

**Broj: 01-927/26**

**Podgorica, 7. septembar 2026. godine**  
**MP/MP**

Zaštitnik ljudskih prava i sloboda Crne Gore, u skladu sa odredbom člana 41 stav 1 Zakona o Zaštitniku ljudskih prava i sloboda Crne Gore (»Službeni list CG«, br.42/11, 32/14 i 3/26) i člana 35 Pravila o radu Zaštitnika ljudskih prava i sloboda Crne Gore ("Službeni list CG", br.53/14), sproveo je ispitni postupak po pritužbi XX i utvrdio činjenično stanje na način koji slijedi

## **I UVOD**

1. Zaštitniku ljudskih prava i sloboda Crne Gore obratila se XX pritužbom zbog postupanja zaposlenih u Jedinici Hitne medicinske pomoći Herceg Novi, prilikom njenog obraćanja za zdravstvenu pomoć zbog akutnih zdravstvenih tegoba. Podnositeljka je ukazala na postupanje koje je, prema njenim navodima, podrazumijevalo upućivanje u drugu zdravstvenu ustanovu bez prethodne medicinske procjene, kao i ponovno udaljavanje iz Jedinice HMP uz preporuku da se obrati psihijatru.

U postupku ispitivanja navoda pribavljeno je izjašnjenje Zavoda za hitnu medicinsku pomoć Crne Gore, odnosno zaštitnika prava pacijenata, kao i izjava zaposlene XX, medicinske tehničarke/sestre nakon čega se podnositeljka izjasnila na dostavljeno obavještenje.

## **II ČINJENICE**

2. Činjenice utvrđene na osnovu navoda podnositeljke pritužbe, pribavljene dokumentacije i izjašnjenja Zavoda, mogu se slubimirati na sljedeći način.

3. Podnositeljka se obratila Jedinici HMP Herceg Novi zbog akutnih zdravstvenih tegoba, koje je opisala kao izraženu vrtoglavicu, ubrzan puls, pritisak/bol u grudima i otežano disanje. Podnositeljka navodi da se događaj desio 18. decembra 2025. godine, u periodu između 09:00 i 09:30 časova.

4. Iz izjašnjenja zaštitnika prava pacijenata i izjave zaposlene XX naveden je datum 25. decembar 2025. godine, takođe u periodu od 09:00 do 09:30 časova. U pogledu ove nesaglasnosti nije dato posebno obrazloženje, odnosno nije razjašnjeno da li je u pitanju tehnička greška u navođenju datuma ili se izjašnjenje Zavoda odnosi na drugi događaj.

5. Prema navodima podnositeljke, nakon što je zaposlenoj HMP saopštila svoje tegobe, upućena je u Dom zdravlja Herceg Novi bez prethodnog pregleda i osnovne medicinske procjene. Podnositeljka posebno navodi da joj tom prilikom nije saopšteno da je dežurni doktor, odnosno ekipa HMP, odsutna ili angažovana na terenu, niti da joj je objašnjeno zbog čega je, imajući u vidu prijavljene tegobe, upućena u drugu zdravstvenu ustanovu.

6. Iz izjave medicinske sestre XX proizlazi da je ekipa HMP Herceg Novi u relevantnom trenutku bila angažovana na terenu, te da je ona, smatrajući da prezentovana simptomatologija zahtijeva tretman preko izabranog doktora, podnositeljku usmjerila ka najbližoj zdravstvenoj ustanovi.

Iz iste izjave ne proizlazi da je prije upućivanja podnositeljke izvršen pregled od strane dežurnog doktora, niti su navedeni podaci o izvršenoj procjeni osnovnih vitalnih parametara.

7. Takođe, iz raspoložive dokumentacije ne proizlazi da je jasno dokumentovana trijažna procjena, niti na osnovu kojih konkretnih medicinskih činjenica je zaključeno da podnositeljka ne zahtijeva neposredan pregled u HMP.

