstvenoj zaštiti. Svoje mišljenje obrazlaže na način što smatra da se doktor u izjavi isključivo bavio njegovim privatnim životom, a što po Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, Zakonu o hitnoj pomoći i Zakonu o zabrani diskriminacije nije dozvoljeno. Podnosilac navodi da je u HMP došao po terapiju bola, jer se dan ranije posjekao šegom i rana je ušivena preko Urgentnog bloka KBCG i da je istog dana propisana terapija od strane izabranog doktora u Domu zdravlja

Golubovci, te da bi doktoru navedene okolnosti bile poznati da ga je pregledao. Podnosilac dalje navodi da izjava doktora da ga je potrebno uputiti ka psihijatru ukazuje da je nestručan i „nesposoban“ za rad ljekara u zdravstvenom sistemu Crne Gore, kao i da mu nije dozvoljeno iznošenje podataka o pacijentu koje sazna u toku obavljanja svog posla. Konačno, navodi da doktor nije taj koji treba cijeniti da li neko treba kod psihijatra ili ne, te zašto mu nije dao uput za psihijatra kad se već poziva na „njegovo profesionalno mišljenje“.

### III ČINJENICE I OKOLNOSTI PREDMETA

6. Na osnovu sprovedenog ispitnog postupka, pritužbe i izjašnjenja, dostavljene i pribavljene dokumentacije utvrđene su sljedeće činjenice relevantne za donošenje mišljenja:

- Iz Anamneze i Kliničkog nalaza Izvještaja ljekara specijaliste br. 16175/2022 od 27. marta 2022. godine proizilazi da je podnosilac pritužbe zadobio povredu motornom šegom u regiji distalnog dijela natkoljenice, da mu je utvrđena dijagnoza xxx i određena terapija.

- Iz Izvještaja ljekara Jedinice za HMP od 28. marta 2022. godine, koji potpisuje doktor XX, proizilazi da je u dijelu Anamneza i Klinički nalaz konstatovano: “Prilaže dokumentaciju iz UC po dijagnozi xxx. U UC ordinirana terapija i kontrola preko nadležnog DZ.”

- Iz Izvještaja ljekara u HMP Podgorica od 28. marta 2022. godine, koji potpisuje doktorica XX, proizilazi da je u dijelu Anamneza/Klinički nalaz/Intervencije, konstatovano: “Terapija bola, zbrinuta rana juče nakon povređivanja motornom šegom. Negira alergiju na lijekove.”;

- Iz Obavještenja o izvršenom inspekcijskom nadzoru po inicijativi podnosioca pritužbe, br. UPIN 0301-725/22-3661 od 8. aprila 2022. godine proizilazi da su zdravstvene inspektorke 15. aprila 2022. godine izvršile inspekcijski nadzor u JZU Zavod za hitnu medicinsku pomoć; da su, između ostalog, uzete izjave dr XX i medicinske sestre XX.

- Iz istog Obavještenja proizilazi da je medicinska sestra, između ostalog, izjavila: “Dana 28.03.2022. god. u jutarnjim časovima iza vrata od ambulante HMP-Golubovci primjećujem mušku osobu. Pošto se u ambulanti nalazi pacijent na pregled ustajem put vrata misleći da je pratnja od pacijenta i obraćam se riječima “Izvolite, šta ste trebali?” U tom momentu slijedi odgovor: “Ko si ti? Jesi li dr? Nemam šta sa tobom da pričam.” Vidjevši reakciju zatvaram vrata (koja se jedino lakim pokretom mogu zatvoriti, jer je stara brava). Doktor dok piše izvještaj prethodnom pacijentu - kaže da uvedem sledećeg pacijenta. Prilikom ulaska u ambulantu tražim zdravs. knjižicu - dobijam odgovor da nema zdr. knjižicu i vadi ličnu kartu. Prilikom upisivanja pacijenta vidim da se radi o X.X. (poznato lice iz dnevne štampe) i prekidam svaki vid komunikacije. On lista dokumentaciju i već uspostavlja razgovor sa dr. Što se tiče navoda od strane X.X. mogu samo da kažem da je iznio notornu neistinu za šta imam i svjedoke.”

