



QENDRA KRYESORE E MJEKËSISË FAMILJARE NË KAMENICË

## UDHËZUES PËR TRAJTIMIN E PACIENTËVE

I/E nderuar punëtor/e shëndetësor/e,

Ofruesit dhe pranuesit e shërbimeve shëndetësore, kanë të drejta dhe përgjegjësi të caktuara gjatë ofrimit dhe pranimit të shërbimeve shëndetësore. Vetëdijesimi i palëve për këtë gjë, ka një rëndësi të veçantë për një mardhënje në mes tyre.

Më poshtë janë listuar të drejtat dhe obligimet që i kanë palët në një mardhënje profesionist shëndetësor – pacient.

### 1. ÇFARË ËSHTË SHËNDETI?

Sipas përkufizimit të Organizatës Botërore të Shëndetësisë shëndeti është: "Gjendja e mirëqenies së plotë fizike, mendore dhe shoqërore dhe jo thjeshtë mungesa e sëmundjeve apo e pafuqisë fizike të organizimit"

### 2. ÇFARË ËSHTË KUJDESI SHËNDETËSOR?

Kujdes shëndetësor është tërësia e masave dhe veprimtarive të ndërmarra nga institucionet e kujdesit shëndetësor dhe qytetarët me qëllim përmirësimin e mirëqenies fizike, mendore e sociale siç përcaktohet në Kushtetutën e Organizatës Botërore të Shëndetësisë.

### 3. ÇFARË ËSHTË E DREJTA PËR KUJDES SHËNDETËSOR ?

E drejta për kujdes shëndetësor është një e drejtë themelore e njeriut ku rolin themelor e luan shteti si garantues i sigurisë së pacientit bazuar në mosdiskriminim.

### 4. KU BAZOHEN TË DREJTAT E PACIENTIT ?

Të drejtat e pacientit në Kosovë kanë bazë që nga, Konventat Ndërkombëtare, Kushtetuta e Republikës së Kosovës, Kodi Penal i Republikës së Kosovës, Legjislacioni i Shëndetësisë etj. Por, Ligji 38/2004 Për të Drejtat dhe Përgjegjësitë e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor dhe Karta e të Drejtave të Pacientëve janë aktet më të rëndësishme në këtë fushë



# TË DREJTAT E PACIENTIT SIPAS L.38/2004 DHE UA.15/2013

1

## E DREJTA PËR MASA PARANDALUESE

Çdo qytetar ka të drejtë për shërbim të duhur shëndetësor me qëllim të parandalimit të sëmundjeve.



Një komponentë shumë e rëndësishme e kujdesit shëndetësor parësor është ngritja e njohurive të qytetarëve për shëndetin, shërbimet shëndetësore dhe mënyrën e shfrytëzimit të tyre. QKMF – të, nëpër të gjitha komunat, përveç imunizimit dhe marrjes së masave të tjera shëndetësore me qëllim të mbrojtjes së shëndetit të qytetarëve, kanë për obligim edhe ngritjen e vetëdijës së tyre. Kjo i bënë qytetarët më të fortë dhe më kompetent në vetmbrojtje të shëndetit dhe vetmenaxhim të sëmundjeve.

2

## E DREJTA E ÇASJËS

Çdo qytetar ka të drejtën e qasjes së barabartë në shërbimet shëndetësore pa asnjë lloj diskriminimi.



Ofrimi i shërbimeve është pa asnjë diskriminim, atëherë kur gjatë ofrimit të shërbimeve shëndetësore qytetarët nuk janë të diskriminuar në bazë të pozitës së tyre shoqërore, pikëpamjeve politike, prejardhjes, kombësisë, religjionit, gjinisë, preferencave seksuale, moshës, gjendjes martesore, paaftësisë trupore ose mendore, kualifikimit ose mbi çfarëdo baze tjetër, e cila nuk është e lidhur me gjendjen e tyre shëndetësore.

Në rast se shërbimi i nevojshëm shëndetësor nuk mund të sigurohet në Kosovë ose në qoftë se, ky shërbim, nuk mund të sigurohet brenda periudhës kohore, që është e kushtëzuar me gjendjen shëndetësore të qytetarit, ai ka të drejtë për kujdesin shëndetësor jashtë Kosovës, në pajtim me dispozitat e përcaktuara me akt të veçantë nënligjor, të nxjerrë nga Qeveria e Kosovës.

