Liječenje zdravstvenog sistema Crne Gore

Prava pacijenata i korupcija u zdravstvu

Centar za monitoring i istraživanje CeMI

Ovo istraživanje je finansirano kroz grant Ambasade Sjedinjenih Američkih Država u Podgorici, Biroa Stejt dipartmenta za borbu protiv m eđunarodne trgovine drogom i sprovođenje zakona (INL). Mišljenja, nalazi i zaključci navedeni u istraživanju su stavovi autora i ne odraž avaju stavove Ambasade SAD u Podgorici i INL

Sadržaj

- O projektu
- O istraživanju
- Ključni nalazi
- Stavovi o kvalitetu zdravstvene zaštite
- Prava pacijenata
- Korupcija u zdravstvu
- Kontakt

Hipokratova zakletva

„U času kada stupam među članove ljekarske profesije svečano obećavam da ću svoj život staviti u službu humanosti. Prema svojim učiteljima sačuvaću dužnu zahvalnost i poštovanje. Svoj poziv ću obavljati savjesno i dostojanstveno. Najveća briga će mi biti zdravlje mog bolesnika. Poštovaću tajne onoga ko mi se povjeri. Održavaću svim svojim silama čast i plemenite tradicije ljekarskog zvanja. Moje kolege će biti braća. U vršenju dužnosti prema bolesniku neće na mene uticati nikakvi obziri, vjera, nacionalnost, rasa, politička ili klasna pripadnost. Apsolutno ću poštovati ljudski život od samog početka. I pod prijetnjom neću popustiti da se iskoriste moja medicinska znanja, suprotna zakonima humanosti. Ovo obećavam svečano, slobodno pozivajući se na svoju čast."

O projektu

Centar za monitoring i istraživanje CeMI realizuje projekat „Liječenje zdravstvenog sistema Crne Gore“, od oktobra 2015. godine. Projekat je podržan kroz program „Criminal justice civil society program (CJCSP)“, finansiranog od strane ambasade Sjedinjenih Američkih Država u Podgorici. Ovim projektom CeMI želi da doprinose smanjenju korupcije u zdravstvenom sistemu Crne Gore. Kroz projekat će se raditi na jačanju svijesti građana o njihovim pravima kao pacijenata i pružati besplatna pravna pomoć svim zainteresovanim pacijentima u zaštiti njihovih prava, a djelovaće se i na zakonski i strateški okvir za borbu protiv korupcije u javnim nabavkama u zdravstvu i registraciji i distribuciji ljekova. Predviđeno je da projekat traje do juna 2016. godine.

CeMI je prvi pokrenuo temu o korupciji u zdravstvenom sistemu Crne Gore, kroz svoje istraživanje iz 2013. godine. U njemu su identifikovani glavni problemi, nakon čega se u diskusiji sa glavnim akterima došlo do konsenzusa oko glavnih problema u sistemu koji moraju biti riješeni u cilju poboljšanja stanja u ovoj oblasti. Istraživanje je pokazalo ključne uzročnike problema: nedostatak dosljednog i nezavisnog nadzornog mehanizma za antikorupcijske politike u ovoj oblasti, nizak nivo zaštite prava pacijenata i nizak nivo svijesti građana o njihovim pravima, konfliktni i nejasni propisi o javnim nabavkama u zdravstvu, te nedostatak jasnih i transparentnih procedura za proizvodnju, registraciju i distribuciju ljekova.

Ciljevi ovog projekta su jačanje okvira politike za borbu protiv korupcije u sektoru zdravstva, obezbijeđivanje veće mogućnosti za jednaku dostupnost pravnog sistema za sve pacijente, doprinos stvaranju jednostavnijeg postupka unifikovane nabavke u zdravstvu, kao i promocija dobrih koncepata i prakse u procesu registracije i distribucije ljekova, uz povećanje transparentnosti postupka njihovog stavljanja na pozitivnu listu ljekova.

CeMI će u ovom cilju, između ostalog, vršiti monitoring nad sprovođenjem strateškog okvira za borbu protiv korupcije u zdravstvu, oformiti tim pravnih eksperata za pružanje besplatne pravne pomoći i formirati radnu grupu za izradu smjernica o javnim nabavkama u zdravstvu.

O istraživanju

Istraživanje o percepciji rasprosranjenosti korupcije, percepcije kvaliteta zdravtsvene zaštite i percepciji informisanosti o osnovnim pravima pacijenata, te učestalosti nekih oblika kršenja prava pacijenata u javnom zdravstvenom sektoru Crne Gore, je sprovedeno među punoljetnim državljanima Crne Gore u periodu od 15. decembra 2015 do 15. januara 2016. na uzorku od 1090 ispitanika.

Prikupljanje podataka obavljeno je putem CATI metode (Computer Aided Telephone survey). Istraživanje je izvršeno na reprezentativnom uzorku populacije koja posjeduje fiksni telefon u domaćinstvu.

Anketiranje je obavljeno putem telefona. Prosječna dužina trajanja upitnika bila je oko 20 minuta.

Ciljna populacija ovog istraživanja su državljani Crne Gore starosti od 18 i više godina. Uzorački okvir se zasniva na podacima iz popisa stanovništva iz 2011. godine i telefonskog elektronskog imenika. Stratifikaciija uzorka je izvršena na nivou opštine, tipa naselja, tj. urbaniteta, starosnih kategorija i pola.

Uzorkom je obuhvaćena 18 opština u Crnoj Gori.

Margina greške (za nivo povjerenja od 95%), odnosno uzoračka greška za pojave sa incidencom od 50% iznosi 2,97%. Greška za pojave sa incidencom od 5% iznosi 1,29%. Greška za pojavu sa incidencom od 15% iznosi 2,12%, greška za pojavu sa incidencom od 25% iznosi 2,57%, kod pojava sa incidencom od 35% iznosi 2,83%, dok kod pojava sa incidencom od 45% iznosi 2,95%. Sve greške su iskazane za nivo povjerenja od 95%.

Ključni nalazi

Korupcija u zdravstvu

- Da je korupcija prisutna ili u velikoj mjeri prisutna u zdravstvu smatra 42,3% ispitanika, dok svega 12,2% smatra da u ovoj oblasti nema korupcije. Nije došlo do promjene stava u odnosu na istraživanje sprovedeno 2013. godine
- U najvećoj mjeri je, prema percepciji javnog mnjenja, korupcija prisutna u odnosu pacijent/ljekar.
- Tokom istraživanja je zabilježeno da je 2,9% anketiranih izjavilo da su njihove porodice tokom prethodne godine jednom nevzanično, mimo zakona, platile uslugu zdravstvenoj ustanovi, dok je njih 0.9% platilo uslugu više puta, ukupno je u uzorku 3.9% ispitanika koji izjavljuju da su platili. Došlo je do pada u odnosu na prethodno istraživanje iz 2013. godine, kada se 7,6% ispitanika iznosilo da je dalo mito u zdravstvenoj ustanovi.
- Mito je, prema izjavama ispitanika koji su istakli da su oni ili članovi njihove porodice platili uslugu (3,9% ukupne populacije, 42 ispitanika), najčešće dat hirurzima, ginekolozima, izabranom ljekaru. Hirurzi su, kao i u prethodnom istraživanju, najčešće pominjani.
- U slučaju neformalnog plaćanja usluge “tarifa” je, kao i u istraživanju iz 2013. najčešće bila unaprijed poznata, dok je mito, od ispitanika koji su neformalno platili u zdravstvenoj ustanovi, po sopstvenoj procjeni dalo 13,3% pojedinaca.
- U većini prijavljenih slučajeva u ovom istraživanju neformalno plaćanje u zdravstvenoj ustanovi u državnom vlasništvu plaćanje se desilo nakon pružene usluge.
- Motiv za plaćanje u najvećem broju slučajeva je, prema izjavama ispitanika koji su obavljali takvo plaćanje u državnoj zdravstvenoj ustanovi, potreba da se osigura bolji tretman.
- Dok 64,9% onih koji tvrde da su platitli uslugu, navodi da je istu platio novcem, u ovom istraživanju, za razliku od onog iz 2013. gotovo da nemamo ispitanike koji kao metod plaćanja navode sitne poklone (2013. je taj procenat iznoso 21,1%).
- 35,1% ukupne populacije ispitanika tvrdi da je nekada, u nedefinisanom vremenskom periodu „častilo“ zdravstvenog radnika iako to nije traženo, i ovaj procenat je opao u odnosu na mjerenje stavova iz 2013 kada je iznosio 44.4%.
- Od ukupnog broja ispitanih 31% izjavljuje da je bilo upućeno u privatnu kliniku od strane ljekara gdje su morali da plate pregled, iako su mogli da dobiju besplatan pregled u državnoj.
- Većina ispitanika smatra da mali broj ljekara ili samo ljekari na određenim odjeljenjima uzimaju mito u vidu novca.
- Razlozi za postojanje korupcije u zdravstvu, prema mišljenju anketiranih su prvenstveno: 1. niska primanja zdravstvenih radnika (po mišljenju 50,5% ispitanika); 2. nepoštovanje profesionalnih dužnosti (po mišljenju 23,9% ispitanika); 3. posebnosti naše kulture (po mišljenju 20% ispitanika). Nije došlo do značajnih razlika u odnosu na podatke dobijene 2013. godine.
- Značajan udio ispitanika ne zna kome bi se obratili da bi prijavili korupciju, dok bi se oni koji navode neku od isntitucija u prvom redu obratili Ministarstvu zdravlja (18,4%), Upravi zdravstvene ustanove (13,1%) ili Upravi za antikorupcijsku inicijativu (10.4%)

Ključni nalazi

Kvalitet zdravstvene zaštite

- Ispitanici navode da su na neke specijalističke preglede zabrinjavajuće dugo čekali, iako najveći dio ispitanika, koji je obavljao specijalistički pregled, na isti je čekao manje od mjesec. Tako, 35,8% ispitanika izjavljuje da nije čekalo duže od nedjelju dana za specijalistički pregled, dok je 61,7% njih, koji su obavili pregled kod ljekara specijaliste, čekalo manje od mjesec dana. Međutim, 10,6% ispitanika navelo je da je čekalo duže od tri mjeseca na pregled kod ljekara specijaliste. Zabrinjavajuće je što je situacija po izjavama ispitanika pogoršana u odnosu na 2013. godinu.
- Kada su upitani da li, kada odu kod ljekara, dugo čekaju na pregled, 34,2% ispitanika izjavljuje potvrdno, dok 40% ispitanika tvrdi da se u potpunosti ili uglavnom ne slažu sa tvrdnjom da imaju iskustva dugog čekanja na pregled. Da su liste čekanja duge za pojedine zdravstvene usluge smatra 60,1% ispitanika.
- Među ispitanicima, 43% je onih koji smatraju da se kvalitet pružanja zdravstvenih usluga nije promijenio u poslednje dvije godine. Veći je broj ispitanika koji smatraju da se došlo do poboljšanja (31%), odnosno pogoršanja (18%) kvaliteta zdravstvenih usluga.
- Velika ećina ispitanika, (72,9%), tvrdi da ljekari zaista jednostavnim jezikom daju objašnjenja pacijentu o njegovom zdrastvenom stanju. Svaki deseti ispitanik smatra da ljekari pak “komplikovanim jezikom” komuniciraju sa pacijentima.
- Slična situacija je i kod odnosa ljekara prema pacijentima gdje većina ispitanika, oko ¾ 75,4% tvdi da doktori na korektan i ljubazan način komuniciraju sa pacijentima, dok tek 5,3% ne dijeli ovo mišljenje. Medicinske sestre (medicinski tehničari) anketirani ocijenjuju nešto manje ljubaznim i korektnim od ljekara, iako većina njih (62%) smatra da su uglavnom ili u potpunosti ljubazne i korektne. Svaki sedmi ispitanik (14,4%) smatra da medicinske sestre nisu dovoljno ljubazne i korektne prema pacijentima.
- Većina ispitanika smatra da su ljekari kompetentni i obučeni (65,8%), tj. ima povjerenje u njihove sposobnosti i znanja. Svega 7% ispitanika donekle ili u potpunosti sumnja u kompetentnost ljekara u Crnoj Gori.
- U svim gore navedenim kategorijama se bilježi porast pozitivnih ocjena u odnosu na 2013.godinu.
- Ljekari se bave i prevencijom, kako je i propisano, pa 65,2% ispitanika izjavljuje da im ljekari daju savjete kako da izbjegnu bolest i ostanu zdravi.

