



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E SHËNDETËSISË
QENDRA KOMBËTARE E CILËSISË, SIGURISË DHE AKREDITIMIT TË INSTITUCIONEVE SHËNDETËSORE (QK-CSA)

KARTA SHQIPËTARE E TË DREJTAVE TË PACIENTIT (Draft)

Tavolina e rumbullakët
“Të drejtat, Rolet dhe Fuqizimi i Pacientëve në Shqipëri”
Tirane 16 Nëntor 2009

Hyrje

Vendosja e Pacientit në qendër të sistemit shëndetësor është një nga zhvillimet e fundit të fuqizimit dhe reformimit të sistemeve shëndetësore në Evropë dhe në bote. Sistemet shëndetësore janë krijuar kudo në radhe të parë për tu shërbyer pacienteve dhe qytetarëve të cilët janë edhe paguesit dhe konsumatorët kryesorë të tyre. Thelbi i kësaj lëvizje është për të shndërruar pacientët në partner aktiv të fuqishëm për realizimin e objektivave të sistemeve shëndetësore.

Hapi i parë në këtë lëvizje është formulimi në mënyrë konsensuale i të Drejtave, roleve përgjegjëse, dhe mekanizmave të fuqizimit të pacientëve si bashkëaktor të sistemit shëndetësor.

Pacientët koshient për të drejtat dhe rolet e tyre do të shndërrohen kështu në faktor kryesorë të përmirësimit të vazhdueshëm të cilësisë së kujdesit shëndetësor. Në vendet e Komunitetit Evropian dhe shumica e vendeve fqinje të rajonit kanë formuluar dhe miratuar me kohë, me ligj, Kartën e të Drejtave të Pacientit, si ato në përgjithësi dhe ato specifike për të Rritur dhe Fëmijë.

Organizata Euro Health Consumer Index e cila monitorizon cilësinë e sistemeve shëndetësore në Evropë, në të cilën së fundi është përfshirë edhe vendi ynë, e ka ekzistencën apo jo të ligjit për të drejtat e pacientit si një nga indikatorët kryesorë të vlerësimit.

Në vendin tonë të drejtat e pacientit ende nuk kanë formën ligjore të tyre pavarësisht një sere iniciativave të ndërmarra në drejtim të njohjes dhe zbatimit të drejtave të pacientit si nga institucionet qeveritare ashtu edhe ato joqeveritare.

Në ligjin e kujdesit shëndetësor miratuar së fundmi me 30 Mars 2009 në nenin 2 dhe 6 është theksuar se të drejtat e pacientit do të formulohen në formën e Kartës Shqiptare e të Drejtave të Pacientit e cila do të miratohet me ligj.



Në këto kushte bazuar në:

- Kushtetutën e Shqipërisë** (Neni 15, Neni 55, Neni 59)
- Kodin Civil të Republikës së Shqipërisë** (Neni 608, 609, 610, 622, 625)
- Ligjin për kujdes shëndetësor në Republikën e Shqipërisë** (Neni 2, Neni 6)
- Kartën Evropiane e të Drejtave të Pacientit** (2002)

dhe dokumenta e deklarata të tjera ndërkombëtare, në veçanti të OBSH dhe Këshillit të Evropës si:

- Kartës Evropiane të Drejtave Themelore të Njeriut
- Deklarata mbi Promocionin e të Drejtave të Pacientit në Evropë,
- nënshkruar në Amsterdam me 1994,
- Karta e Ljubljanes për Reformimin e Kujdesit Shëndetësor, nënshkruar me 1996;
- Deklarata e Xhakarës për Promocionin e Shëndetit për Shekullin e 21te, firmosur me 1997.

Propozojmë sa më poshtë draftin e Kartës Shqiptare e të Drejtave të Pacientëve

Kartën Shqiptare të Drejtave të Pacientëve

1- E drejta për Masat Parandaluese

Çdo pacient ka Të drejtën e një shërbimi të duhur me qëllim parandalimin e sëmundjeve.