3

## E DREJTA PËR INFORMIM

Çdo qytetar ka të drejtën e qasjes në të gjitha informatat në lidhje me gjendjen e tij shëndetësore, shërbimet shëndetësore dhe mënyrën si mund t'i shfrytëzojë ato.

1. Qytetari ka të drejtë, që të pranojë informata të detajizuara lidhur me:

- gjendjen e shëndetit të tij, përfshirë këtu edhe vlerësimin mjekësor;
- ekzaminimet dhe intervenimet e rekomanduara;
- përparësitë e mundshme dhe rreziqet e realizimit të ekzaminimeve ose të intervenimeve të rekomanduara;
- datat e planifikuara për realizimin e ekzaminimeve dhe të intervenimeve;
- të drejtën e tij, për të vendosur lidhur me ekzaminimin ose intervenimin e rekomanduar;
- procedurat dhe metodat e mundshme alternative;
- rrjedhën e ofrimit të shërbimeve si dhe rezultatet e pritura;
- suksesin ose dështimin eventual të çfarëdo ekzaminimi ose intervenimi të përfunduar, përfshirë edhe rezultatet që dallojnë nga ato të pritura, si dhe shkaqet për këtë;
- mënyrat e rekomanduara për jetë të shëndoshë dhe
- çdo informatë tjetër, relevante për shëndetin e qytetarit ose për trajtimin e tij.

i

2. Qytetari ka të drejtë që të disponojë me emrat, kualifikimet dhe pozicionet e personave që janë të përfshirë drejtpërdrejt në procesin e ofrimit të shërbimeve shëndetësore për të.

3. Qytetari, pa aftësi veprimi ose me aftësi të zvogëluar të veprimit ka të drejtë në informata që i përgjigjen moshës dhe gjendjes së tij mendore.

4. Qytetari ka të drejtë, që të sigurojë informatën në mënyrën, e cila është e pranueshme për të, duke pasur parasysh moshën, nivelin arsimor, nivelin e diturisë, gjendjen psikike dhe pritjet e tij, lidhur me çështjen konkrete.

5. Në rast se është e mundshme, me rastin e ofrimit të informatave, duhet të sigurohet përkthyesi ose përkthyesi që shërbehet me gjuhën e shenjave.

6. Kushtet, që janë të domosdoshme për të realizuar të drejtat e lidhura me sigurimin e informatave, duhet të sigurohen nga institucioni shëndetësor që i disponon ato.

7. Qytetari, i cili ka aftësi të plotë veprimi, mund ta refuzojë të drejtën për të qenë i informuar, përveç në rastet kur ai duhet që, patjetër, të jetë koshient për natyrën e sëmundjes, me qëllim që të mos e rrezikojë shëndetin e të tjerëve.

8. Në rast se intervenimi kryhet me iniciativën e qytetarit dhe jo për qëllime terapeutike, mohimi i të drejtës, për të qenë i informuar, mund të jetë i vlefshëm vetëm atëherë kur bëhet në formë të shkruar.

9. Qytetari, me aftësi të plotë veprimi, ka të drejtë që ta përcaktojë personin, i cili do të informohet, me shkrim ose në çfarëdo mënyre tjetër të besueshme, në vend të tij.

10. Qytetari ka të drejtë që të informohet edhe në rastet kur pëlqimi i tij, nuk është kusht për fillimin e trajtimit.

i

4

## E DREJTA PËR DHËNIEN E PËLQIMIT

Çdo qytetar ka të drejtën e dhënies së pëlqimit për vendimet që kanë të bëjnë me shëndetin e tij (familjari ose kujdestari i tij në qoftë se gjendja e tij nuk e lejon); ky informacion është një parakusht për çdo procedurë dhe trajtim, duke e përfshirë edhe pjesëmarrjen në kërkime shkencore.

Qytetari, mund të japë pëlqimin gojarisht, me shkrim ose me sjellje, e cila e nënkupton këtë pëlqim në praninë e njëkohshme të dy dëshmitarëve, përveç në rast se nuk përcaktohet ndryshe me ligj.