- Iz istog Obavještenja proizilazi da je dr XX, između ostalog, izjavio: “Na osnovu navoda izrečenih od strane X.X. kao dežurni doktor u ambulanti HMP Golubovci izjašnjavam se da je u ambulantu došao kad ga je sestra primijetila iza vrata da stoji, izašla je da pita o čemu se

radi, dok sam ja u ambulanti pregledao pacijenta čuo sam neprijatan komentar od strane X.X. upućen med. sestri da ona nema pravo da ga pita i da nije doktor. Pacijentu koji je već bio u ambulanti sam kazao da sačeka da mu napišem izvještaj nakon čega je med. sestra pozvala X.X. da uđe. Obratila mu se i tražila zdravstvenu knjižicu, on je rekao da nema i pružio je dokumentaciju, nakon čega sam započeo pregled. Priložio mi je dokumentaciju iz UC. U dokumentaciji stoji da se pacijent po obradi javi svom izabranom doktoru (jer HMP nema mogućnost izdavanja recepata) te istog upućujem na ambulantu ID, da mu propiše terapiju, koja se nalazi svega par metara od ambulante HMP. Što se tiče navoda X.X. upućenih na račun med. sestre XX tvrdim kao dežurni doktor da je izrečena notorna neistina a da je sestra svoj dio posla obavila profesionalno.”

- U Izjavi br. 3888, od 30. marta 2022. godine, koja je uz izjašnjenje dostavljena Zaštitniku, medicinska sestra navodi: “Dana 28.03.2022. god. u jutarnjim časovima iza vrata od ambulante HMP-Golubovci primjećujem mušku osobu. Pošto se u ambulanti nalazi pacijent na pregled ustajem put vrata misleći da je pratnja od pacijenta i obraćam se riječima “Izvolite, šta ste trebali?” U tom momentu slijedi odgovor: “Ko si ti? Jesi li dr? Nemam šta sa tobom da pričam.” Vidjevši reakciju zatvaram vrata (koja se jedino laganim pokretom mogu zatvoriti, jer je stara brava). Doktor dok piše izvještaj prethodnom pacijentu - kaže da uvedem sledećeg pacijenta. Prilikom ulaska u ambulantu tražim zdrav. knjižicu - dobijam odgovor da nema zdr. knjižicu i vadi ličnu kartu. Prilikom upisivanja pacijenta vidim da se radi o X.X. (poznato lice iz dnevne štampe) i prekidam svaki vid komunikacije. On lista dokumentaciju i već uspostavlja razgovor sa dr. ... Što se tiče navoda od strane X.X. mogu samo da kažem da je iznio notornu neistinu za šta imam i svjedoke. Želim upoznati nadležne u mojoj službi da se radi o licu koje je pravosnažno osuđivano za ... falsifikovanje, lažno predstavljanje, pa čak i prijetnju pištoljem maloljetnom licu. On čak u svojoj prijavi u pisanom format navodi da će od sada pa u buduće snimati moje ponašanje na javnom mjestu. Iz ovog se može zaključiti da on meni lično prijeti i ugrožava moju bezbjednost. Moram iskoristiti priliku da se zahvalim novinarki - Y.Y. što je prethodno kontaktirala moje pretpostavljene i sačekala moje izjašnjavanje. Još jednom tvrdim da je ovo notorna neistina koja je iznešena i upućena lično meni.”

- U Izjavi br. 3889, od 30. marta 2022. godine, koja je uz izjašnjenje dostavljena Zaštitniku, dr XX, navodi: “Na osnovu navoda izrečenih od strane X.X. kao dežurni doktor u ambulanti HMP Golubovci izjašnjavam se da je u ambulantu došao kad ga je sestra primijetila iza vrata da stoji, izašla je da pita o čemu se radi, dok sam ja u ambulanti pregledao pacijenta čuo sam neprijatan komentar od strane X.X. upućen med. sestri da ona nema pravo da ga pita i da nije doktor. Pacijentu koji je već bio u ambulanti sam kazao da sačeka da mu napišem izvještaj nakon čega je med. sestra pozvala X.X. da uđe. Obratila mu se i tražila zdravstvenu knjižicu, on je rekao da nema i pružio je dokumentaciju, nakon čega sam započeo pregled. Priložio mi je dokumentaciju iz UC sa dijagnozom xxx. U dokumentaciji stoji da se pacijent po obradi javi svom izabranom doktoru (jer HMP nema mogućnost izdavanja recepata) te istog upućujem na ambulantu ID, da mu propiše terapiju, koja se nalazi svega par metara od ambulante HMP. Što se tiče navoda X.X. upućenih na račun med. sestre XX tvrdim kao