Shërbimet shëndetësore kanë për detyrë ndërgjegjësimin e njerëzve, duke garantuar procedurat shëndetësore në intervale të rregullta kohore, falas për grupe popullatash në rrezik, ku rezultatet e kërkimeve shkencore dhe novacioneve teknologjike të jenë të vlefshme për të gjithë

2- E drejta për Akses

Çdo pacient ka Të drejtën për akses në shërbimet shëndetësore sipas nevojës vetjake shëndetësore. Shërbimet shëndetësore duhet të garantojnë akses të barabartë për këdo pa diskriminim bazuar në të ardhurat financiare, vendbanimin, llojin e sëmundjes apo kohën e marrjes së shërbimit.

Një pacient qe kërkon trajtim, por qe nuk ka mundësi te përballoje koston, ka te drejtën ta marre falas atë.

Çdo pacient ka te drejtën për shërbim adekuat, pavarësisht pranimi te tij ne një spital te madh ose te vogël apo klinike.

Çdo pacient, ka te drejtën për kujdes urgjent ose te domosdoshëm spitalor apo jashtë spitalor.



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E SHËNDETËSISË
QENDRA KOMBËTARE E CILËSISË, SIGURISË DHE AKREDITIMIT TË INSTITUCIONEVE SHËNDETËSORE (QK-CSA)

Një pacient që vuan nga një sëmundje e rrallë ka po të njëjtën të drejtë për trajtimin e nevojshëm dhe mjekim, si dikush me një sëmundje të zakonshme.

3- E Drejta për Informim

Çdo pacient ka të drejtën për akses ndaj çdo lloj informacioni lidhur me gjendjen e tij shëndetësore, për shërbimet shëndetësore dhe mënyrën e përdorimit të tyre, si dhe për çdo kërkim shkencor apo inovacion teknologjik që mund të jetë i përdorshëm

Shërbimet e kujdesit shëndetësor, ofruesit dhe profesionistët duhet t'i sigurojnë një informacion të posaçëm pacientit, duke konsideruar në mënyrë të veçantë specifikat fetare, etnike ose gjuhësore të pacientit.

Shërbimet shëndetësore kanë për detyrë ta bëjnë informacionin lehtësisht të kapshëm, duke hequr pengesat burokratike, duke edukuar ofruesit e shërbimit shëndetësor duke përgatitur dhe shpërndarë materiale informative.

Kur pacientet pranohen në një institucion shëndetësor, ata duhet të informohen për identitetin dhe statusin profesional të personelit të shërbimit si dhe me çdo rregull, me të cilin do të kenë të bëjnë gjatë qëndrimit dhe kurimit të tyre.

Një pacient ka të drejtën për tu njohur me dosjen e tij klinike dhe kartelën mjekësore, t'i fotokopjojë ato, të bejë pyetje mbi përmbajtjen e tyre dhe të marrë korigjimet e çdo gabimi që mund të ketë në dosje apo kartele.

Një pacient i spitalit ka të drejtën e informimit i cili është i vazhdueshëm dhe i plotë; kjo duhet të sigurohet nga një "person përgjegjës".

Çdo pacient që nuk ka me arsye mjekësore për të qëndruar në një institucion shëndetësor, ka të drejtën për një shpjegim të plotë, përpara se të transferohet në një institucion tjetër shëndetësor ose të dërgohet në shtëpi.

Ky transferim mund të kryhet vetëm kur institucioni tjetër ka pranuar të prese pacientin.

Çdo Pacient ka të drejtën tu jepet një përmbledhje e shkruar e diagnozave të tyre, trajtimit dhe kujdesit mjekësor që kanë marrë në momentin që dalin nga institucioni shëndetësor.

Pacientet kanë të drejtën të marrin një opinion të dytë.

Çdo pacient ka të drejtën e aksesit të drejtpërdrejtë në informacionin mbi një kërkim shkencor, kujdes farmaceutik dhe inovacion teknologjik. Ky informacion mund të vijë si nga burime publike ashtu dhe private, vetëm të sigurojë që i përmbush kriteret për saktësinë, seriozitetin dhe transparencën.



4- E Drejta per Pelqim

Cdo pacient ka Te drejten per akses ndaj Te gjithe informacionit qe i mundeson atij ose asaj pjesemarrje aktive ne vendimet e tij ose Te saj lidhur me shendetin; Ky informacion eshte nje kusht paraprak per cdo trajtim dhe procedure, perfshire dhe pjesemarrjen ne kerkim shkencor.