Në rast të intervenimeve invasive është i domosdoshëm pajtimi me shkrim i qytetarit ose në rast se qytetari nuk është në gjendje që ta bëjë këtë, deklarata e tij, gojore ose deklarata e dhënë në ndonjë mënyrë tjetër, në praninë e njëkohshme të dy dëshmitarëve.

Qytetari, do t'i nënshtrohet trajtimit të propozuar, edhe pa dhënien e pëlqimit, në rast se ai nuk është në gjendje që të bëjë deklaratën e pëlqimit për shkak të gjendjes së tij shëndetësore, si dhe atëherë kur sigurimi i pëlqimit nga ana e familjarëve mund të rezultoj me vonesë,

Qytetari mund ta tërheqë, në çdo kohë, pëlqimin e tij, për realizimin e intervenimit të caktuar. Me rastin e tërheqjes së pëlqimit pa arsytim të mjaftueshëm, qytetari mund të jetë i obliguar që të kompenzojë shpenzimet e arsyeshme, që janë bërë si pasojë e këtij veprimi. Në rast të ekzistimit të deklaratave të kundërta, të dhëna nga ana e familjarëve të pacientit i cili nuk është në gjendje të jep pëlqimin, duhet të merret parasysh ajo deklaratë, e cila, sipas vlerësimit të institucionit shëndetësor, do të ketë ndikim më të favorshëm mbi gjendjen shëndetësore të qytetarit.





# TË DREJTAT E PACIENTIT SIPAS L.38/2004 DHE UA.15/2013

5

## E DREJTA PËR ZGJEDHJE TË LIRË

Çdo qytetar ka të drejtë që të konsultohet edhe të trajtohet nga mjeku të cilin e zgjedh vetë me pëlqimin e institucionit shëndetësor, brenda kufijve të përcaktuar me ligj dhe rregullat operative të institucionit.

Qytetari mund të kërkojë që të ekzaminohet nga konziliumi mjekësor brenda institucionit në lidhje me: çfarëdo diagnoze të vënë ose terapie të rekomanduar nga mjeku përgjegjës; lëshimin e planifikuar nga institucioni shëndetësor me shtretër, ose dërgimin te institucioni tjetër shëndetësor.

6

## E DREJTA PËR PRIVATËSI DHE KONFIDENCIALITET

Çdo qytetar ka të drejtën e konfidencialitetit të informatave personale, duke përfshirë informatat lidhur me gjendjen e tij shëndetësore dhe procedurat e mundshme diagnostike ose terapeutike.

Qytetari, është i autorizuar, që të bëjë deklaratë përkitazi me atë se kush mund të marrë informata mbi sëmundjen e tij dhe prognozën e saj, si dhe kush nuk ka të drejtë të jetë i njoftuar plotësisht ose pjesërisht mbi të dhënat e shërimit të tij.

Personi i ngarkuar me përkujdesin e vazhdueshëm, simptomatik, të qytetarit, mund të informohet, pa marrë pëlqimin e qytetarit, mbi të dhënat e domosdoshme në dokumentacionin e tij shëndetësor, atëherë kur mungesa e këtij informimi mund të sjellë keqësimin e gjendjes shëndetësore të qytetarit.

Qytetari ka të drejtë të kërkojë që trajtimi mjekësor të bëhet në rrethana të tilla ku mund të mos shihet ose dëgjohet nga të tjerët pa pëlqimin e tij, përpos në raste të emergjencës dhe të gjendjeve kërcënuese, nëse kjo është e pashmangshme.

7

## E DREJTA PËR RESPEKTIMIN E KOHËS SË PACIENTËVE

Çdo qytetar ka të drejtë ta marrë trajtimin e domosdoshëm brenda një afati sa më të shkurtër kohor. Kjo e drejtë zbatohet në çdo fazë të trajtimit.

Qytetari mund të lihet që të presë për kujdes shëndetësor vetëm për shkaqet dhe për periudhën e arsyeshme të kohës, që nuk e rrezikon jetën e tij.

Në rast se qytetari është vendosur në listën e pritjes, ai duhet të informohet për shkakun e pritjes, për terminin kur mund t'i ofrohet shërbimi, si dhe për pasojat e mundshme të kësaj pritje.