dežurni doktor da je izrečena notorna neistina a da je sestra svoj dio posla obavila profesionalno. Da se radi o neistinama ide u prilog i to što je navedena osoba za ovakvo ponasanje i ranije osudjivana. Radi se o licu koje cesto posjecuje HMP, tražeći terapiju bola bez da se radi o dijagnozi koja to zahtijeva, što je zapažanje i ostalih mojih kolega. Navodim da me je tog istog dana zapratio na društvenoj mreži gdje sam ga blokirao. Iz njegove izjave zaključujem da želi da okrivi med. sestru sa dugogodišnjim radom u HMP XX, a ja kao dežurni doktor jedino mogu da odlučujem o njegovoj terapiji jer med. sestra radi isključivo po mom nalogu. Kao dežurni doktor mogu da navedem i tvrdim da je X.X. iznio neistinu jer sam i sam prisustvovao navedenom događaju, kao i pacijent koji je čekao izvještaj. Moje profesionalno mišljenje je da navedena osoba treba biti upućena psihijatru na pregled.“

- Iz Akta br. 6-074/22-1285, od 20. aprila 2022. godine proizilazi da Ministarstvo zdravlja obavještava podnosioca pritužbe da će sa dužnom pažnjom razmotriti njegov zahtjev i u skladu sa normativnim aktima zatražiti izjašnjenje Zaštitnika prava pacijenata, Komisije za kontrolu kvaliteta u Zavodu za hitnu medicinsku pomoć, dr XX i medicinske sestre XXI blagovremeno ga obavijestiti o preduzetim aktivnostima.

- Iz Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Javne zdravstvene ustanove Zavod za hitnu medicinsku pomoć Crne Gore, od avgusta 2021. godine proizilazi da je su za medicinsku sestru/tehničara u timu za HMP u Jedinici za HMP predviđeni sljedeći poslovi: pružanje hitnih medicinskih usluga pacijentima koji se obarte za medicinsku pomoć u ambulanti ili na teritoriji Crne Gore, po nalogu doktora u timu HMP.

- Prema istom Pravilniku u radne aktivnosti medicinske sestre - tehničara spadaju: prijem pacijenata i njihovo nadgledanje dok čekaju da ih primi doktor; davanje injekcija i infuzija po nalogu doktora; pripremanje materijala i instrumenata za sterilizaciju, dezinfekciju i sterilizacija i kontrola sterilnosti; pripremanje neophodnih mjera reanimacije pacijenta – bolesnika kod kliničke smrti, pojave anafilaktičkih reakcija i drugih stanja sa ugroženim osnovnim životnim funkcijama u okviru stručnog znanja i utvrđenih ovlašćenja; pripremanje i obavljanje određenih medicinsko - tehničkih radnji shodno stručnoj osposobljenosti; stavljanje svih vrsta zavoja; pružanje prve pomoći; pomaganje doktoru u svim intervencijama po njegovom nalogu; obavještavanje doktora o nepovoljnim simptomima, problemima ili nepovoljnim događajima; profesionalno usavršavanje; pomaganje u obuci pripravnika i drugog, koji mogu biti angažovani u ordinaciji ili na terenu; vođenje propisne medicinske evidencije i dokumentacije; održavanje medicinske evidencije (ručno i kompjuterski), efikasno čuvanje i pronalaženje podataka; poznaje rad na računaru, a naročito aplikacije u kojima rade; čuvanje opreme, potrošne robe i kancelarijskog materijala; prijem naknada za usluge od pacijenata kada je to potrebno i izdavanje odgovarajućih računa (participacija i slično); pripremanje izvještaja Institutu za javno zdravlje, Fondu za zdravstveno osiguranje ili pravnim vlastima, po instrukcijama doktora; po potrebi upravlja sanitetskim vozilom HMP; učestvuje u kontinuiranoj edukaciji; pomaže kod nošenja pacijenata od mjesta akcidenta do vozila po nalogu doktora; obavlja i druge poslove u skladu sa stručnom spremom i po nalogu doktora, rukovodioca odsjeka, glavnoj sestri/tehničaru

Zavoda za HMP i direktora ZHMP; odgovara za svoj rad Rukovodiocu jedinice, Glavnoj sestri/tehničaru ZHMP, Pomoćniku direktora i Direktoru Zavoda za HMP.

#### **IV RELEVANTNI PROPISI**

##### **Domaće pravo:**

##### **7. Ustav Crne Gore određuje:**

###### **Član 6**

“Crna Gora jemči i štiti prava i slobode.