Ofruesit e kujdesit shendetsor dhe profesionistet duhet t'i japin pacientit te gjithe informacionin lidhur me nje trajtim apo operacion qe do te ndermerret, perfshire rreziqet shoqeruese dhe shqetesimet, efektet anesore dhe alternativat. Ky informacion duhet te jepet me pare ne kohe (te pakten 24 ore perpara) per ti dhene mundesine pacientit te marre aktivisht pjese ne zgjedhjet terapeutike lidhur me gjendjen e tij ose te saj shendetsore.

Profesionistet dhe ofruesit e kujdesit shendetsor duhet te perdorin nje gjuhe te njohur per pacientin dhe te komunikojne ne menyre te kuptueshme per personat qe nuk kane njohuri teknike te fushes.

Ne te gjitha rrethanat ku kerkohet nje perfaqesuse ligjor per te dhene Pelqimin pas informimit, pacienti qofte minoren ose nje adult i paafte per te kuptuar apo vendosur, duhet megjithate te perfshihet me te gjitha mundesite ne vendimet lidhur me te.

Dhenia e pelqimit pas informimit nga pacienti duhet te procedohet mbi keto baza.

Nje pacient ka Te drejten e Refuzimit Te trajtimit ose Te nderhyrjes mjekesore dhe te ndryshoje mendje gjate trajtimit, duke refuzuar vazhdimin e metejshem te tij.

Nje pacient ka Te drejten e Refuzimit te Informimit lidhur me gjendjen e tij/saj shendetsore.

5- E Drejta per Zgjedhje te Lire

Cdo pacient ka Te drejten e zgjedhjes se lire ndermjet trajtimeve, procedurave dhe ofruesve te ndryshem bazuar ne informacion adekuat.

Pacienti ka Te drejten per te vendosur se cilat analiza diagnostike dhe terapi do te kryeje, dhe, se ne cilin mjek familje, specialist apo spital do te shkoje. Sherbimet shendetsore e kane per detyre ta garatojne kete te drejte, duke i dhene pacientit informacion mbi qendrat apo mjeket lidhur me trajtime te caktuara, dhe mbi rezultatet e aktivitetit te tyre.

Ata duhet te menjanojne cdo lloj pengese qe kufizon ushtrimin e kesaj te drejte.

Nje pacient i cili nuk ka besim te mjeku i tij /e saj ka te drejten te caktojte nje tjeter.

6- E Drejta per Privatesi dhe Konfidencialitet

Cdo pacient ka te drejten e konfidencialitetit te te dhenave personale, perfshire informacionet lidhur me gjendjen e tij/e saj shendetsore dhe potencialit te procedurave



diagnostike ose terapeutike, si edhe mbrojtje e privatesise se tij/saj gjate kryerjes se analizave diagnostike, vizatave te specialistit, dhe trajtimeve mjekesore/kirurgjikale ne pergjithesi.

Te gjitha te dhenat dhe informacionin lidhur me gjendjen shendetsore te nje pacienti, dhe trajtimeve mjekesore/ kirurgjikale qe ai ose ajo eshte bere subjekt, duhet te konsiderohen si private, dhe si te tilla, mbrohen ne menyre bindese (adekuate).

Privatesia personale duhet te respektohet, edhe gjate kursit te trajtimit mjekesor/kirurgjikal (analiza diagnostike, vizitave te specialistit, mjekimeve), te cilat duhet te kryhen ne nje ambjent te pershtatshem dhe ne prezence vetem te atyre qe jane absolutisht te nevojshem per qene aty (perjashtohen rastet ku pacienti ka dhene pelqimin ose ka bere kerkese per te mos pasur asnje prezent)

7- E Drejta per Respektimin e Kohes se Pacientit

Cdo pacient ka te drejten te marre trajtimin e nevojshem brenda nje periudhe kohe te shpejte dhe te paracaktuar. Kjo e drejte eshte e zbatueshme per cdo faze te trajtimit.

Sherbimet shendetsore kane per detyre te fiksojne kohen e pritjes brenda sherbimeve te caktuara, bazuar ne standarde specifike dhe ne varesi te shkalles se urgjences se rastit.

Sherbimet shendetsore duhet ti garantojne cdo pacienti akses te sherbimeve, duke siguruar renditje te menjehershme ne rast te listave te pritjes.