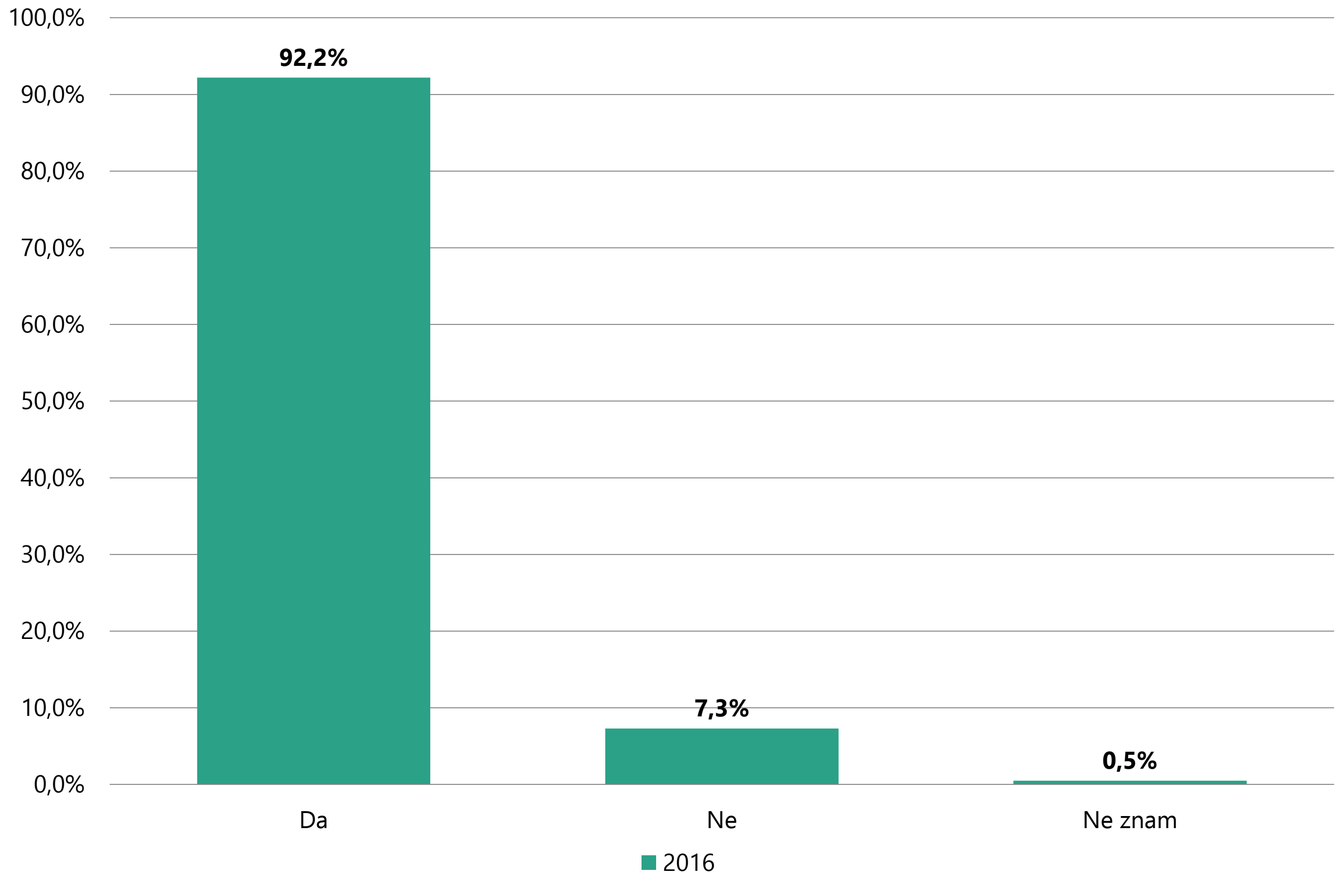
Ključni nalazi

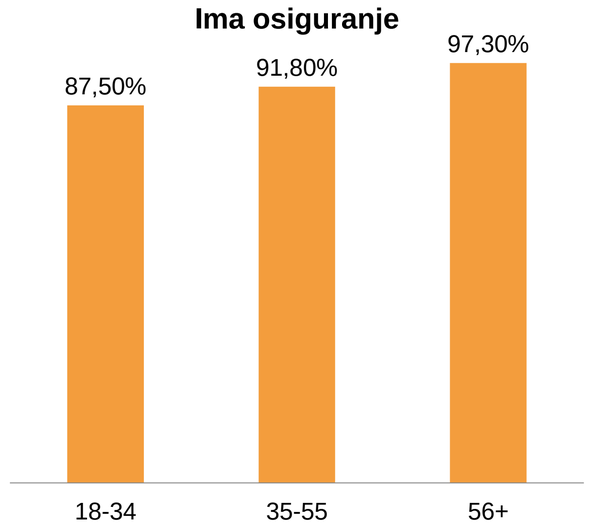
Prava pacijenata

- Ispitanici izjavljuju da nisu dovoljno upoznati sa svojim pravima u oblasti zdravstvene zaštite – pravima pacijenata. Svega 6,4% anketiranih izjavljuje da je u potpunosti upoznato, dok ukupno 23,9% izjavljuje da je prilično ili u potpunosti upoznato sa ovim korpusom prava. Ispitanici procjenjuju svoje znanje kriičnije nego 2013. godine, što je zabrinjavajuće. Sada 57,9% ispitanika procjenjuje da je malo ili nimalo upoznato sa pravima koje ima kao pacijent.
- 13,3% ispitanika izjavljuje da nije upoznato da u zdravstvenim ustanovama postoji mogućnost za žalbe ili prigovore. Ipak, 65,6% zna za ovu zakonsku mogućnost.
- Zabrinjavajuće je da većina, 62,6% ispitanika ne zna kome bi se obratio ako bi došlo do kršenja prava pacijenta.
- Među ispitanicima, 8,7% smatra da medicinsko osoblje ne čuva povjerljive podatke o zdravstvenom stanju pacijenata, dok se 43,3% ispitanih uglavnom ili u potpunosti slaže sa tvrdnjom da medicinsko osoblje čuva informacije o stanju pacijenata. Ipak, 33,5% njih smatra da u toku zdravstvenih pregleda dolazi do narušavanja privatnosti pacijenata jer se dešava da u prostor, gdje ljekar obavlja pregled, ulaze nepozvane osobe.
- Većina, 65,5% ocjenjuje da im je zdravstvena usluga uvijek dopstupna. Svaki sedmi ispitanik, odnosno 15,5% njih smatra da ne može dobiti zdravstvenu uslugu kad god mu je ona potrebna.
- 29,1% anketiranih nije nikada moralo da plati lijek koji se nalazi na „pozitivnoj listi“ što je veliki porast u odnosu na 2013 kada je ovaj procenat iznosio svega 10% i može ukazivati na neke dobre posljedice uvođenja privatnih apoteka u sistem javnog zdrvastva.
- Treba istaći da ispitanici žele da se informišu o pravima pacijenata preko specijalizovanih TV emisija, novinskih članaka, kao i u zdravstvenoj ustanovi, kako usmeno tako i putem plakata ili lifleta. O pravima pacijenata, prije svega, treba da informišu Ministarstvo zdravlja, ljekari, mediji, te zaštitnici prava pacijenata.

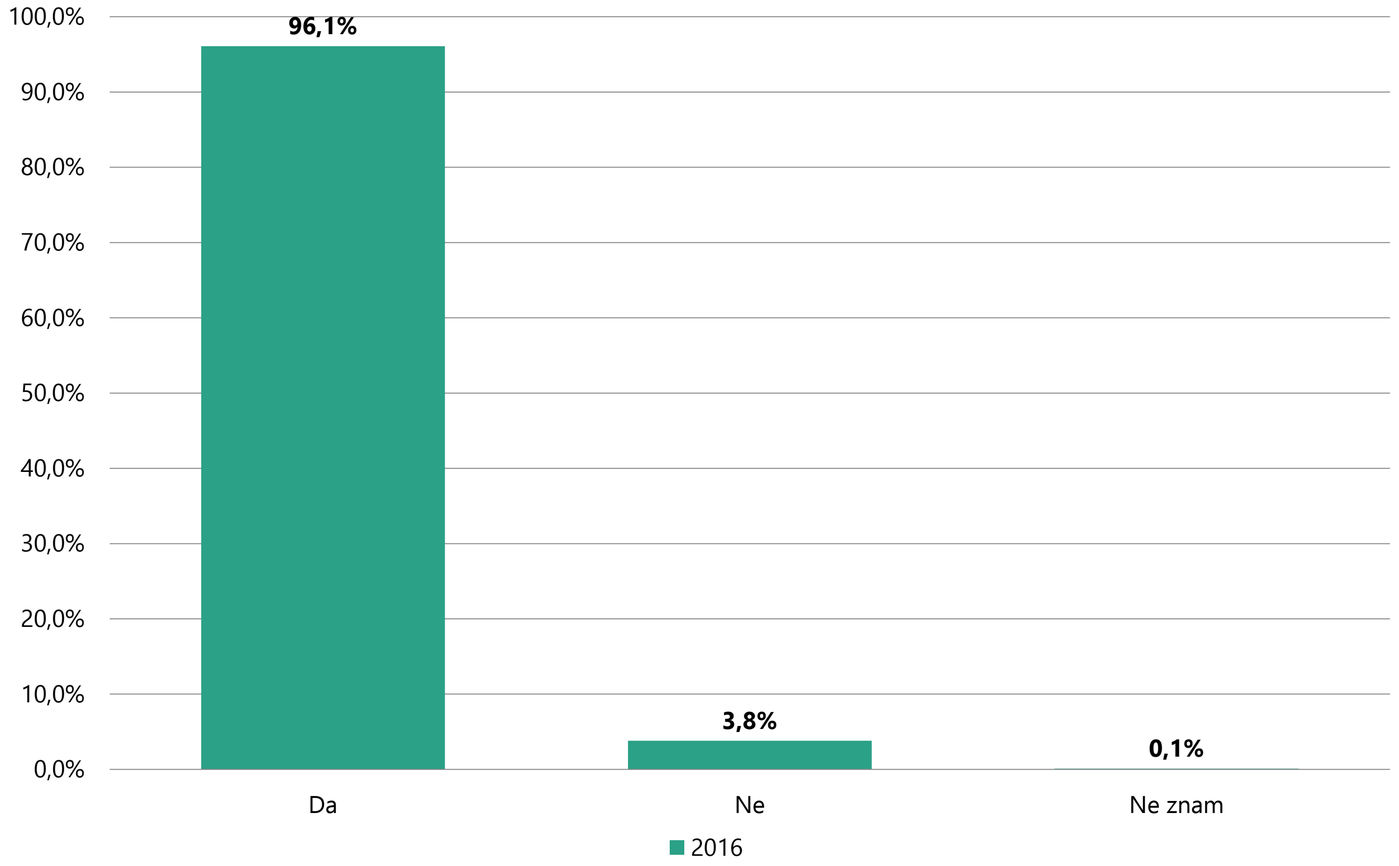
2 Stavovi o kvalitetu zdravstvene zaštite

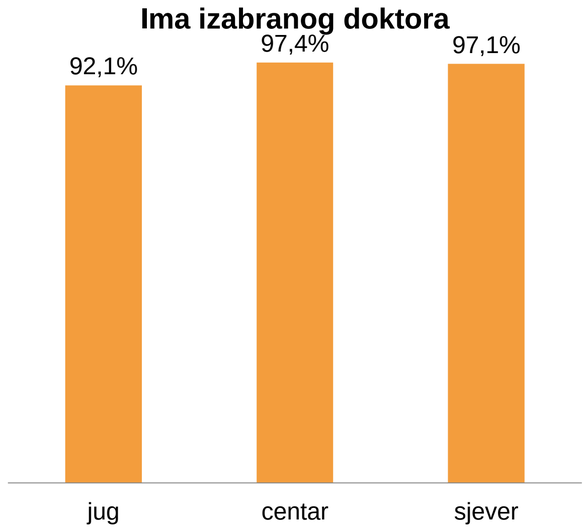
Da li imate zdravstveno osiguranje?