Prava i slobode su nepovredivi.

Svako je obavezan da poštuje prava i slobode drugih.”

###### **Član 8 stav 1**

“Zabranjena je svaka neposredna ili posredna diskriminacija, po bilo kom osnovu.”

###### **Član 17**

“Prava i slobode ostvaruju se na osnovu Ustava i potvrđenih međunarodnih sporazuma.

Svi su pred zakonom jednaki, bez obzira na bilo kakvu posebnost ili lično svojstvo.”

###### **Član 69 stav 1**

“Svako ima pravo na zdravstvenu zaštitu.”

##### **8. Zakon o zabrani diskriminacije ("Službeni list Crne Gore", br. 046/10, 040/11, 018/14, 042/17) propisuje:**

###### **Član 2 st. 1, 2 i 3**

“Zabranjen je svaki oblik diskriminacije, po bilo kom osnovu.

Diskriminacija je svako pravno ili faktičko pravljenje razlike ili nejednako postupanje, odnosno propuštanje postupanja prema jednom licu, odnosno grupi lica u odnosu na druga lica, kao i isključivanje, ograničavanje ili davanje prvenstva nekom licu u odnosu na druga lica, koje se zasniva na rasi, boji kože, nacionalnoj pripadnosti, društvenom ili etničkom porijeklu, vezi sa nekim manjinskim narodom ili manjinskom nacionalnom zajednicom, jeziku, vjeri ili uvjerenju, političkom ili drugom mišljenju, polu, promjeni pola, rodnom identitetu, seksualnoj orijentaciji i/ili interseksualnim karakteristikama, zdravstvenom stanju, invaliditetu, starosnoj dobi, imovnom stanju, bračnom ili porodičnom stanju, pripadnosti grupi ili pretpostavci o pripadnosti grupi, političkoj partiji ili drugoj organizaciji, kao i drugim ličnim svojstvima.

Neposredna diskriminacija postoji ako se aktom, radnjom ili nečinjenjem lice ili grupa lica, u istoj ili sličnoj situaciji, dovode ili su dovedeni, odnosno mogu biti dovedeni u nejednak položaj u odnosu na drugo lice ili grupu lica po nekom od osnova iz stava 2 ovog člana.”

##### **9. Zakon o zdravstvenoj zaštiti ("Službeni list Crne Gore", br. 003/16, 039/16, 002/17, 044/18, 024/19, 024/19, 082/20, 008/21) propisuje:**

###### **Član 10 stav 1**

“Zdravstvena zaštita se sprovodi na načelima sveobuhvatnosti, kontinuiranosti, dostupnosti, cjelovitog i specijalizovanog pristupa zdravstvenoj zaštiti, kao i na načelu stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite.”

###### **Član 11 stav 1, tč. 4 i 7**

“U ostvarivanju zdravstvene zaštite građanin ima pravo na jednakost u cjelokupnom tretmanu prilikom ostvarivanja zdravstvene zaštite i pravo na:

...

4) naknadu štete koja mu je nanesena pružanjem neodgovarajuće zdravstvene zaštite;

7) privatnost i povjerljivost svih podataka koji se odnose na njegovo zdravlje.”

#### **Član 25 stav 1 tačka 24**

“Zdravstvena djelatnost koja se obavlja na primarnom nivou zdravstvene zaštite, obuhvata:

...

24) hitnu medicinsku pomoć.

#### **Član 28 stav 1**

“Hitna medicinska pomoć se organizuje u skladu sa posebnim zakonom.”

### **10. Zakon o pravima pacijenata ("Službeni list Crne Gore", br. 040/10, 040/11) propisuje:**

#### **Član 2**

“Jednako pravo na kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu garantuje se svakom pacijentu u skladu sa njegovim zdravstvenim stanjem, opšteprihvaćenim stručnim standardima i etičkim načelima, uz pravo na ublažavanje patnje i bola u svakoj fazi bolesti i stanja, na svim nivoima zdravstvene zaštite.”

#### **Član 7**

“Pacijent ima pravo na blagovremen pristup svim vrstama informacija o njegovom zdravstvenom stanju i bolesti, načinu pružanja zdravstvenih usluga i njihovog korišćenja, kao i na sve informacije koje su, na osnovu naučnih ispitivanja i istraživanja, poznate i dostupne.