8. Zavod je u svom izjašnjenju naveo da je za rad tima HMP odgovoran dežurni doktor, koji uzima anamnezu, određuje red hitnosti, vrši pregled pacijenta i usmjerava ga na dalje postupanje, dok medicinski tehničar/sestra pomaže doktoru i postupa po njegovim uputstvima i smjernicama. Međutim, iz dostavljenog izjašnjenja nije jasno utvrđeno da li je u konkretnom slučaju medicinska sestra prije upućivanja podnositeljke konsultovala dežurnog doktora, niti da li je postupala po njegovom nalogu.

9. Podnositeljka navodi da je, nakon dolaska u Dom zdravlja, zdravstvena radnica te ustanove procijenila njeno stanje i zajedno sa njom se vratila u HMP, kako bi zatražila da bude pregledana. Prema navodima podnositeljke, tom prilikom joj je u HMP rečeno da sačeka pregled. Podnositeljka dalje navodi da joj je, nakon što se zdravstvena radnica Doma zdravlja udaljila, ista medicinska radnica HMP rekla da se obrati psihijatru, bez prethodnog pregleda, nakon čega je ponovo udaljena iz HMP. Navedeni dio događaja nije potvrđen izjavom druge strane, ali iz dokumentacije takođe ne proizlazi da je Zavod dostavio podatke kojima bi ovaj navod bio pouzdano opovrgnut.

10. Podnositeljka je posebno pojasnila da ne osporava mogućnost upućivanja na psihijatrijsku procjenu kada za to postoji medicinski osnov, već smatra spornim to što joj je, prema njenim navodima, takva preporuka data prije bilo kakve osnovne procjene njenih akutnih fizičkih tegoba.

11. Iz dokumentacije proizlazi i da je pritužba zaštitniku prava pacijenata proslijeđena sa zakašnjenjem, usljed tehničkog propusta, što je direktor Zavoda obrazložio u svom dopisu Zaštitniku. Nakon sprovedenog postupka pred zaštitnikom prava pacijenata, podnositeljka se izjasnila na dostavljeno obavještenje, osporavajući prvenstveno tačnost datuma i redoslijeda događaja, kao i zaključak da je njeno upućivanje u drugu ustanovu bilo adekvatno obrazloženo.

### **III. RELEVANTNO PRAVO**

**Ustav Crne Gore** («Službeni list CG», br. 1/2007 i 38/13)

#### **Član 69**

Svako ima pravo na zdravstvenu zaštitu.

**Zakon o pravima pacijenata** ("Službeni list Crne Gore", br. 040/10 od 22.07.2010, 040/11 od 08.08.2011)

#### **Član 1**

Svako lice, bolesno ili zdravo, koje u zdravstvenoj ustanovi zatraži ili kome se pruža zdravstvena usluga u cilju očuvanja i unaprjeđenja zdravlja, sprječavanja bolesti, liječenja i zdravstvene njege i rehabilitacije (u daljem tekstu: pacijent) ima prava utvrđena ovim zakonom.

U ostvarivanju prava utvrđenih ovim zakonom obezbjeđuje se poštovanje ljudskog dostojanstva, fizičkog i psihičkog integriteta i zaštita tih prava.

## **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 30**

Pacijent ima pravo na blagovremenu zdravstvenu zaštitu.

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

## **Član 31**

Pacijent kome je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu ili određeno pravo utvrđeno ovim zakonom, odnosno pacijent koji nije zadovoljan pruženom zdravstvenom uslugom ili postupkom zdravstvenog ili drugog radnika zdravstvene ustanove može podnijeti prigovor.

## **Član 32**

Prigovor se podnosi usmeno ili u pisanom obliku.

Po prigovoru pacijenta direktor ili zaštitnik prava pacijenata odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana podnošenja prigovora, utvrđuje sve okolnosti i bitne činjenice u vezi sa navodima iznijetim u prigovoru i o tome obavještava podnosioca prigovora.

Pacijent koji je nezadovoljan nalazom po prigovoru može se obratiti zdravstvenoj inspekciji, u skladu sa zakonom.