Keshtu cdo pacient qe kerkon ka te drejte te konsultoje listen e pritjes, brenda kufijve te respektit dhe normave te privatesise.

Kurdohere qe sherbimet shendetsore nuk jane ne gjendje te ofrojne sherbimin brenda maksimumit te kohes se paracaktuar, duhet garantuar mundesia per te kerkuar sherbime te tjera alternative dhe te krahasueshme nga ana cilesore, dhe cdo lloj kostoje kerkuar nga pacienti duhet rimbursuar brenda nje periudhe kohore te arsyeshme.

Mjeket duhet t'i kushtojne kohe te mjaftueshme pacienteve te tyre, perfshire kohen dedikuar dhenies se informacionit.

8- E Drejta per te marre sherbim shendetsor Cilesor te Standarteve te larta.

Cdo pacient ka te drejten per nje sherbim shendetsor te cilesise se larte bazuar ne specifikimet dhe respektimit te standardeve te sakta dhe te miratuara.

E drejta per sherbim shendetsor cilesor kerkon qe institucionet e kujdesit shendetsor dhe profesionistet te ofrojne nivele te kenaqshme te performances teknike, komforte dhe maredhenie njerezore.



Kjo nenkupton specifikimin dhe zbatimin e standardeve të miratuara të cilësive, të caktuara nga një procedurë e paracaktuar publike dhe konsultative, që rishikohet dhe vlerësohet periodikisht nëpërmjet akreditimit.

9- E drejta për Sherbim Te Sigurt dhe të mbrojtur nga rreziqet

Cdo pacient ka të drejtën për të qenë i mbrojtur nga dëmtimet dhe rreziqet shkaktuar nga mos funksionimi i duhur i shërbimeve shëndetsore, keqshtrimi të profesionit mjekësor dhe gabimeve, dhe të drejtën për të pasur një shërbim dhe trajtim shëndetsor që plotëson standarde të larta sigurie.

Për të garantuar këto të drejta, spitalet dhe shërbimet shëndetsore duhet që në mënyrë të vazhdueshme të monitorojnë faktorët e rrezikut për të siguruar që pajisjet mjekësore elektronike mirëmbahen ashtu siç duhet dhe përdoruesit e tyre janë të trajnuar për to. Të gjithë profesionistët e shërbimeve shëndetsore duhet të jenë plotësisht përgjegjës për sigurinë e të gjitha fazave dhe elementeve të trajtimit mjekësor.

Mjekët klinikistë duhet të jenë të aftë të parandalojnë rrezikun për gabime duke monitoruar rastet që ndodhin, precedentet, si dhe duke u trajnuar në mënyrë të vazhdueshme dhe të mesojnë prej tyre.

Stafi i kujdesit shëndetsor që raporton për rreziqet ekzistuese drejtuesve të tyre dhe/ose kolegeve të tyre duhet të jenë të mbrojtur ndaj pasojave të mundshme kundërshtuese, ndëshkuese.

10- E Drejta për të përfituar nga novacionet dhe arritjet shkencore bashkëkohore mjekësore.

Cdo pacient ka të drejtën për të pasur procedurë të reja, përfshirë procedurat diagnostikuese, në përputhje me standardet ndërkombëtare dhe të pavarura nga faktorë ekonomikë ose financiarë.

Shërbimet shëndetsore e kanë për detyrë të promovojnë dhe të mbështesin kërkime në fushat biomedikale, duke ju kushtuar një vëmendje të vecantë sëmundjeve të rralla.

Rezultatet e kërkimeve duhet të shpërndahen në mënyrë adekuate.

11-E Drejta për të evituar Vuajtjen dhe Dhimbjen e Panevojshme

Cdo pacient ka të drejtën për të evituar sa më shumë që është e mundur, vuajtjen dhe dhimbjen, në çdo fazë të sëmundjes së tij.

Shërbimet shëndetsore duhet të angazhohen për marrjen e të gjitha masave të nevojshme për këto qëllim, si trajtimet paliative dhe të thjeshtësojnë mundësinë e pacientëve për të pasur ato.



Cdo pacient ka te drejten te kete mbeshtetjen e familjes, te te aferme dhe miqve gjate trajtimit dhe kujdesit dhe te perfitoje mbeshtetjen dhe udheheqjen shpirtërore te tyre gjate gjithë kohes.