Zdravstvena ustanova je dužna da pacijentu pruži informaciju o sadržini medicinske dokumentacije.”

#### **Član 27**

“Tokom posjete doktoru, sprovođenja dijagnostičkih ispitivanja i/ili terapijskih procedura pacijent ima pravo na zaštitu svoje privatnosti.

Lični podaci i informacije koje je pacijent saopštio nadležnom zdravstvenom radniku, uključujući i one koji se odnose na njegovo zdravstveno stanje i potencijalne dijagnostičke i terapijske procedure, kao i podaci iz medicinske dokumentacije, predstavljaju profesionalnu tajnu i čuvaju se u skladu sa posebnim zakonom.”

#### **Član 30 stav 1 i 2**

“Pacijent ima pravo na blagovremenu zdravstvenu zaštitu.

Pravo iz stava 1 ovog člana obezbjeđuje se na svim nivoima zdravstvene zaštite.”

### **11. Zakon o hitnoj medicinskoj pomoći ("Službeni list Crne Gore", br. 049/08, 040/11, 080/20) propisuje:**

#### **Član 1**

“Hitna medicinska pomoć (u daljem tekstu: hitna pomoć), kao posebna oblast zdravstvene djelatnosti koja se obavlja na primarnom nivou, organizuje se radi preduzimanja neophodne i neodložne medicinske intervencije, čije bi nepreduzimanje ugrozilo život i zdravlje građana ili izazvalo trajno oštećenje i sprovodi u skladu sa ovim zakonom i propisima o zdravstvenoj zaštiti i zdravstvenom osiguranju.”

#### **Član 2**

“Hitna pomoć je hitno medicinsko zbrinjavanje lica kojima je zbog bolesti, stradanja ili ozljede neposredno ugrožen život, pojedini organ ili dijelovi tijela, odnosno kod kojih bi u kratkom vremenskom periodu moglo doći do ugroženosti osnovnih životnih funkcija, disanja i srčanog rada, a



u svrhu maksimalnog skraćanja vremena od nastanka hitnog stanja do potpunog zbrinjavanja, odnosno do upućivanja na dalje liječenje.

Hitna pomoć se pruža na mjestu događaja, tokom primarnog sanitetskog transporta, kao i u jedinicama hitne pomoći, neprekidno 24 sata.”

#### **Član 6 stav 1**

“Djelatnost Zavoda je:

...

- prijem, pregled i trijaža pacijenata po redovima hitnosti;
- davanje odgovarajuće terapije, primarna obrada rana i povreda.”

#### **Član 8**

“Zavod obavlja djelatnost iz člana 6 ovog zakona preko organizacionih dijelova: jedinica i podstanica za hitnu pomoć.”

#### **Član 10 stav 1 i 2**

“Svaka jedinica i podstanica za hitnu pomoć ima potreban broj timova, reanimobila i vozila za hitan sanitetski transport.

Tim u jedinici i podstanici za hitnu pomoć čine: doktor, dvije medicinske sestre, odnosno medicinska tehničara, od kojih je jedan vozač vozila hitne pomoći.”

#### **Član 11**

“Doktor u timu hitne pomoći vrši pregled, dijagnostičke postupke, određuje i primjenjuje terapiju prema Protokolu o dijagnostičko-terapijskim postupcima u hitnoj pomoći i koordinira radom ostalih članova tima.

Protokol iz stava 1 ovog člana donosi Ministarstvo.”

### **12. Zakon o Zaštitniku/ci ljudskih prava i sloboda Crne Gore ("Službeni list Crne Gore", br. 042/11, 032/14, 021/17):**

#### **Član 20 stav 1**

“Zaštitnik/ca u vršenju svoje funkcije djeluje na način što: ukazuje, upozorava, kritikuje, predlaže ili preporučuje.”

#### **Član 27 stav 1 i 2**

“Zaštitnik/ca je institucionalni mehanizam za zaštitu od diskriminacije.

Zaštitnik/ca, uz saglasnost diskriminisanog lica, postupa i preduzima mjere za zaštitu od diskriminacije, u skladu sa ovim zakonom i posebnim zakonom kojim je uređena zabrana diskriminacije.”