**Zakon o hitnoj medicinskoj pomoći** ("Službeni list Crne Gore", br. 049/08 od 15.08.2008, 040/11 od 08.08.2011, 080/20 od 04.08.2020, 048/24 od 24.05.2024)

## **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 skraćivanja vremena od nastanka hitnog stanja do potpunog zbrinjavanja, odnosno do upućivanja na dalje liječenje.

## **Član 5**

Djelatnost iz člana 2 ovog zakona organizuje i sprovodi Zavod za hitnu medicinsku pomoć (u daljem tekstu: Zavod).

## **Član 6**

Djelatnost Zavoda je:

- prijem, pregled i trijaža pacijenata po redovima hitnosti

#### **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.

**Zakon o Zaštitniku ljudskih prava i sloboda Crne Gore** („Službeni list CG“, br.42/11 i 32/14)

#### **Član 20**

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

### **V ZAKLJUČNA OCJENA**

12. Podnositeljka pritužbe prigovara postupanju zaposlenih u Jedinici Hitne medicinske pomoći Herceg Novi, navodeći da joj, prilikom obraćanja za pomoć zbog akutno nastalih zdravstvenih tegoba, nije pružena odgovarajuća procjena, već da je bez pregleda i osnovne procjene upućena u Dom zdravlja, a potom, nakon ponovnog dolaska u HMP, upućena da se obrati psihijatru. Suštinu pritužbe ne predstavlja samo činjenica da je podnositeljki preporučeno da zdravstvenu pomoć potraži u drugoj ustanovi, niti samo pominjanje psihijatrijskog pregleda, već način na koji je prema njoj postupano, odnosno tvrdnja da je odluka o njenom daljem usmjeravanju donijeta bez prethodne procjene njenih akutnih tegoba.

13. Zaštitnik je u postupku razmotrio navode podnositeljke, izjašnjenje Zavoda za hitnu medicinsku pomoć Crne Gore, obavještenje zaštitnika prava pacijenata, kao i izjavu medicinske sestre XX. Pri tome, Zaštitnik je imao u vidu da se u raspoloživoj dokumentaciji pojavljuje nesaglasnost u pogledu datuma predmetnog događaja, budući da podnositeljka od početka navodi 18. decembar 2025. godine, dok se u izjašnjenju Zavoda i izjavi zaposlene navodi 25. decembar 2025. godine. Ova nesaglasnost je od značaja za ocjenu potpunosti i pouzdanosti podataka na kojima je zasnovano izjašnjenje Zavoda, budući da od tačnog datuma zavisi mogućnost provjere sastava dežurnog tima, angažovanosti ekipe na terenu i drugih okolnosti relevantnih za predmetni događaj.

14. Zaštitnik posebno ima u vidu navod Zavoda da rad jedinica Hitne medicinske pomoći počiva na timskom radu, pri čemu je za rad tima odgovoran dežurni doktor, koji uzima anamnezu, određuje red hitnosti, vrši pregled pacijenta i određuje dalje postupanje, dok medicinski tehničar/sestra pomaže doktoru u radu i postupa u skladu sa njegovim uputstvima i smjernicama. Istovremeno, iz izjave medicinske sestre XX proizlazi da je upravo ona, nakon što je saslušala tegobe podnositeljke, procijenila da prezentovana simptomatologija zahtijeva tretman preko izabranog doktora i usmjerila je u najbližu zdravstvenu ustanovu.

15. U tom kontekstu, Zaštitnik nalazi značajnim to što iz raspoložive dokumentacije ne proizlazi da je prije upućivanja podnositeljke izvršena i evidentirana odgovarajuća procjena stepena hitnosti njenih tegoba, niti je dovoljno razjašnjeno na koji način je takva procjena izvršena. Takođe nije razjašnjeno da li je odluka o upućivanju podnositeljke u Dom zdravlja donijeta nakon konsultacije sa dežurnim doktorom, odnosno po njegovom nalogu, iako iz samog izjašnjenja Zavoda proizlazi da je dežurni doktor odgovoran za uzimanje anamneze, pregled pacijenta, određivanje reda hitnosti i dalje usmjeravanje pacijenta.