Qasja ndaj shërbimeve shëndetësore është në vazhdimësi, atëherë kur sistemi i ofrimit të shërbimeve shëndetësore funksionon gjatë 24 orëve

8

## E DREJTA PËR QASJE NË SHËRBIME CILËSORE

Çdo qytetar ka të drejtë të ketë qasje në shërbime shëndetësore cilësore duke ubazuar në standardet e cilësisë së lartë. Kujdesi shëndetësor është adekuat, në rast se është në përputhje me rregullat etike dhe profesionale, si dhe me udhëzimet relevante, të shërbimit të caktuar shëndetësor.

9

## E DREJTA PËR SIGURI

Çdo qytetar ka të drejtë për të mos u dëmtuar nga keqfunksionimi i shërbimeve shëndetësore, praktikat jo të përshtatshme dhe gabimet mjekësore. Po ashtu ka të drejtën e qasjes në shërbime shëndetësore dhe trajtime që janë të sigurta.

Për të garantuar këtë të drejtë, shërbimet shëndetësore 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 shëndetësore duhet të jenë plotësisht përgjegjës për sigurinë e të gjitha fazave dhe elementeve të trajtimit mjekësor.

Klinicistët duhet të jenë të aftë të parandalojnë rrezikun për gabime duke monitoruar rastet që ndodhin, precedentët, si dhe duke u trajnuar në mënyrë të vazhdueshme dhe të mësojnë prej tyre.

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

Në rast emergjence, çdo person ka të drejtë që t'i ofrohen shërbime adekuate dhe në vazhdimësi të kujdesit shëndetësor që do të sigurojnë parandalimin e dëmtimit serioz ose të përhershëm të shëndetit, si dhe lehtësimin e dhembjes ose zvogëlimin e vuajtjes.

Qytetari mund të lihet që të presë për kujdes shëndetësor vetëm për shkaqet dhe për periudhën e arsyeshme të kohës, që nuk e rrezikon jetën e tij.

10

## E DREJTA PËR RISI

Çdo qytetar ka të drejtë të ketë qasjen e procedurave dhe reja diagnostike sipasstandardeve ndërkombëtare.

11

## E DREJTA PËR SHMANGIE TË VUAJTJEVE DHE DHIMBJEVE

Çdo qytetar ka të drejtë për të shmangur, sa më shumë të jetë e mundur, dhimbjen dhe vuajtjen në çdo fazë të sëmundjes së tij.

12

## E DREJTA PËR SHMANGIE TË VUAJTJEVE DHE DHIMBJEVE

Çdo qytetar ka të drejtë për trajtim diagnostik ose terapeutik të përshtatur për nevojat e tij personale. Shërbimet shëndetësore duhet të garantojnë për këtë qëllim, programe fleksibël, të orientuara sa më shumë drejt pacientit, duke siguruar që kriteri i përballimit ekonomik nuk mbizotëron mbi të drejtën për kujdes shëndetësor.

# TË DREJTAT E PACIENTIT SIPAS L.38/2004 DHE UA.15/2013

13

## E DREJTA PËR MASA PARANDALUESE

Çdo qytetar ka të drejtë për t'u ankuar sa herë që pëson dëm fizik, moral ose psikologjik. Poashtu ka të drejtë për të marrë përgjigje në ankesën e tij.

Qytetari ka të drejtë të parashtojë ankesë ndaj institucionit shëndetësor përkitazi me shërbimin shëndetësor që i është ofruar, jo më vonë se 60 ditë pas shkaktimit të incidentit.

Institucioni shëndetësor duhet të bëjë hetime lidhur me pohimet në ankesë dhe duhet të informojë qytetarin mbi rezultatet e hetimeve me shkrim, brenda 10 ditëve të punës.

Procedura e shqyrtimit të ankesave të qytetarëve nga ana e institucionit shëndetësor, duhet të përcaktohet me rregullat e brendshme operative, në përputhje me ligjet përkatëse.

Ankesat duhet të regjistrohen dhe dokumentet në lidhje me ankesa dhe hetimet e kryera, duhet të ruhen 5 vjet.

Pasojat e trajtimit mjekësor, që ka qenë i mbështetur mbi parimet dhe standardet e pranuar në mënyrë universale, të shkencës dhe të profesionit mjekësor, që nuk kanë mundur të shmangen nëpërmjet përdorimit të metodave njëlloj efektive të trajtimit, në bazë të këtij Ligji, nuk do të konsiderohen si dëm i shkaktuar ndaj qytetarit.