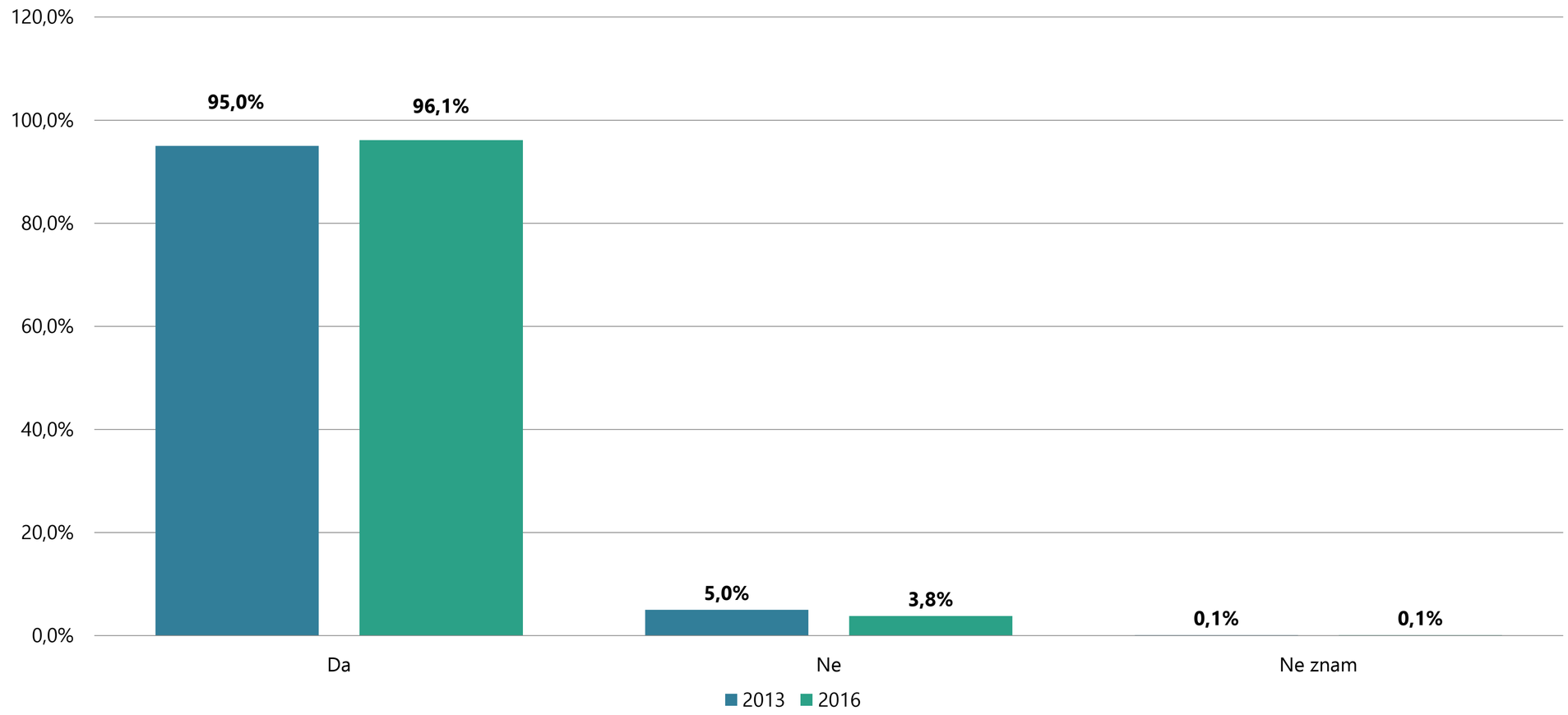


Da li imate izabranog ljekara?

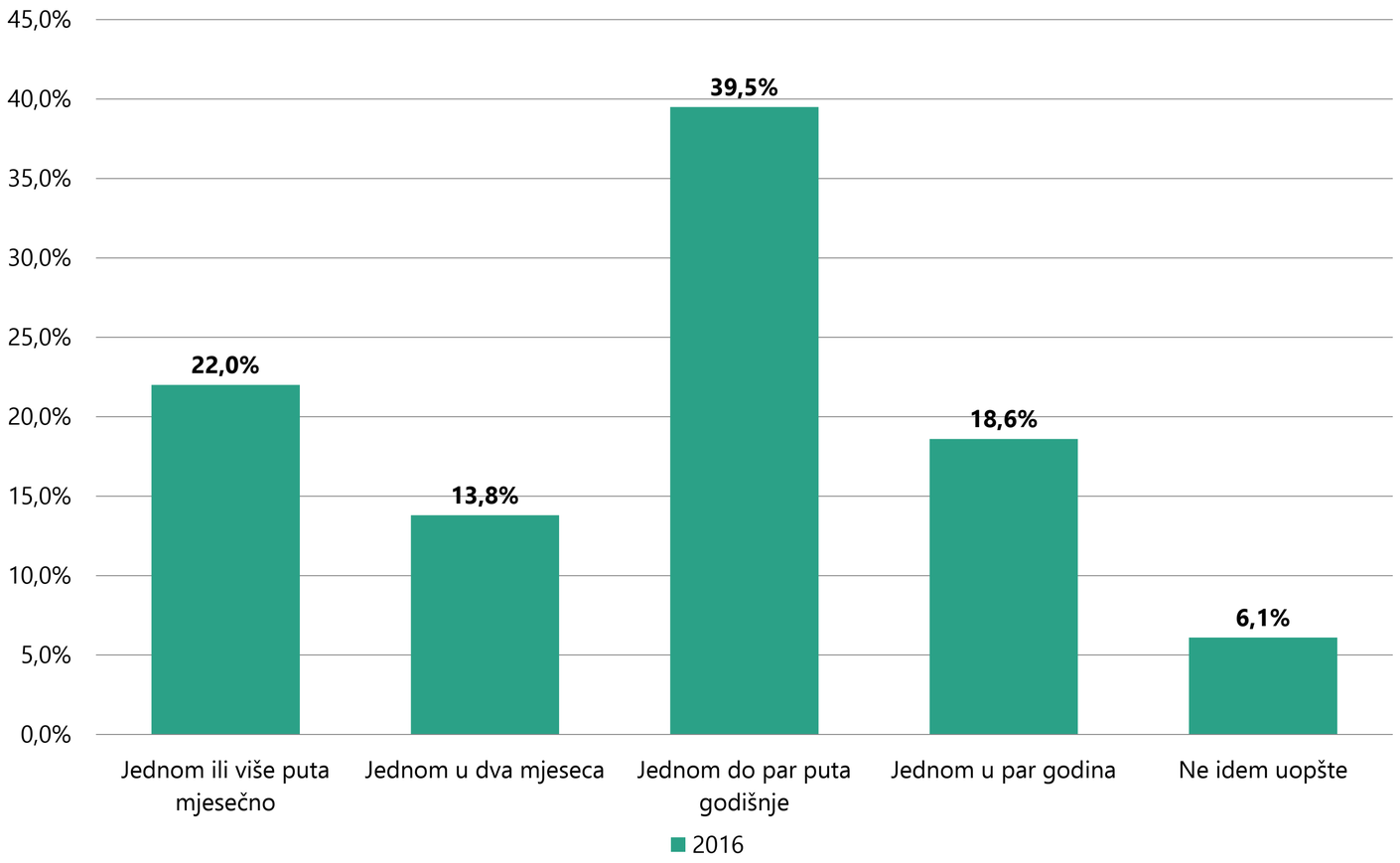


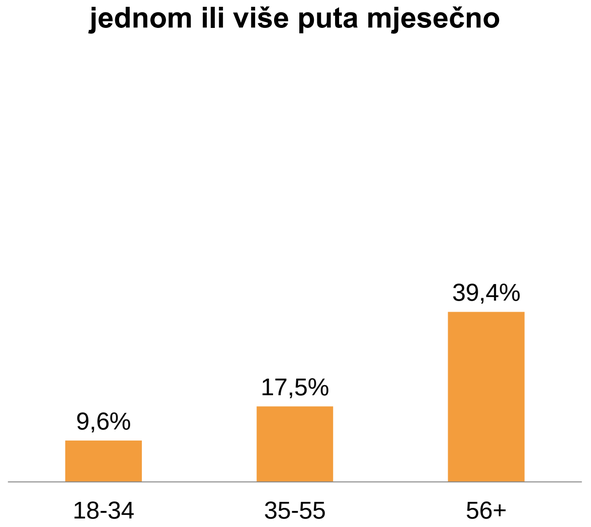


Da li imate izabranog ljekara?

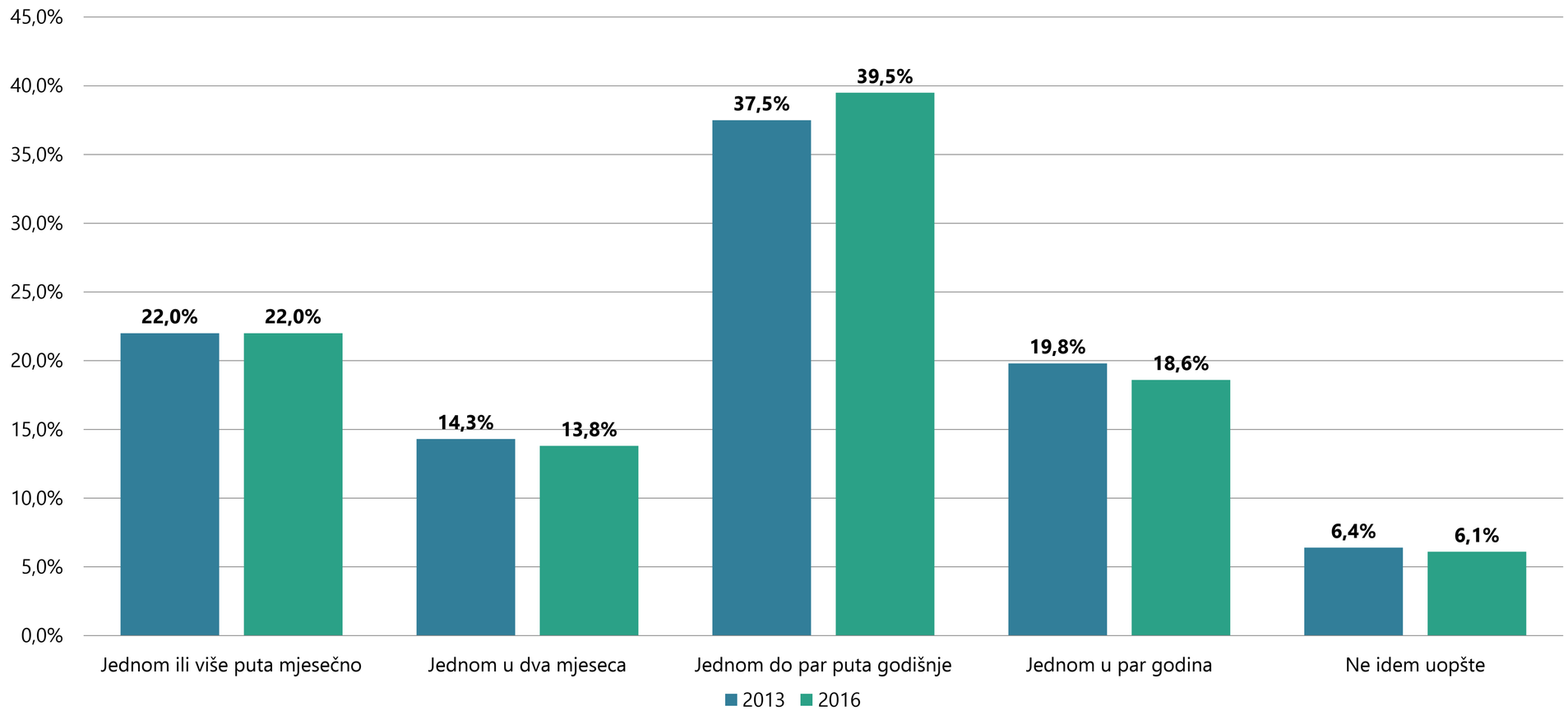


Koliko često idete kod ljekara?