Cdo pacient ka te drejten per kujdes human deri ne fund dhe te vdese me dinjitet

12- E Drejta per Trajtim ne Baze te Vecorive Individuale

Cdo pacient ka te drejte per programe diagnostike ose terapeutike te formuluar sa me afer nevojave te tij personale.

Sherbimet shendetsore duhet te garantojne per kete qellim, programe fleksibel, te orientuara sa me shume drejt pacientit, duke siguruar qe kriteri i perballimit ekonomik nuk mbizoteron mbi te drejten per kujdes shendetsor.

13- E Drejta per Ankimim

Cdo pacient ka te drejte te ankohet kurdohere qe ai ose ajo vuan nje demtim, dhe te drejten per te marre pergjigje apo menyre tjeter reagimi.

Sherbimet shendetsore duhet te garantojne ushtrimin e kesaj te drejte, duke ju ofruar (me ndihmen e paleve te treta) pacienteve informacion lidhur me te drejtat e tyre, duke i aftësuar per te njohur shkeljet dhe si te formalizojne ankesat e tyre.

Nje ankese duhet te pasohet nga nje pergjigje e shkruajtur, shkarkuese (justifikuese) nga ana e autoriteteve te sherbimit shendetsor brenda nje periudhe kohore fikse.

Ankimimet duhet te behen sipas procedurave dhe te ndihmuara nga trupa te pavarur, dhe ose, organizata te qytetareve dhe nuk mund te cenohet e drejta e pacientit per te ndermarre nje akt ligjor ose te ndjeke alternativa, polemika per vendimin.

14- E Drejta per Kompesim

Cdo pacient ka te drejte per te marre kompesim te mjaftueshem brenda nje kohe te arsyeshme te shkurter, kurdohere qe peson nje demtim fizik ose moral, si dhe demtim psikologjik pasoje e nje trajtimi te sherbimit shendetsor.

Sherbimet shendetsore duhet te garantojne kompesim, cfaredo qofte shkalla e demtimit dhe pasojat e tij (nga nje pritje e pajustificueshme deri te rastet e kequshtrimit te profesionit), biles edhe kur pergjegjesia finale nuk mund te percaktohet ne menyre absolute.



15- E Drejta per Tu Organizuar Aktivisht ne Shoqata Joqeveritare per te bere avokatin/mbrojtessin e te drejtave te pacientit

Shtetasit kane te drejte te kryejne aktivite per mbrojtjen e te drejtave ne fushen e kujdesit shendetsor, dhe ne vecanti:

- e drejta per qarkullim te lire te personave dhe informacionit ne sherbimet shendetsore publike dhe private, brenda kufijve te respektit per te drejtat e privatesise.
- e drejta per te kryer aktivite kontrolluese dhe verifikuese ne menyre qe te matet respektimi efektiv i te drejtave te shtetasve ne sistemin e kujdesit shendetsor ;
- e drejta per te kryer aktivite per ta parandaluar shkeljen e te drejtave ne fushen e kujdesit shendetsor
- te drejten per te nderhyre drejtperdrejt ne situate te shkeljeve ose te mbrojtjes jo adekuate te ketyre te drejtave
- e drejta per te dorezuar informacion dhe propozime, dhe detyrimet pasuese, dhe nga ana e autoriteteve pergjegjese per administrimin publik dhe privat te sherbimeve shendetsore, t'i marrin ne konsiderte dhe t'u pergjigjen.
- e drejta per dialog me autoritet shendetsore publike dhe private.

16 . E Drejta Per Te Marre Pjese Aktivisht ne Politik-berjen ne fushen e shendetsise dhe permiresimin e cilesise ne sistemin shendetsor.

Shtetasit kane te drejten per te marre pjese ne perkufizimin, implementimin dhe evaluimin e politikave publike lidhur me mbrojtjen e te drejtave te kujdesit shendetsor, mbi bazen e parimeve te meposhtme.