16. Navedeno je potrebno posmatrati u kontekstu Zakona o hitnoj medicinskoj pomoći, kojim je hitna medicinska pomoć određena kao posebna oblast zdravstvene djelatnosti koja se organizuje radi preduzimanja neophodne i neodložne medicinske intervencije čije bi nepreduzimanje moglo ugroziti život i zdravlje građana ili izazvati trajno oštećenje. Zakon hitnu pomoć određuje i kao hitno medicinsko zbrinjavanje lica kod kojih je život neposredno ugrožen, odnosno kod kojih bi u kratkom vremenskom periodu moglo doći do ugroženosti osnovnih životnih funkcija, uz obezbjeđivanje zbrinjavanja ili upućivanja na dalje liječenje.

17. Zaštitnik, međutim, nije ovlašćen da utvrđuje da li su simptomi koje je podnositeljka imala predstavljali životno ugrožavajuće stanje, niti da daje medicinsku ocjenu o tome da li je u konkretnom slučaju postojala indikacija za određenu medicinsku intervenciju. Takva procjena pripada domenu medicinske struke i ne predstavlja pitanje koje Zaštitnik može ocjenjivati u okviru postupka po pritužbi. Predmet ocjene Zaštitnika nije, stoga, priroda i težina zdravstvenog stanja podnositeljke, niti medicinska opravdanost konkretnog postupanja u odnosu na njene zdravstvene tegobe, već način postupanja zdravstvenih radnika i zdravstvene ustanove prema podnositeljki sa aspekta ostvarivanja i zaštite njenih prava kao pacijentkinje.

18. U tom smislu, Zaštitnik je cijenio da li je, nakon što se podnositeljka obratila Jedinici Hitne medicinske pomoći Herceg Novi i ukazala na akutno nastale tegobe, postupanje zaposlenih bilo u skladu sa pravilima i načinom rada službe, odnosno da li je prije odluke o njenom daljem usmjeravanju izvršena odgovarajuća procjena stepena hitnosti i na osnovu čega je takva odluka donijeta.

19. Okolnost da je ekipa HMP u konkretnom trenutku bila angažovana na terenu može biti relevantna za organizaciju rada službe i način pružanja zdravstvene pomoći. Međutim, sama angažovanost ekipe na terenu ne daje odgovor na pitanje kako je procijenjen pacijent koji se neposredno obraća jedinici HMP. Upravo u takvim okolnostima od značaja je da postoji jasan način prijema i procjene pacijenta, utvrđivanje stepena hitnosti i određivanje odgovarajućeg daljeg postupanja.

20. Stoga Zaštitnik ne nalazi spornim samo upućivanje podnositeljke u drugu zdravstvenu ustanovu. Takvo usmjeravanje samo po sebi ne predstavlja povredu prava pacijenta ukoliko mu prethodi odgovarajuća procjena stepena hitnosti i utvrđivanje daljeg pravca postupanja u skladu sa pravilima rada službe. Međutim, iz raspoložive dokumentacije ne proizlazi na osnovu kojih konkretnih okolnosti i izvršene procjene je u slučaju podnositeljke zaključeno da je dalje postupanje prema podnositeljki potrebno nastaviti u drugoj zdravstvenoj ustanovi, niti je dovoljno razjašnjeno ko je takvu odluku donio i da li je ona donijeta u okviru nadležnosti predviđenih za članove tima HMP.

21. U tom pogledu, Zaštitnik posebno ima u vidu da podnositeljka navodi vrtoglavicu, ubrzan puls, bol odnosno pritisak u grudima i otežano disanje. Zaštitnik ne može dati ocjenu značaja tih simptoma u konkretnom slučaju, ali nalazi da je njihovo navođenje predstavljalo okolnost koja je zahtijevala da se prije odluke o daljem postupanju izvrši odgovarajuća procjena stepena hitnosti i utvrdi dalji pravac postupanja. Sa aspekta prava pacijenta, nije dovoljno samo zaključiti da pacijent nije za dalje zbrinjavanje u HMP, već je potrebno da postoji osnov za takvu odluku, koji omogućava provjeru načina na koji je ona donijeta.