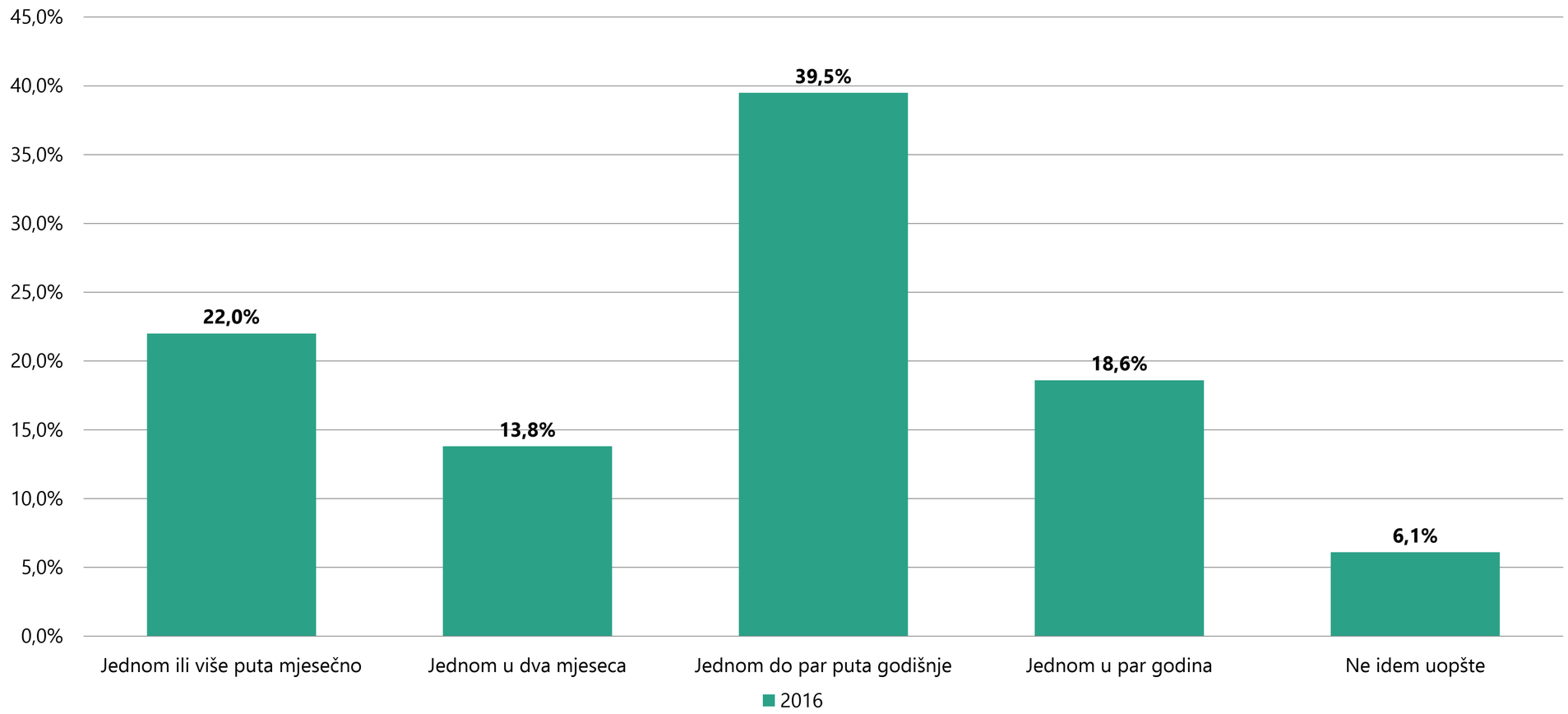




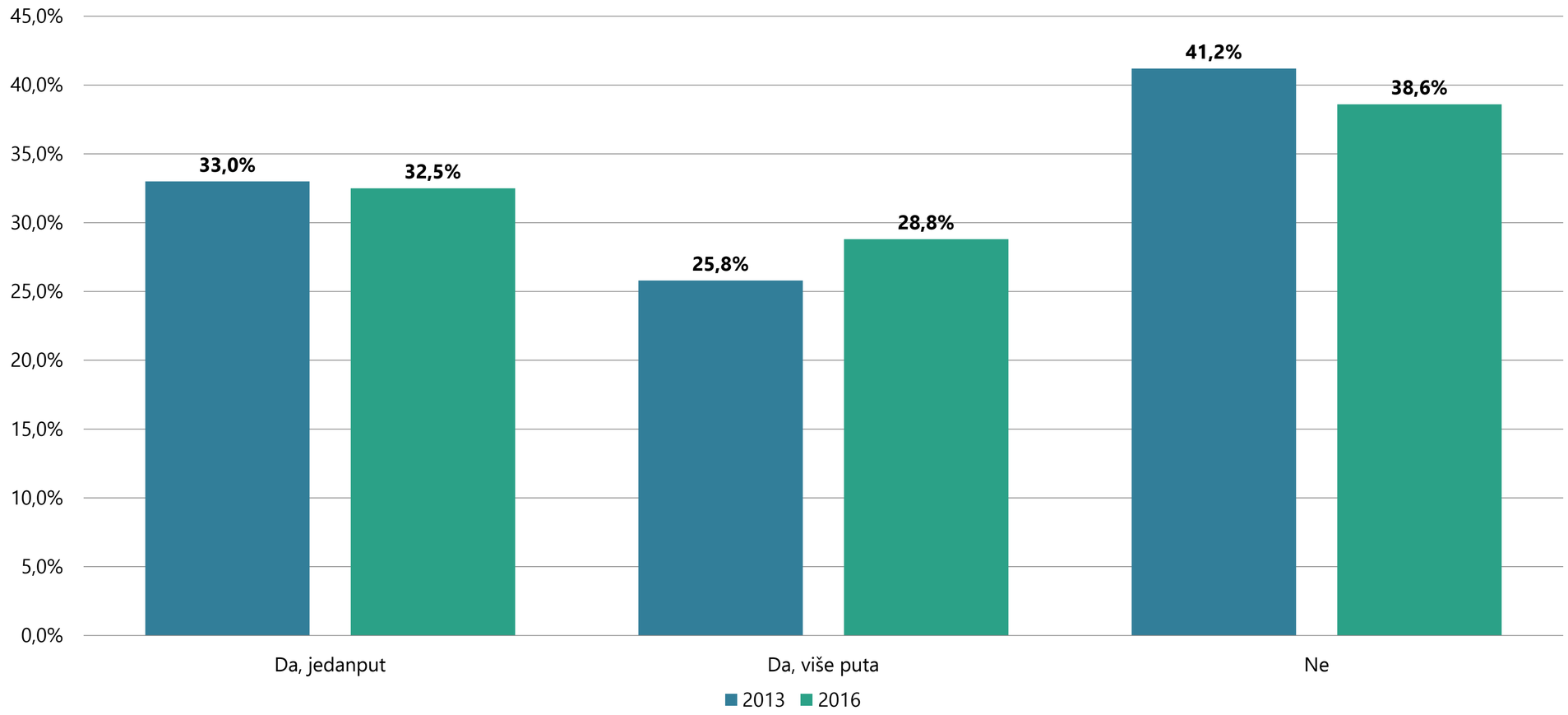
Koliko često idete kod ljekara?



Da li ste u posljednjih godinu Vi ili član Vaše porodice imali pregled kod ljekara specijaliste?

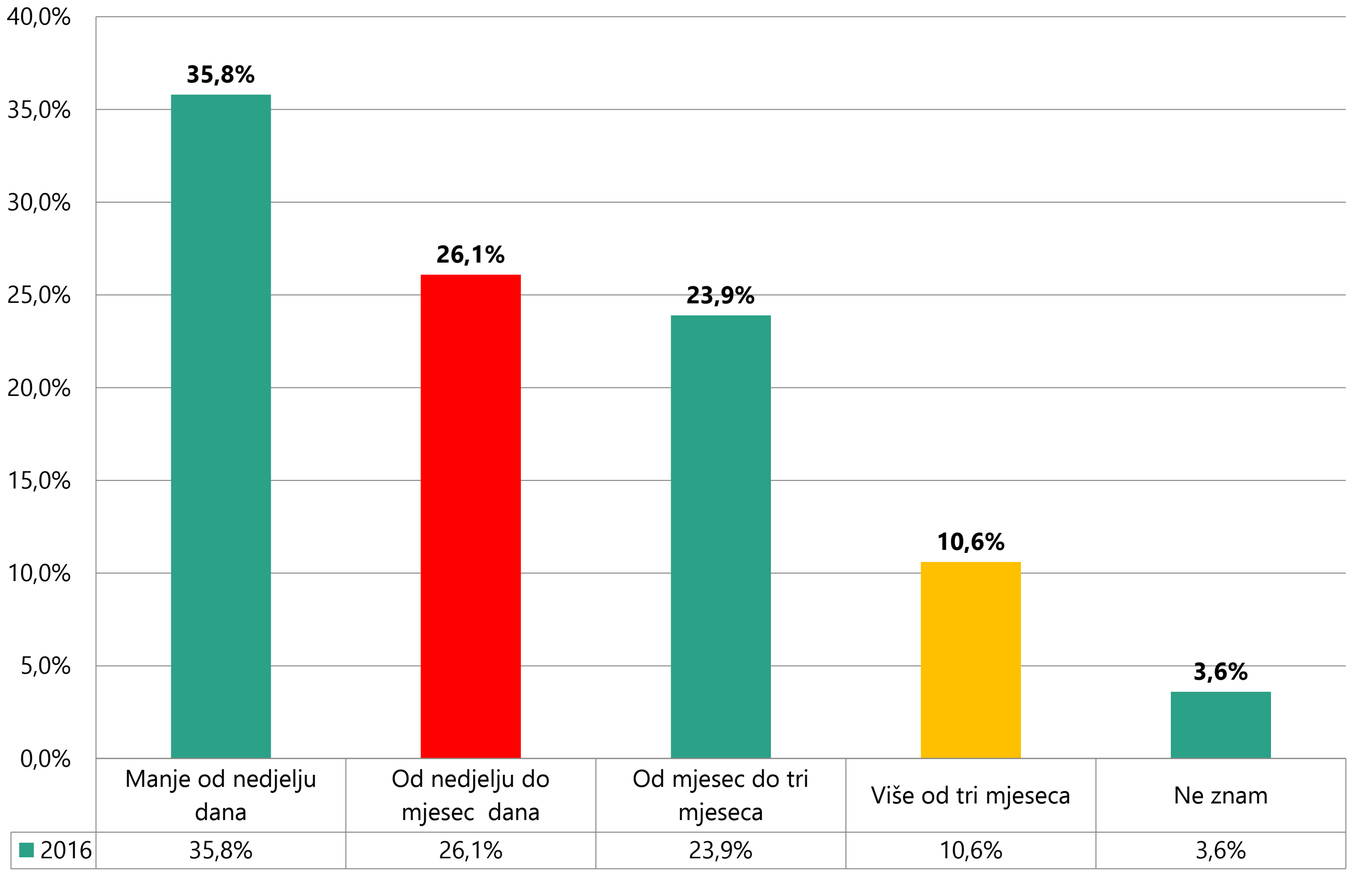


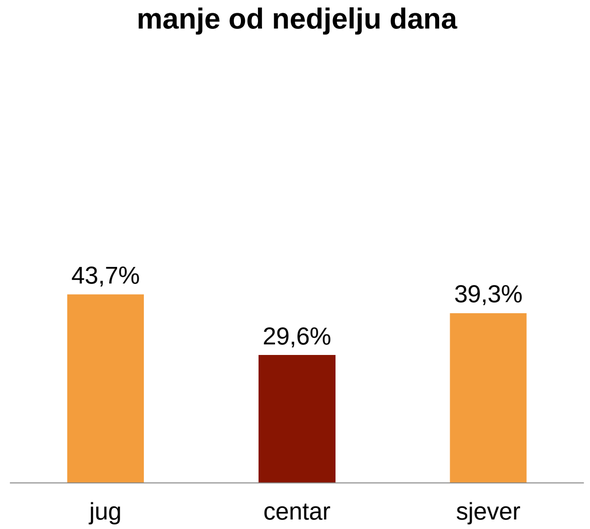
Da li ste u posljednjih godinu Vi ili član Vaše porodice imali pregled kod ljekara specijaliste?



Koliko dugo ste čekali na pregled?