- Parimi i komunikimit te dyanshem lidhur me aranzhimin e axhendes (programit), ose, me fjale te tjera, shkembimi ne vazhdimesi i informacionit ndermjet shtetasve dhe institucioneve ne percaktimin e axhendes (programit).
- Parimi i konsultimit ne dy fazat e planifikimit te politikës dhe vendimit, me obligimin e pales institucionale te degjoje propozimet e organizatave te qytetareve, tu jape pergjigje ketyre propozimeve, ti konsultoje para cdo vendimi, dhe te justifikojte vendimet nese jane ndryshe nga opinionet e shprehura.
- Parimi i partnershipit ne veprimtarine zbatuese, qe do te thote se te gjithë partneret (qytetaret, institucionet dhe partneret ose korporatat e tjera private) jane plotesisht pergjegjës dhe te veprojne me te njejtin dinjitet;



- Parimi i pjesëmarrjes në vlerësim, që nënkupton se të dhënat e aktiviteteve të organizatave civile duhet të konsiderohen si mjete për vlerësimin e politikave publike.

Udhëzime për Implementimin e Kartes

Perhapja dhe zbatimi i përmbajtjes së kësaj Karte duhet të kryhet në nivele shumë të ndryshme, veçanërisht në Evropë, në nivele kombëtare dhe lokale.

Informimi dhe Edukimi

Si mjet i shtetasve dhe punonjësve të shëndetsisë të informuar dhe të edukuar Karta mund të promovohet në spitale, në medianë e specializuar dhe organizata dhe institucione të tjera të kujdesit shëndetsor.

Karta gjithashtu mund të promovohet në shkollë, universitete dhe të gjitha vendet e tjera ku adresohen pyetje lidhur me ndertimin e Shqipërisë së Drejtave.

Vëmendje e veçantë duhet të perkushtohet aktiviteteve trajnuese dhe edukuese për mjekët, infermieret dhe vendimarrësve të tjerë të kujdesit shëndetsor.

Mbeshtetja

Mbeshtetje dhe nënshkrim për Kartën mund të sigurohet nga vendimarrësit e kujdesit shëndetsor dhe organizatave të qytetareve.

Monitorimi

Karta gjithashtu mund të përdoret si mënyrë për monitorimin e gjendjes së të drejtave të pacientëve në Shqipëri nga organizatat civile, media informative dhe autoritetet e pavarura, duke përdorur mjetet e duhura.

Një raport periodik mund të publikohet për informim të metejshëm mbi situatën dhe të konturojë objektive të reja.

Mbrojtja

Karta mund të përdoret për të filluar aktivitete në mbrojtje të të drejtave të pacientëve, konceptuar si parandalim ashtu dhe si veprime për të rivendosur të drejtat të cilat janë dhunuar. Të tilla aktivitete mund të ndiqen nga organizatat aktive qytetare, nga institucione dhe trupa si Avokati i Popullit, komitete etj, si edhe nga gjyqsori. Si përfundim institucionet, procedurat dhe mjetet të cilat vijne “Nga hapësira ligjore Shqiptare” duhet të implementohen.

Dialogu

Një dialog midis vendimarrësve mund të pasojë në baze të përmbajtjes së Kartes, në mënyrë që të nxirren politika dhe programe në mbrojtje të të drejtave të pacientëve. Një dialog i tillë duhet të zhvillohet midis autoritetëve qeveritarë, kompanive publike dhe private të involvuara në kujdesin shëndetsor, si edhe midis shoqatave të profesionistëve dhe sindikatave të punës.



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E SHËNDETËSISË
QENDRA KOMBËTARE E CILËSISË, SIGURISË DHE AKREDITIMIT TË INSTITUCIONEVE SHËNDETËSORE (QK-CSA)

Buxheti

Ne lidhje me te drejtat e pacienteve qe permbahen ne kete Karte, duhet te percaktohen dhe te zbatohen kuotat, qe perfaqesojne nje perqindje te buxhetit shendetsor te lena menjane per te zgjidhur situata specifike (per shembull, listat e pritjes). Respektimi i kuotave te tilla, ose shkalla e devijimit te tyre, duhet te verifikohet nga nje raportim vjetor.

Ligji

Te drejtat e Kartes mund te inkorporohen ne ligjet dhe rregullat kombetare plotesisht ose pjeserisht, ne menyre qe qellimi i mbrojtjes se te drejtave te pacienteve te behet nje pjese e zakonshme e politikave publike te qeverise.