Qytetari ka të drejtë të parashtojë kërkesë për dëmshpërblim, mbështetur në përgjegjësinë civile të institucionit shëndetësor për dëmtimin e shëndetit të tij gjatë trajtimit mjekësor, jo më vonë se brenda një viti prej momentit kur është bërë koshient për dëmin e shkaktuar.

Institucionet shëndetësore, të licencuara për ofrimin e kujdesit individual shëndetësor në Kosovë, duhet të sigurojnë përgjegjësinë e tyre civile për dëmin e shkaktuar ndaj qytetarëve, që ka ndodhur si pasojë e veprimeve ose neglijencës së mjekëve, stomatologëve, farmacistëve ose të infermierëve.

Themelohet Fondi i Ministrisë së Shëndetësisë për kompenzimin e dëmeve të shkaktuara ndaj shëndetit të qytetarëve gjatë trajtimit mjekësor, nëpërmjet përcaktimit të sigurimit të obligueshëm të përgjegjësisë civile të institucioneve individuale shëndetësore, publike dhe private, për këto dëme.



14

## E DREJTA PËR MASA PARANDALUESE

Çdo qytetar ka të drejtë të marrë kompensim brenda një afati të caktuar kohor sa herë qëka pësuar dëm fizik, moral ose psikologjiktë shkaktuar gjatë trajtimit shëndetësor, në pajtim me Ligjin për të Drejtat dhe Përgjegjësitë e Qytetarëve në Kujdesin Shëndetësor.

Sipas ligjit 38/2004, dëmi i shkaktuar ndaj qytetarit nënkupton dëmin material si dhe dëmin jomaterial, përfshirë dhembjen dhe uljen e kualitetit të jetës, që janë shkaktuar si pasojë e:

- trajtimit mjekësor ose hulumtimit mjekësor ku ai ka qenë subjekt;
- infeksionit ose inflamacionit që është i lidhur me infeksionet intrahospitalore;
- defekteve strukturale të pajisjeve mjekësore, funksionimit të tyre të dobët ose të ngjashme me to.





# KARTA E PËRGJEGJËSIVE TË PACIENTIT

- 1** Nëse e lejon gjendja e tij shëndetësore, qytetari varësisht nga aftësitë dhe njohuritë e tij duhet të bashkëpunojë me profesionistët shëndetësore, të përfshirë në trajtimin mjekësor, në mënyrat siç vijojnë:
  - a.** Informimi mbi të gjitha detajet e domosdoshme për përcaktimin e diagnozës, posaçërisht informimi i profesionistëve shëndetësorë për sëmundje të mëhershme, trajtim shëndetësor, përdorim të barnave si dhe për afinitetin e tij ndaj faktorëve të rrezikshëm, që mund t'ë dëmtojnë shëndetin;
  - b.** Informimi për çdo detaj në lidhje me sëmundjen e tij që mund t'a rrezikojë sigurinë jetësore ose fizike të të tjerëve, në veçanti mbi ndonjë sëmundje ngjitëse apo ndonjë gjendje që e përjashton atë nga ushtrimi i profesionit;
  - c.** t'u përmbahet udhëzimeve të dhëna në lidhje me trajtimin mjekësor;
  - d.** respektimi i rregullave operative të institucionit shëndetësor;
  - e.** përmbushja e obligimeve (pagesave) për shërbimet e pranuar;
  - f.** prezantimi i provave të besueshme për të dhënat personale

- 2** Gjatë ushtrimit të të drejtave të qytetarit, ai ose të afërmit e tij, duhet t'i respektojnë të drejtat e qytetarëve të tjerë.



- 3** Gjatë ushtrimit të të drejtave të përcaktuara me këtë Udhëzim Administrativ, ndalohet që qytetari ose të afërmit e tij t'i cënojnë të drejtat e personelit shëndetësorë.



Ky publikim është publikuar në kuadër të projektit "Programi Rajonal për Demokracinë Lokale në Ballkanin Perëndimor (ReLOaD)", i cili financohet nga Bashkimi Evropian (BE) dhe zbatohet nga Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim (UNDP). Përmbajtja e këtij publikimi, si dhe gjetjet e paraqitura në të, janë përgjegjësi e OJQ "PRAK" dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian (BE) ose Programit të Kombeve të Bashkuara për Zhvillim (UNDP).