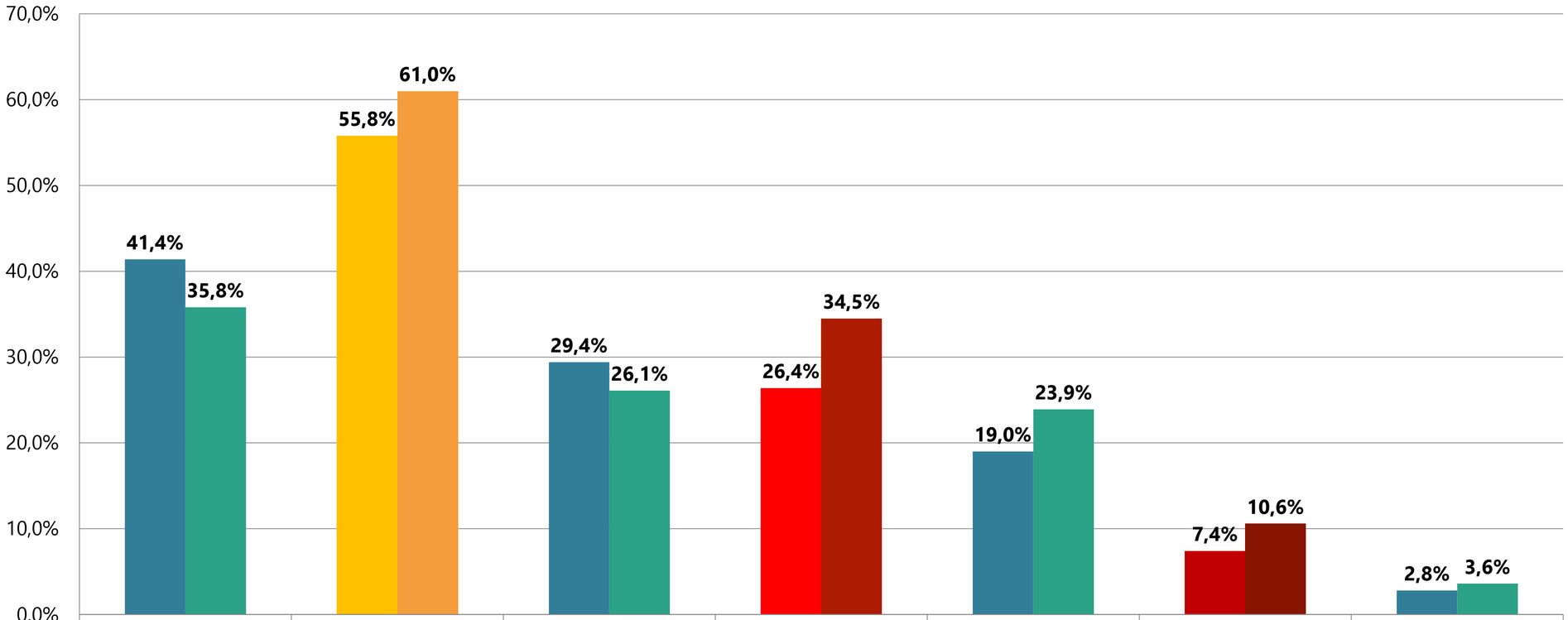
Populacija: ispitanici koji su imali pregled kod specijaliste u posljednjih godinu dana, N(2016)=610 ispitanika





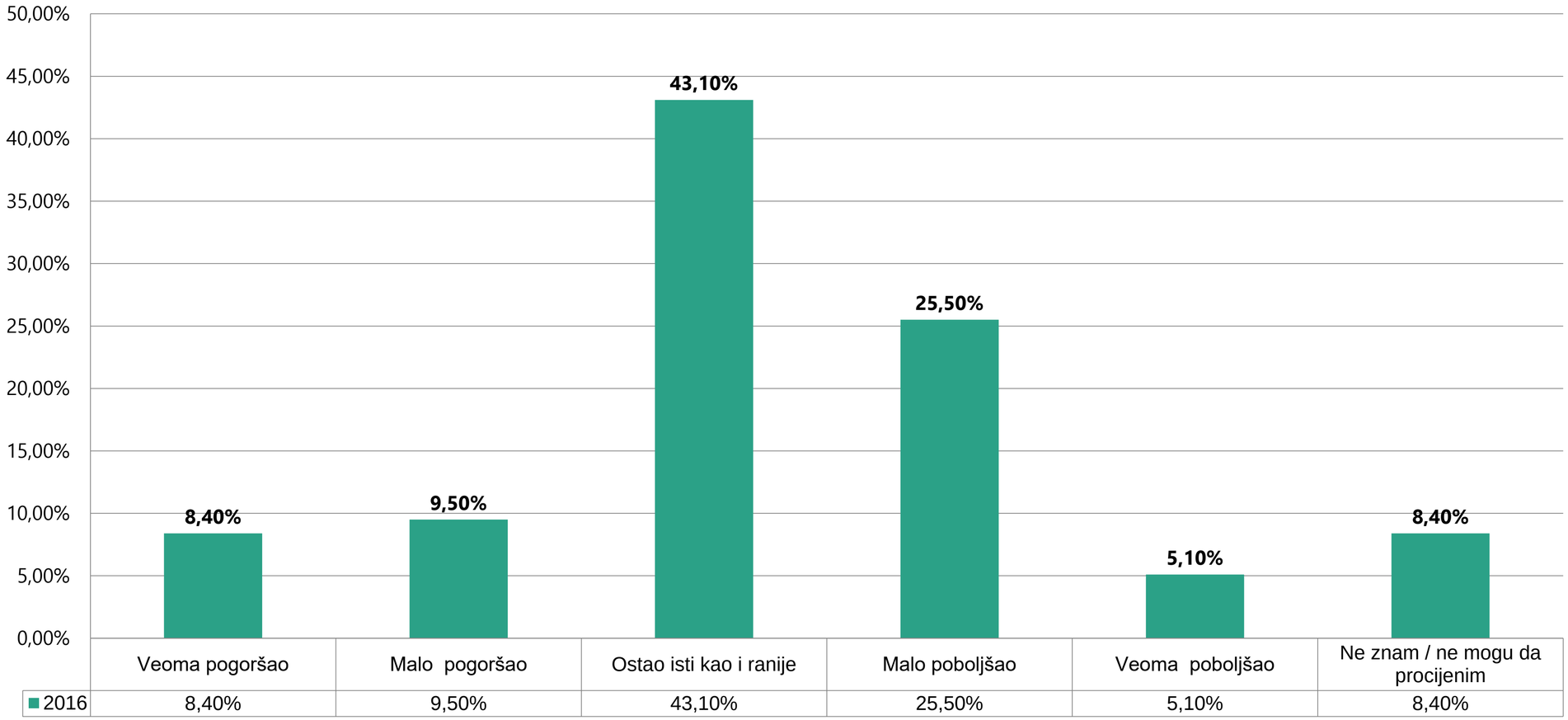
Koliko dugo ste čekali na pregled?

Populacija: ispitanici koji su imali pregled kod specijaliste u posljednjih godinu dana, N(2016)= 610 ispitanika

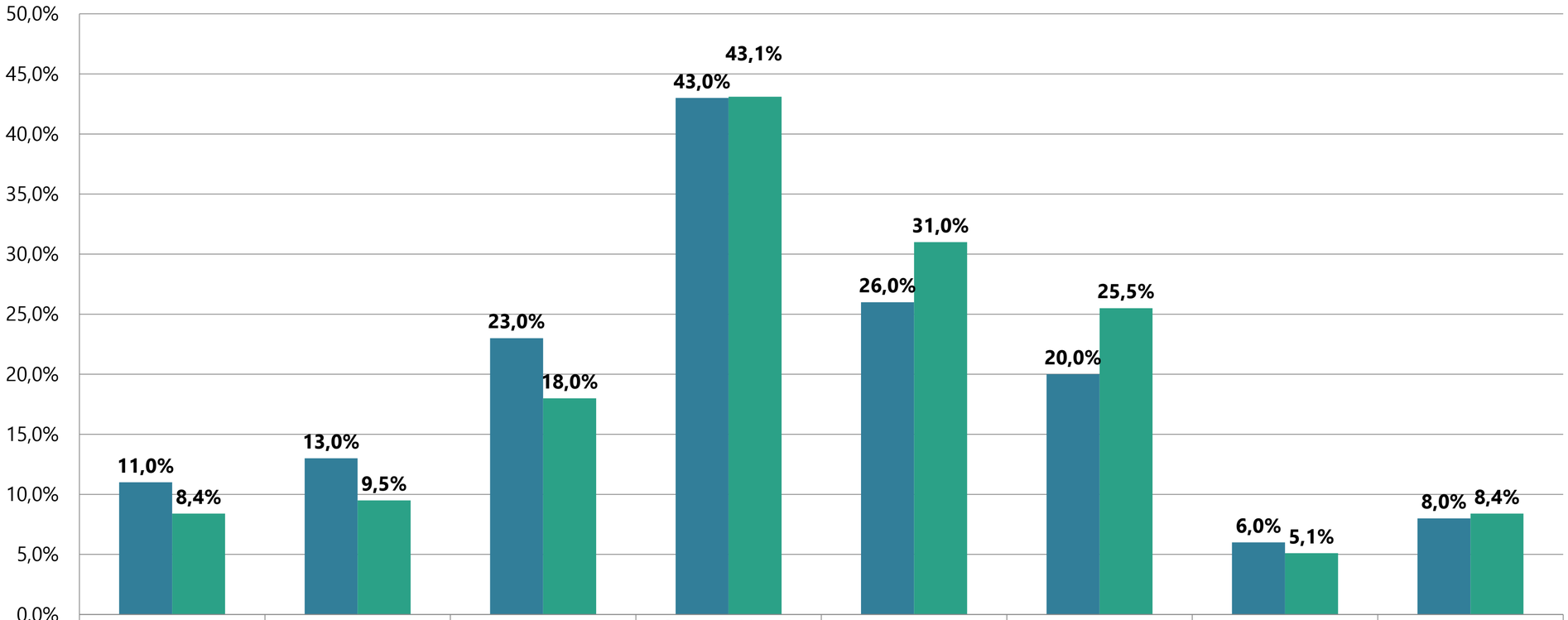


	Manje od nedjelju dana	Više od nedjelju dana	Od nedjelju do mjesec dana	Više od mjesec dana	Od mjesec do tri mjeseca	Više od tri mjeseca	Ne znam
2013	41,4%	55,8%	29,4%	26,4%	19,0%	7,4%	2,8%
2016	35,8%	61,0%	26,1%	34,5%	23,9%	10,6%	3,6%

Po Vašem mišljenju, kvalitet pružanja zdravstvenih usluga u poslednjih dvije godine se...?



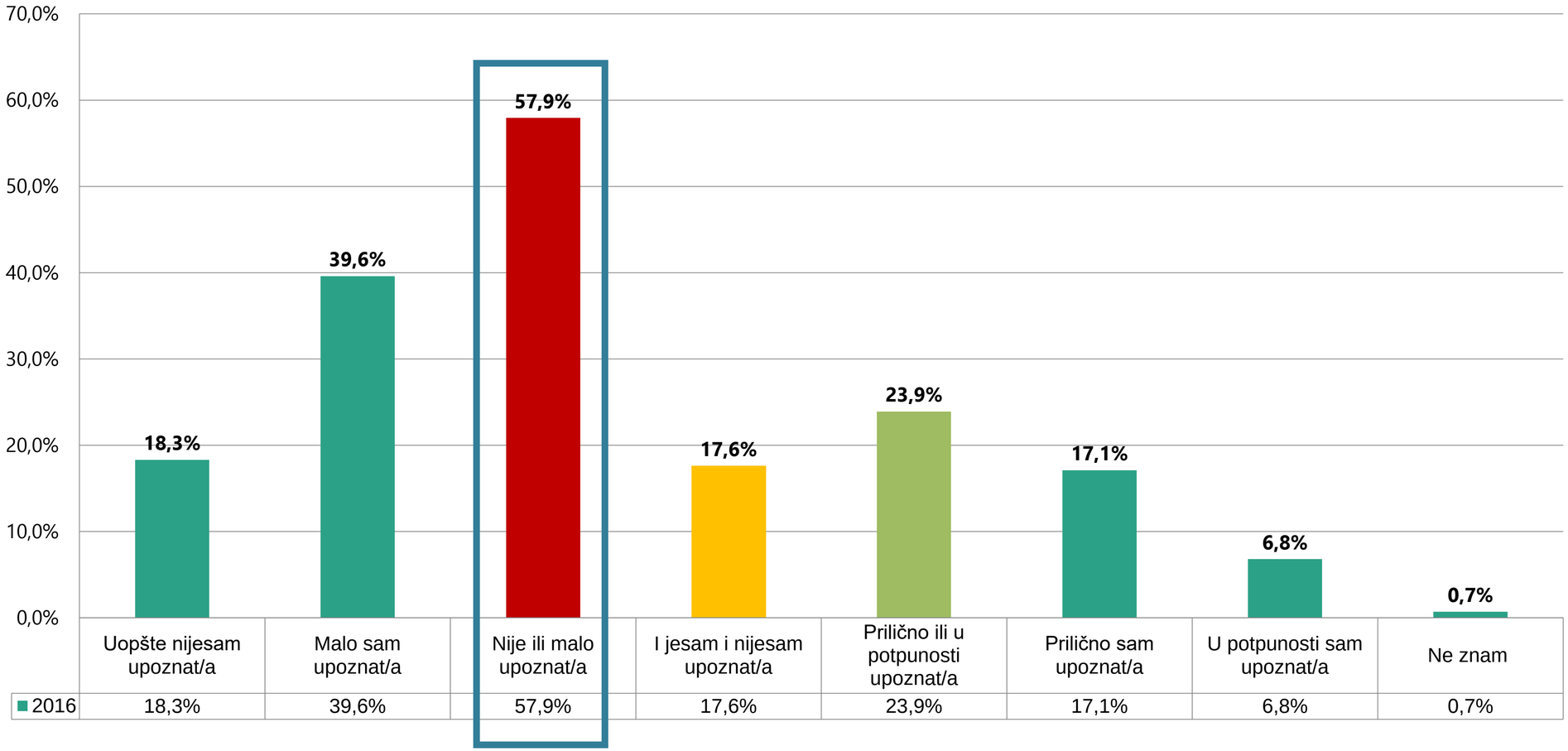
Po Vašem mišljenju, kvalitet pružanja zdravstvenih usluga u poslednjih dvije godine se...?