#### **Član 41 stav 1**

„Nakon završetka ispitivanja povrede ljudskih prava i sloboda Zaštitnik daje mišljenje o tome da li je, na koji način i u kojoj mjeri došlo do povrede ljudskih prava i sloboda.“

### **13. Kodeks medicinske etike i deontologije**

#### **Član 4**

„Obaveza ljekara je da svoju profesionalnu aktivnost obavlja savjesno, po pravilima medicinske struke i sa potrebnom pažnjom, u skladu sa načelima medicinske etike i deontologije i načelima čovječnosti.“

#### **Član 5**

„Ljekar ljekarsku pomoć pruža svima jednako, bez obzira na godine života, pol, rodni identitet, rasu, nacionalnu pripadnost, vjeru, društveni položaj, obrazovanje, jezik, bračno ili porodično stanje,

seksualnu orijentaciju, socijalno porijeklo, političko ili drugo ubjeđenje, imovinsko stanje, jezik, kulturu, vrstu bolesti, psihički ili tjelesni invaliditet ili drugo lično svojstvo, poštujući ljudska prava i dostojanstvo svakog čovjeka.“

#### **Član 6**

„Ljekar je dužan da poštuje prava, slobode, autonomiju i ljudsko dostojanstvo svakog pacijenta, kao i da se u svom radu vodi principima dobročinstva, nanošenja najmanje štete i principima pravičnosti.“

#### **Član 9**

„Odluke ljekara moraju da se zasnivaju isključivo na postupcima koji bolesniku olakšavaju trpljenje i ostvaruju zdravlje, poštujući pri tom prava, slobode, autonomiju i dostojanstvo svakog pacijenta. Profesionalni odnos ljekara prema pacijentu ne smije biti uslovljen bilo kojim neetičkim razlogom.“

#### **Član 14**

„Međusobni odnosi ljekar - pacijent moraju da se zasnivaju na uzajamnom povjerenju i odgovornosti, tako da pacijent aktivno učestvuje u svom liječenju.

Dužnost ljekara je da pacijenta obavijesti o njegovim pravima i obavezama, kao i da se zalaže za poštovanje prava svih pacijenata.“

#### **Član 22, st. 1 i 2**

„Svaki ljekar je dužan da uvijek i na svakom mjestu pruži hitnu medicinsku pomoć licu kojem prijete neposredna opasnost po život i zdravlje, u granicama svojih mogućnosti i znanja, bez obzira na to da li je na dužnosti ili nije i bez obzira na to da li je za pomoć izričito zamoljen ili nije.

Ako je bolesnoj ili povrijeđenoj osobi potrebna medicinska pomoć koju ljekar nije u stanju da pruži, dužan je da preduzme odgovarajuće mjere u cilju pružanja adekvatne zdravstvene zaštite.“

#### **Član 26, stav 1**

„U granicama stručne osposobljenosti ljekar je u obavljanju svog poziva samostalan i nezavisan, a za svoj rad snosi ličnu odgovornost pred pacijentima i društvom. Ljekar ima pravo da odbije svaki pokušaj pritiska od strane kolega, pacijenata ili drugih lica, ukoliko ti zahtjevi protivurječe principima Etičkog kodeksa, profesionalnim dužnostima ili zakonu.“

#### **Član 33, st. 1 i 2**

„Sve što je ljekar saznao o pacijentu obavljajući svoj posao smatra se profesionalnom ljekarskom tajnom.

Podaci o pacijentu mogu biti saopšteni samo na način na koji je anonimnost pacijenta obezbijeđena.“

### **Međunarodno pravo:**

## **14. Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1976.)**

### **Član 12**

1. Države članice ovog pakta priznaju pravo koje ima svako lice na najbolje psihičko i mentalno zdravlje koje može da postigne. 2. Mjere koje će država članica ovog pakta preduzeti u cilju osiguranja punog ostvarenja ovog prava treba da obuhvate mjere potrebne radi osiguranja: (a) smanjenje broja mrtvorodne djece i smrtnosti djece, kao i zdrav razvitak djeteta; (b) poboljšanje svih vidova higijene sredine i industrijske higijene; (c) profilaksije i liječenje epidemičkih, endemičkih, profesionalnih i drugih oboljenja, kao i borbu protiv ovih bolesti; (d) stvaranje uslova za osiguranje svima ljekarskih usluga i pomoći u slučaju bolesti.