22. Takav pristup proizlazi i iz osnovnog standarda zaštite prava pacijenta. Zakon o pravima pacijenata propisuje da se svakom pacijentu obezbjeđuje poštovanje ljudskog dostojanstva, fizičkog i psihičkog

integriteta i zaštita prava utvrđenih zakonom. U ostvarivanju tih prava postupanje prema pacijentu ne može biti svedeno samo na konačnu odluku o tome gdje će nastaviti zdravstveno zbrinjavanje, već obuhvata i način na koji je pacijent primljen, kako su njegove tegobe razmotrene i procijenjene, te kako je obaviješten o daljem postupanju.

23. U odnosu na navod podnositeljke da joj je, nakon ponovnog dolaska u HMP, preporučeno da se obrati psihijatru, Zaštitnik posebno ističe da sama preporuka psihijatrijske procjene ne predstavlja povredu prava pacijenta. Psihijatrijska procjena može biti opravdan dio zdravstvenog postupanja kada za nju postoji odgovarajući stručni osnov. Međutim, takva preporuka ne može zamijeniti procjenu tegoba zbog kojih se pacijent obraća službi hitne medicinske pomoći, niti ranije utvrđeno ili pretpostavljeno psihičko stanje pacijenta treba da bude osnov za zaključivanje o prirodi novih ili pogoršanih fizičkih tegoba bez njihove odgovarajuće procjene.

24. Imajući u vidu da sadržaj komunikacije između podnositeljke i zaposlene nije moguće pouzdano utvrditi na osnovu raspoloživih dokaza, Zaštitnik ne može potvrditi navod podnositeljke da je načinom komunikacije bila ponižena ili stigmatizovana. Međutim, sa aspekta zaštite prava pacijenata, Zaštitnik ukazuje na potrebu da komunikacija zdravstvenih radnika bude profesionalna i uvažavajuća, naročito kada se pacijent obraća zbog fizičkih tegoba, te da se izbjegava stvaranje utiska da su takve tegobe unaprijed pripisane psihičkom uzroku prije njihove odgovarajuće procjene.

25. Zaštitnik dodatno ukazuje na značaj potpunog i preciznog evidentiranja postupanja prema pacijentu, naročito u situacijama kada je naknadno potrebno provjeriti okolnosti pod kojima je određeno dalje postupanje. U konkretnom slučaju, iz raspoložive dokumentacije nije moguće u potpunosti razjasniti pojedine okolnosti od značaja za ocjenu postupanja prema podnositeljki, uključujući datum događaja, da li je dežurni doktor bio konsultovan prilikom odlučivanja o njenom daljem postupanju, kao i način na koji je procijenjen stepen hitnosti.

26. U tom smislu, u spisima predmeta postoji nesaglasnost u pogledu datuma predmetnog događaja: podnositeljka u svojoj pritužbi navodi 18. decembar 2025. godine, dok se u izjašnjenju Zavoda i izjavi zaposlene navodi 25. decembar 2025. godine. Imajući u vidu da se u izjavi zaposlene kao okolnost od značaja navodi angažovanost ekipe HMP na terenu, navedena razlika u datumima onemogućava da se pojedine okolnosti iz izjašnjenja Zavoda sa potrebnim stepenom sigurnosti povežu upravo sa događajem koji je predmet pritužbe.

27. Imajući u vidu sve navedene okolnosti, Zaštitnik nalazi da je pritužba osnovana u dijelu koji se odnosi na način postupanja prema podnositeljki prilikom njenog obraćanja Hitnoj medicinskoj pomoći, budući da iz raspoložive dokumentacije ne proizlazi da je prije njenog daljeg usmjeravanja izvršena i evidentirana odgovarajuća procjena stepena hitnosti, niti je dovoljno razjašnjeno ko je donio odluku o takvom postupanju i da li je ona donijeta u okviru jasno utvrđenih nadležnosti članova tima HMP.