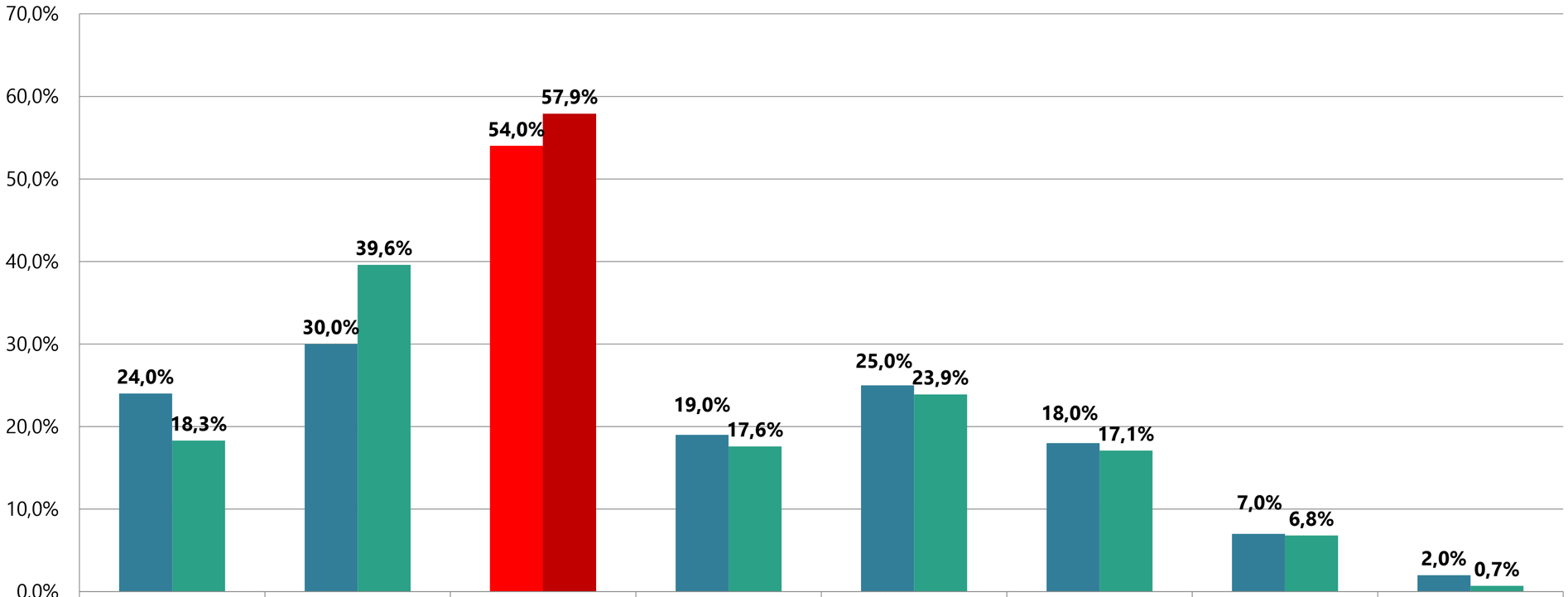
	Veoma pogoršao	Malo pogoršao	Pogoršao	Ostao isti kao i ranije	Poboljšao	Malo poboljšao	Veoma poboljšao	Ne znam
2013	11,0%	13,0%	23,0%	43,0%	26,0%	20,0%	6,0%	8,0%
2016	8,4%	9,5%	18,0%	43,1%	31,0%	25,5%	5,1%	8,4%

3 Prava pacijenata

Po Vašoj procjeni, koliko ste upoznati sa pravima koja imate kao pacijent?

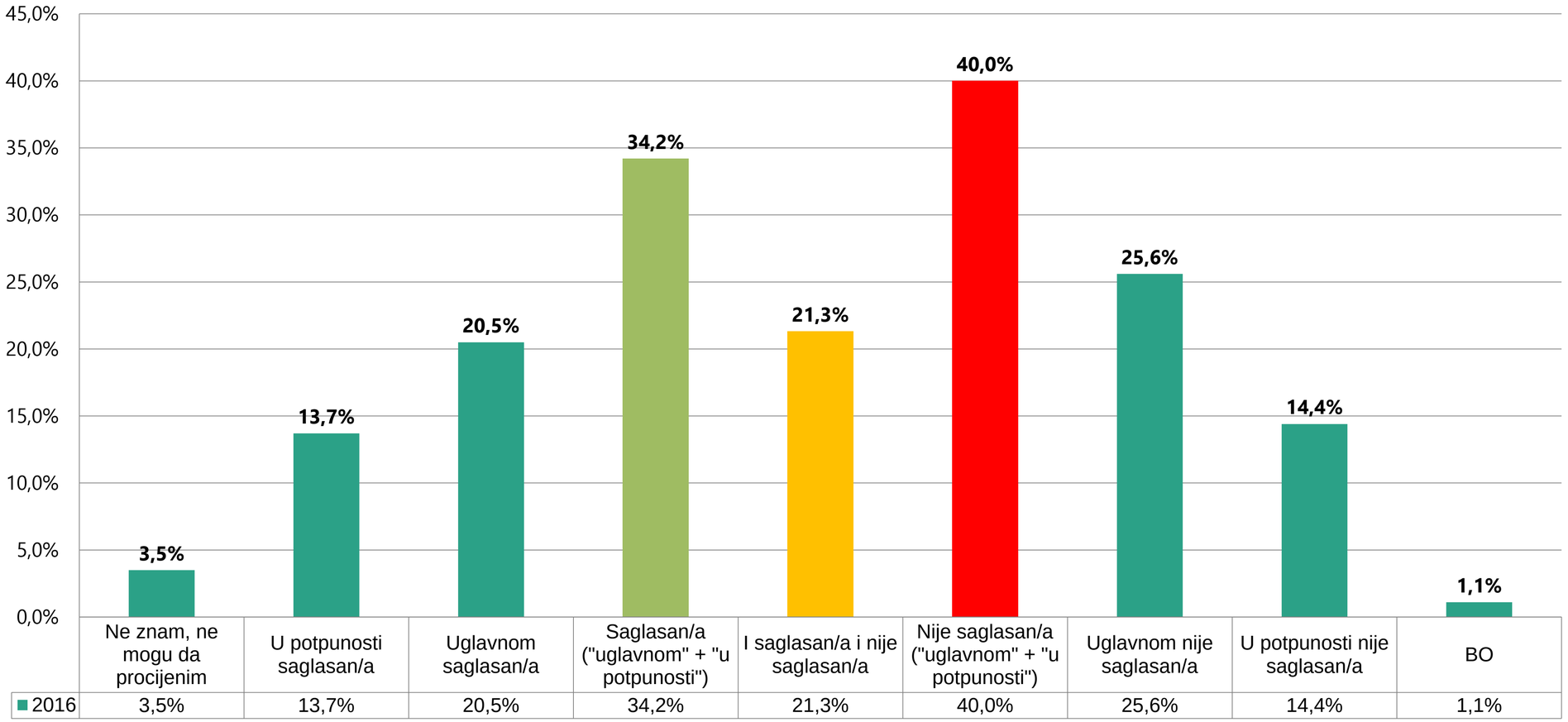


Po Vašoj procjeni, koliko ste upoznati sa pravima koja imate kao pacijent?

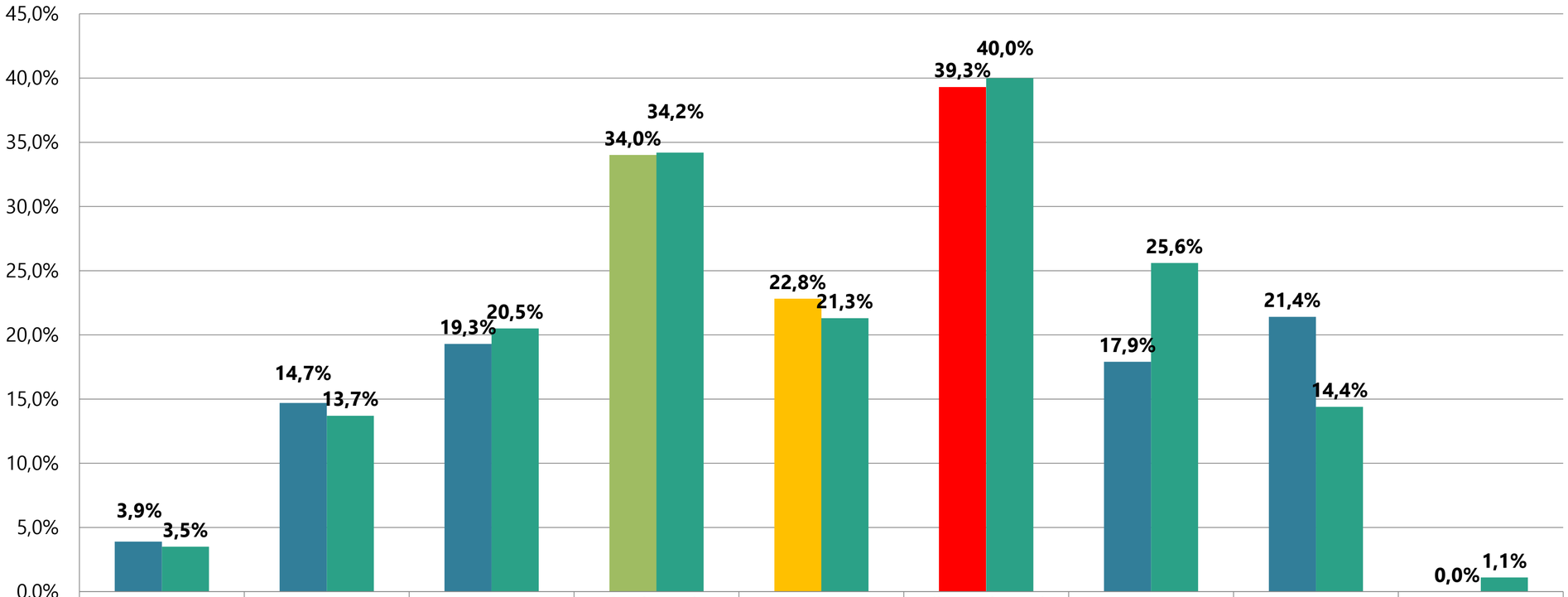


	Uopšte nijesam upoznat/a	Malo sam upoznat/a	Nije ili malo upoznat/a	I jesam i nijesam upoznat/a	Prilično ili u potpunosti upoznat/a	Prilično sam upoznat/a	U potpunosti sam upoznat/a	Ne znam
2013	24,0%	30,0%	54,0%	19,0%	25,0%	18,0%	7,0%	2,0%
2016	18,3%	39,6%	57,9%	17,6%	23,9%	17,1%	6,8%	0,7%