## V ZAKLJUČNA OCJENA

**15.** Podnosilac pritužbe je prigovorio nesavjesnom radu medicinske sestre ambulante Hitne medicinske pomoći u Golubovcima, XX, stavljajući joj na teret diskriminaciju u vezi sa neukazivanjem medicinske pomoći. U suštini, podnosilac problematizuje dio izjave imenovane, date u postupku inspekcijskog nadzora koji je pokrenut po njegovom obraćanju, a koji glasi: "Prilikom upisivanja pacijenta vidim da se radi o X.X. (poznato lice iz dnevne štampe) i prekidam svaki vid komunikacije." Navedenu izjavu podnosilac pritužbe smatra aktom diskriminacije u vezi sa neukazanom medicinskom pomoći i u vezi sa tim traži postupanje i zaštitu.

**16.** Iz spisa predmeta proizilazi da je podnosilac pritužbe zadobio povredu motornom šegom i da mu je 27. marta 2022. godine u Kliničkom centru Crne Gore utvrđena dijagnoza i određena terapija. Iz spisa takođe proizilazi da je 28. marta 2022. godine dr XX primio podnosioca pritužbe u ambulantu Hitne medicinske pomoći u Golubovcima i sačinio Izvještaj br. 841 u kojem je konstatovao da je podnosilac pritužbe priložio dokumentaciju iz Urgentnog centra po dijagnozi xxx, te da mu je u Urgentnom centru ordinirana terapija i određena kontrola preko nadležnog Doma zdravlja. Tom prilikom, podnosiocu pritužbe nije ordinirana terapija bola, već je upućen na izabranog doktora. Dalje, iz Izvještaja ljekara u HMP Podgorica od 28. marta 2022. godine, koji potpisuje doktorica XX, proizilazi da je podnosiocu pritužbe u toj jedinici Zavoda ordinirana terapija bola.

**17.** Predmet postupka pred Zaštitnikom odnosio se na ispitivanje da li je sporna izjava medicinske sestre XX koja je uz izjašnjenje dostavljena i Zaštitniku, a koja glasi: "prilikom upisivanja pacijenta vidim da se radi o X.X. (poznato lice iz dnevne štampe) i prekidam svaki vid komunikacije" uticala na odluku da se podnosiocu pritužbe ne ordinira terapija bola u ambulanti HMP u Golubovcima, već da se uputi na izabranog doktora, koji se, prema navodima iz izjašnjenja, nalazi svega par metara od ambulante HMP.

**18.** U vezi sa prednjim, Zaštitnik konstatuje da odluka medicinske sestre da ne nastavi komunikaciju sa podnosiocem pritužbe, sa razloga što ga percipira kao poznato lice iz dnevne štampe, nije uticala na odluku da podnosioca primi doktor u timu XX, a nakon što je med. sestra upisala podatke o njemu kao pacijentu. Takođe, iz spisa proizilazi da je doktor pregledao zdravstvenu dokumentaciju podnosioca pritužbe i donio odluku da mu ne ordinira terapiju bola u ambulanti HMP u Golubovcima, već da ga uputi na izabranog doktora radi propisivanja terapije, što je konstatovano u Izvještaju br. 841 od 28. marta 2022. godine, koji potpisuje dr XX.

**19.** Zaštitnik podsjeća da, prema aktu o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji JZU Zavod za hitnu medicinsku pomoć Crne Gore, medicinska sestra u timu za HMP pruža hitne

medicinske usluge pacijentima koji se obrate za medicinsku pomoć u ambulanti ili na teritoriji Crne Gore, po nalogu doktora u timu za HMP. To dalje znači da med. sestra nije ovlašćena da sama ordinira terapiju bola bez naloga i saglasnosti doktora u timu za HMP, što implicira da prekid komunikacije sa podnosiocem pritužbe nema uzročno posljedičnu vezu sa činjenicom da podnosiocu pritužbe nije ordinirana terapija bola, jer o tom odlučuje doktor u timu na osnovu procjene stanja pacijenta, a prema Protokolu o dijagnostičko-terapijskim postupcima u hitnoj pomoći.

**20.** Dalje, podsjećamo da Zaštitnik ne može da preudicira ili se miješa u postupak utvrđivanja odgovornosti doktora i medicinske sestre, koji se vodi pred Ministarstvom zdravlja i u kom će se odlučiti da li je bilo propusta u radu imenovanih u odnosu na činjenicu da podnosiocu pritužbe nije pružena medicinska usluga (terapija bola) u ambulanti HMP u Golubovcima, a jeste u Jedinici HMP u Podgorici.