28. Istovremeno, raspoloživi podaci ne pružaju dovoljno osnova za zaključak da je podnositeljki uskraćena hitna medicinska pomoć protivno pravilima koja uređuju postupanje službe, niti da je načinom postupanja prema njoj došlo do ponižavajućeg ili stigmatizujućeg tretmana. Zaštitnik, u okviru ovog postupka, ne može iz raspoloživih dokaza izvesti takav zaključak, niti je predmet njegove ocjene medicinska opravdanost odluke o upućivanju podnositeljke u drugu zdravstvenu ustanovu.

29. Imajući u vidu navedeno, Zaštitnik pitanje nedovoljno razjašnjenog postupka procjene i odlučivanja sagledava prvenstveno sa aspekta prava pacijenta na odgovarajuće postupanje, poštovanje dostojanstva i integriteta, kao i sa aspekta potrebe da postupanje unutar službe hitne medicinske pomoći bude zasnovano na utvrđenim pravilima i podložno naknadnoj provjeri. Činjenica da iz raspoložive dokumentacije nije moguće pouzdano utvrditi na koji način je procijenjen stepen hitnosti i ko je donio odluku o daljem usmjeravanju podnositeljke predstavlja okolnost od značaja za zaštitu prava pacijenta, ali i za pravnu i profesionalnu sigurnost zdravstvenih radnika.

30. Cijeneći sve okolnosti razmotrene u ovom postupku, Zaštitnik smatra da njegovo okončanje ne treba da bude usmjereno na utvrđivanje individualne odgovornosti zaposlene, niti na preispitivanje medicinske opravdanosti odluke u konkretnom slučaju, već na ukazivanje zdravstvenoj ustanovi na značaj odgovarajućeg postupanja u sličnim situacijama, radi zaštite prava pacijenata i unapređenja standarda postupanja u službi hitne medicinske pomoći.

31. Stoga Zaštitnik smatra potrebnim **ukazati** Zavodu za hitnu medicinsku pomoć Crne Gore na značaj postupanja u skladu sa pravilima i organizacijom rada službe, naročito u situacijama kada se pacijent neposredno obraća jedinici HMP navodeći iznenada nastale ili pogoršane zdravstvene tegobe. Od posebnog je značaja da se prije odluke o daljem usmjeravanju pacijenta izvrši odgovarajuća procjena stepena hitnosti, da se odluka donese u okviru jasno utvrđenih nadležnosti i uz profesionalan i uvažavajući odnos prema pacijentu, kao i da se preduzete radnje i razlozi za njihovo preduzimanje na odgovarajući način evidentiraju.

32. Zaštitnik **ukazuje** da bi potpunije evidentiranje postupanja, uključujući podatke o izvršenoj procjeni, razlozima za dalje usmjeravanje i učešću članova tima u donošenju odluke, doprinijelo efikasnijoj zaštiti prava pacijenata, ali i većoj pravnoj i profesionalnoj sigurnosti zdravstvenih radnika i same zdravstvene ustanove, omogućavajući pouzdaniju naknadnu provjeru postupanja u pojedinačnim slučajevima.

33. Na ovaj način, **ukazivanje** Zaštitnika nije usmjereno na preispitivanje medicinske procjene u konkretnom slučaju, niti na utvrđivanje odgovornosti pojedinačnog zaposlenog, već na potrebu unapređenja postupanja prema pacijentima, naročito u pogledu odgovarajuće procjene njihovih tegoba, profesionalne komunikacije i urednog evidentiranja preduzetih radnji, kao i stvaranja uslova za adekvatne kadrovske kapacitete, uključujući obezbjeđivanje dovoljnog broja ljekara, čime bi se dodatno doprinijelo dostupnosti, blagovremenosti i kvalitetu pružanja hitne medicinske pomoći.

**ZAMJENICA ZAŠTITNIKA  
LJUDSKIH PRAVA I SLOBODA CRNE GORE**  
Tatjana Radović Todorović

Dostavljeno:

- podnositeljki pritužbe;
- Zavodu za hitnu medicinsku pomoć CG
- a/a