Kad dođem kod ljekara, dugo čekam na pregled

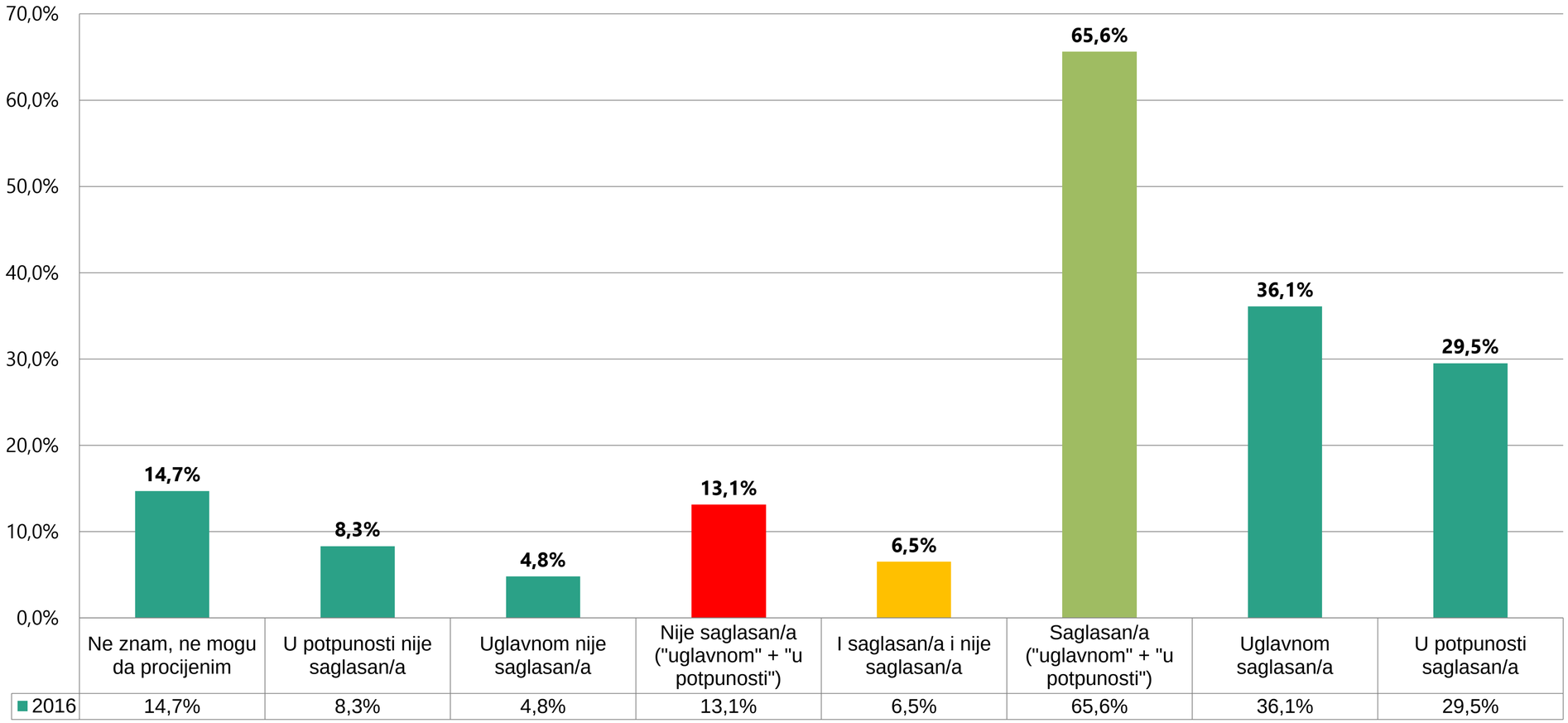


Kad dođem kod ljekara, dugo čekam na pregled

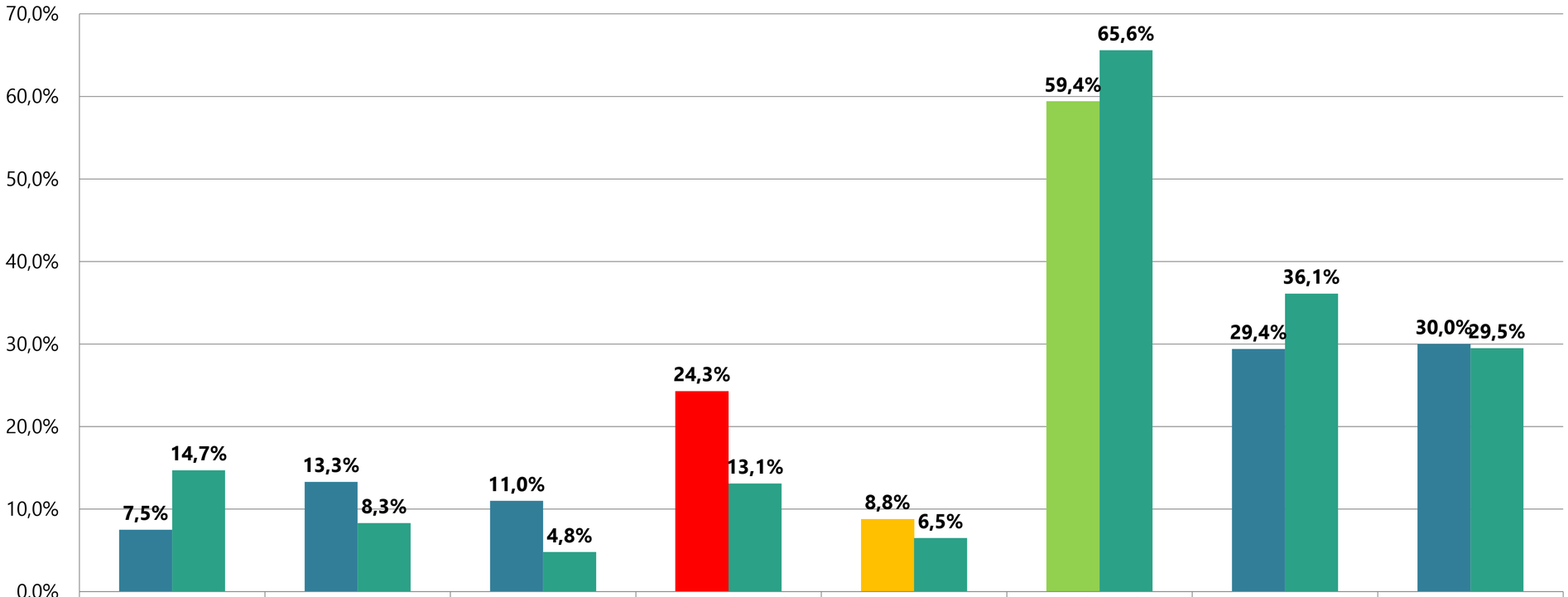


	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti saglasan/a	Uglavnom saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom nije saglasan/a	U potpunosti nije saglasan/a	BO
2013	3,9%	14,7%	19,3%	34,0%	22,8%	39,3%	17,9%	21,4%	0,0%
2016	3,5%	13,7%	20,5%	34,2%	21,3%	40,0%	25,6%	14,4%	1,1%

Znam da u zdravstvenim ustanovama postoji mogućnost za žalbe ili prigovor

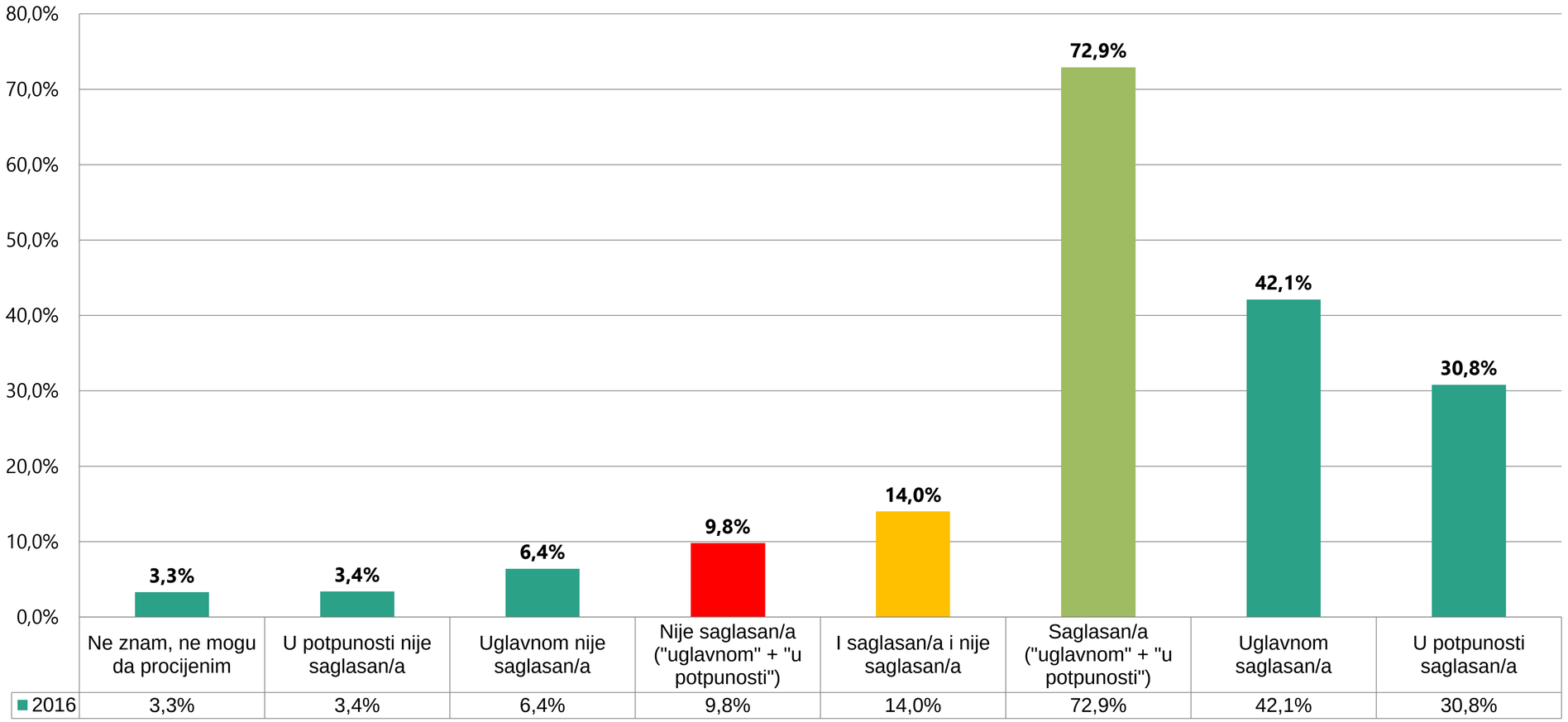


Znam da u zdravstvenim ustanovama postoji mogućnost za žalbe ili prigovor

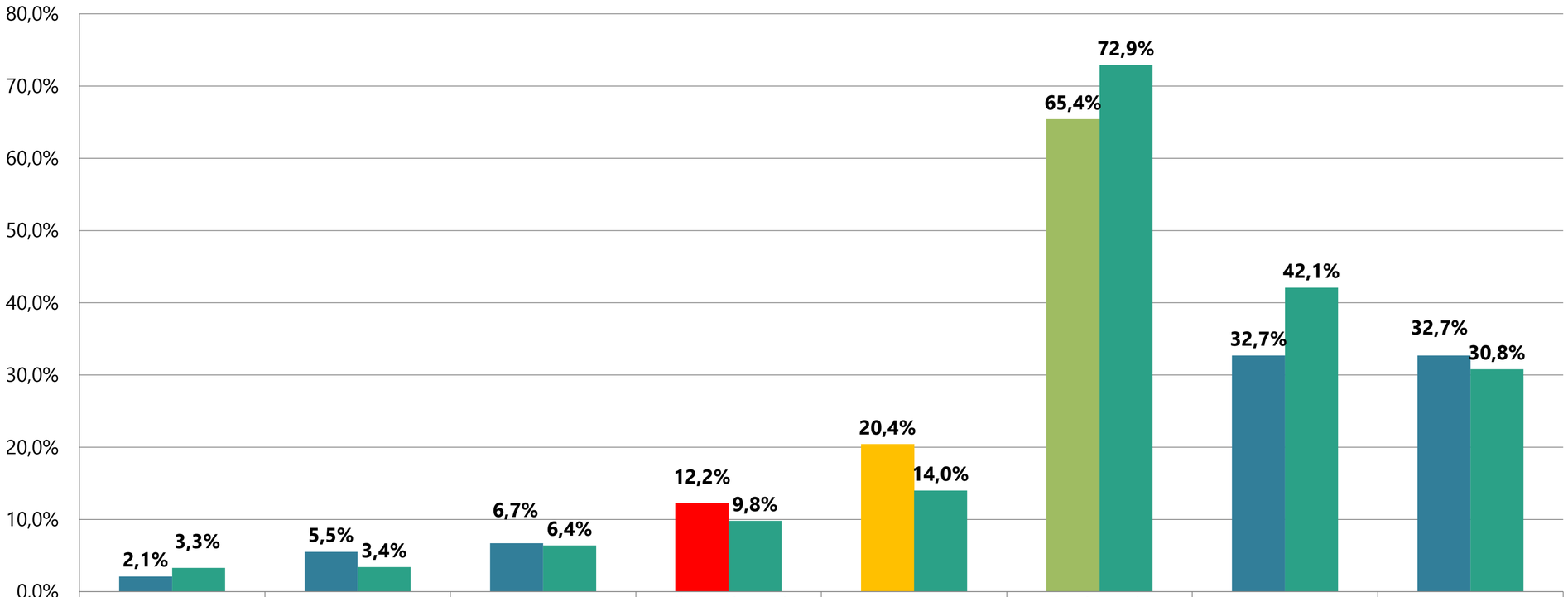


	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2013	7,5%	13,3%	11,0%	24,3%	8,8%	59,4%	29,4%	30,0%
2016	14,7%	8,3%	4,8%	13,1%	6,5%	65,6%	36,1%	29,5%