**21.** Međutim, Zaštitnik ukazuje da se pacijenti na bilo kom nivou zdravstvene zaštite ne smiju stigmatizovati i posmatrati u kontekstu njihovog javnog eksponiranja ili percepcije o ranijoj osuđivanosti i neprimjerenom ponašanju, na šta se poziva med. sestra u svojoj izjavi. Stvarna ili pretpostavljena saznanja o pacijentu ne smiju biti barijera u komunikaciji i ophođenju koje ugrožava odnos punog povjerenja pacijenta prema ljekaru i medicinskoj struci. U slučaju neprimjerenog ponašanja pacijenta, na koje se ukazuje u izjašnjenju i izjavama, zdravstveni radnici su dužni opomenuti ga i upozoriti na posljedice.

**22.** Isto tako, dr se u Izjavi br. 3889 od 30. marta 2022. godine, a koja je dostavljena i Zaštitniku, opovrgavajući navode podnosioca upućene na račun med. sestre, poziva na njegovu raniju osuđivanost, kao i pretpostavku da treba da bude upućen psihijatru na pregled. Ovakve izjave date u svjetlu opovrgavanja navoda podnosioca pritužbe imaju potencijal da stigmatizuju i nepovoljno utiču na odnos punog povjerenja pacijenta u doktora i medicinske radnike. Mišljenje doktora XX o zdravstvenom stanju podnosioca pritužbe treba biti predmet eventualnog postupanja doktora specijalista, a ne razlog kojim se nastoji dokazati navodna neistinitost njegovih navoda, pogotovo što eventualna psiho - socijalna oštećenja podnosioca nijesu potvrđena od strane relevantne specijalizacije.

**23.** Zaštitnik podsjeća na obavezu ljekara da postupaju u skladu sa kodeksom medicinske etike i da svoju profesionalnu aktivnost obavljaju savjesno, stručno i etički besprekorno. Ljakerska pomoć mora biti pružena svima jednako, uz poštovanje prava, sloboda, autonomije i ljudskog dostojanstva svakog pacijenta. Ljekari se u svom radu trebaju voditi principima dobročinstva, pravičnosti i nanošenja najmanje štete, postupajući sa ciljem da bolesniku olakšavaju trpljenje i ostvarenje zdravlja.

**24.** U vezi sa spornim događajem od 28. marta 2022. godine Zaštitnik očekuje da će Ministarstvo zdravlja, u sadejstvu sa Zaštitnikom prava pacijenata i Komisijom za kontrolu

kvaliteta, preduzeti sve mjere na blagovremen i djelotvoran način, radi utvrđivanja eventualne odgovornosti dr XX i med. sestre XX. Takvo postupanje mora da ima za cilj utvrđivanje eventualne odgovornosti u konkretnom slučaju, ali i prevenciju neetičkog, neprofesionalnog i nesavjesnog postupanja medicinskih radnika.

**25.** Kod činjenice da je postupak utvrđivanja odgovornosti dr i medicinske sestre pred Ministarstvom zdravlja u toku, a kako se u pritužbom opisanom postupanju nije mogla utvrditi uzročna - posljedična veza između spornog dijela izjave med. sestre XX i činjenice da podnosiocu pritužbe u ambulanti Hitne medicinske pomoći u Golubovcima nije ordinirana terapija bila, Zaštitnik

### **UKAZUJE**

#### ***JZU Zavod za hitnu medicinsku pomoć Crne Gore***

- Da sprovede program edukacija i obuka za medicinske radnike hitne medicinske pomoći o kodeksu medicinske etike, pravilima obavljanja profesije i dužnostima ljekara prema pacijentima;

- Da stvarna ili pretpostavljena saznanja o pacijentu (ranija osuđivanost, javno eksponiranje i drugo lično svojstvo) ni na koji način ne smiju uticati na komunikaciju i ne ugrožavaju profesionalni odnos doktora i medicinskih radnika prema pacijentima.

JZU Zavod za hitnu medicinsku pomoć Crne Gore dužan je da obavijesti Zaštitnika o mjerama i radnjama preduzetim na izvršenju ovog mišljenja u roku od 30 dana od dana prijema ovog mišljenja, sa ukazivanjem.

**ZAMJENICA ZAŠTITNIKA  
LJUDSKIH PRAVA I SLOBODA CRNE GORE  
*Nerma Dobardžić***

#### **Dostaviti:**

- *Podnosiocu pritužbe*
- *JZU Zavod za hitnu medicinsku pomoć*
- *Ministarstvu zdravlja na upoznavanje*
- *a/a*