Ljekari mi jednostavnim jezikom objašnjavaju moje zdravstveno stanje

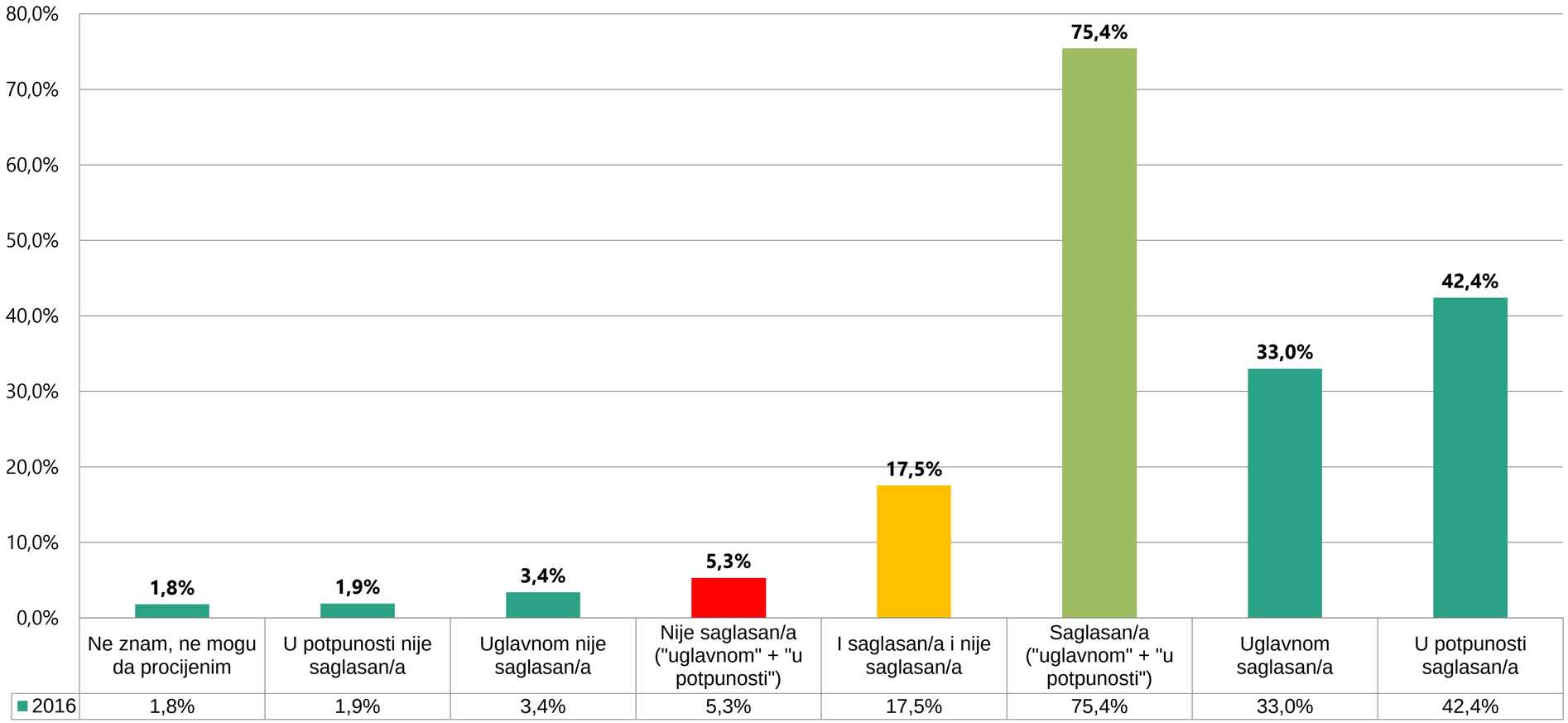


Ljekari mi jednostavnim jezikom objašnjavaju moje zdravstveno stanje

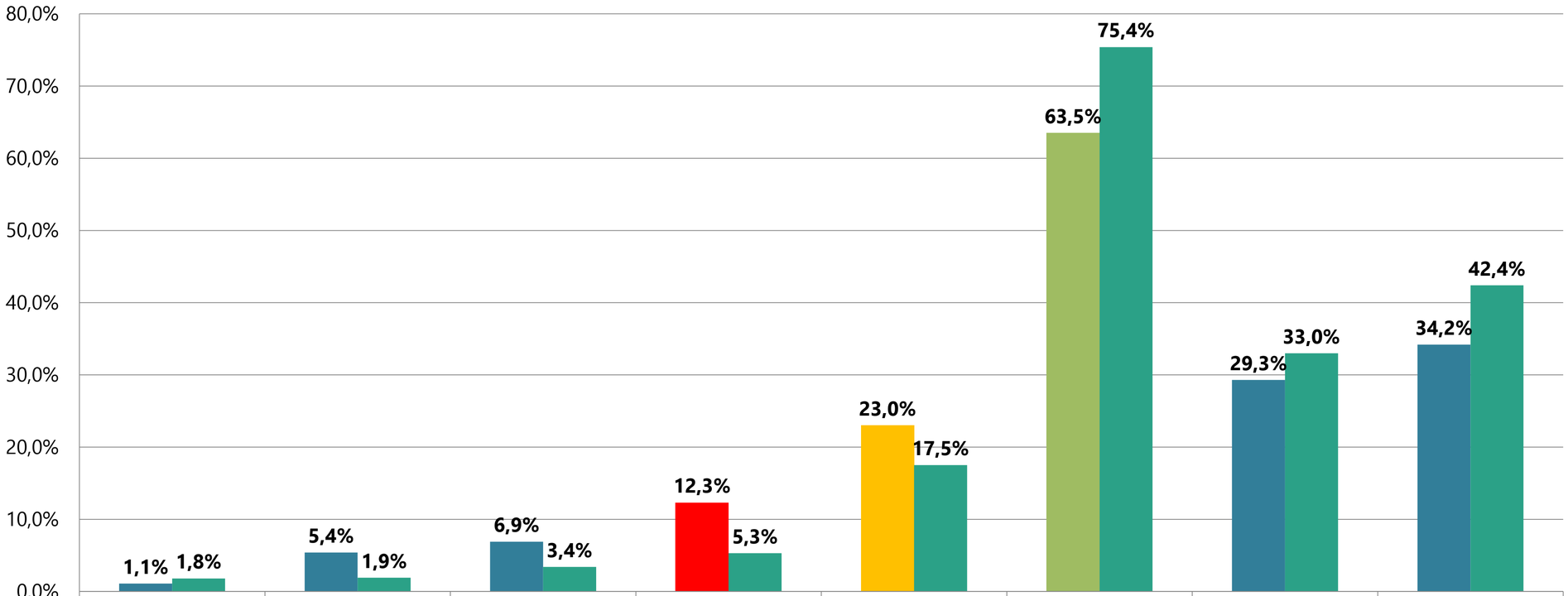


	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2013	2,1%	5,5%	6,7%	12,2%	20,4%	65,4%	32,7%	32,7%
2016	3,3%	3,4%	6,4%	9,8%	14,0%	72,9%	42,1%	30,8%

Ljekari su korektni i ljubazni prema pacijentima

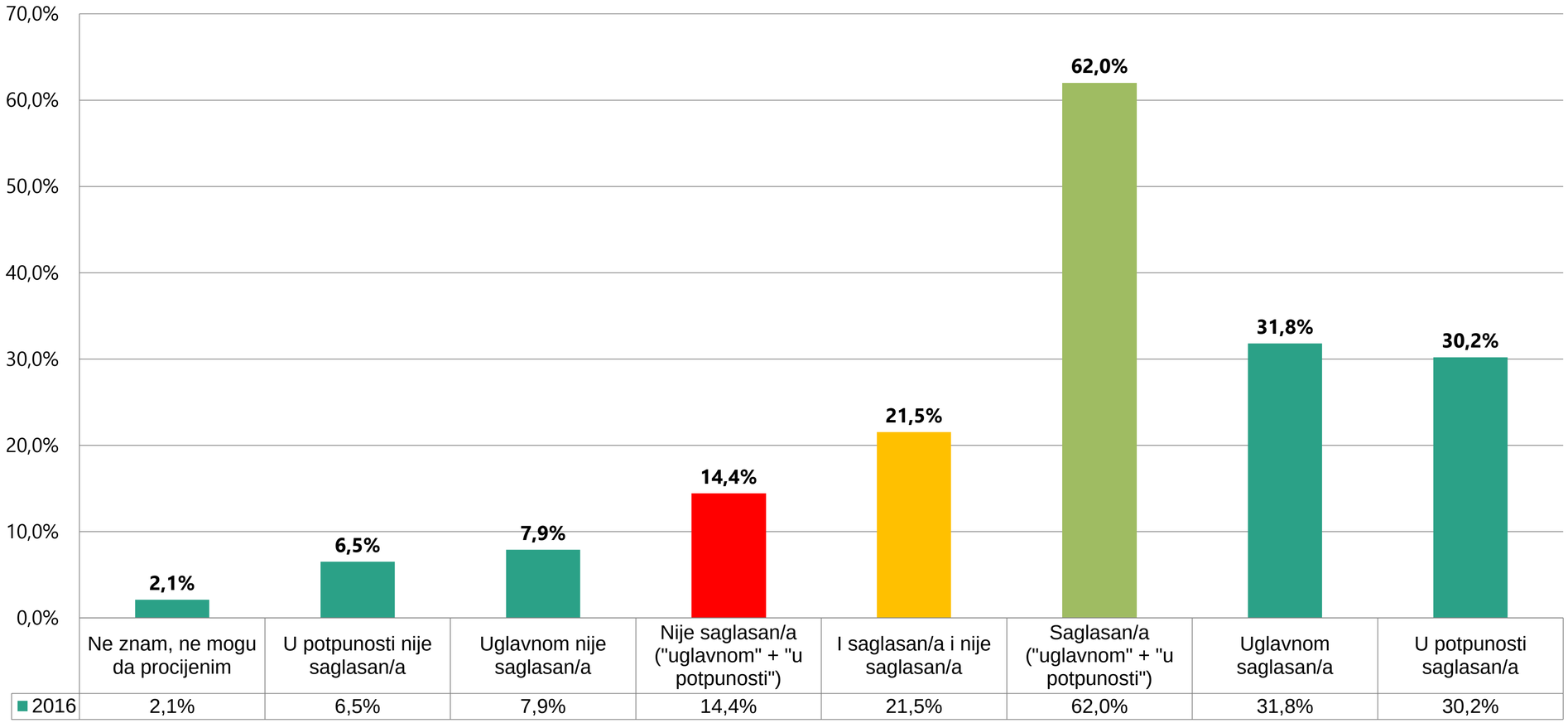


Ljekari su korektni i ljubazni prema pacijentima



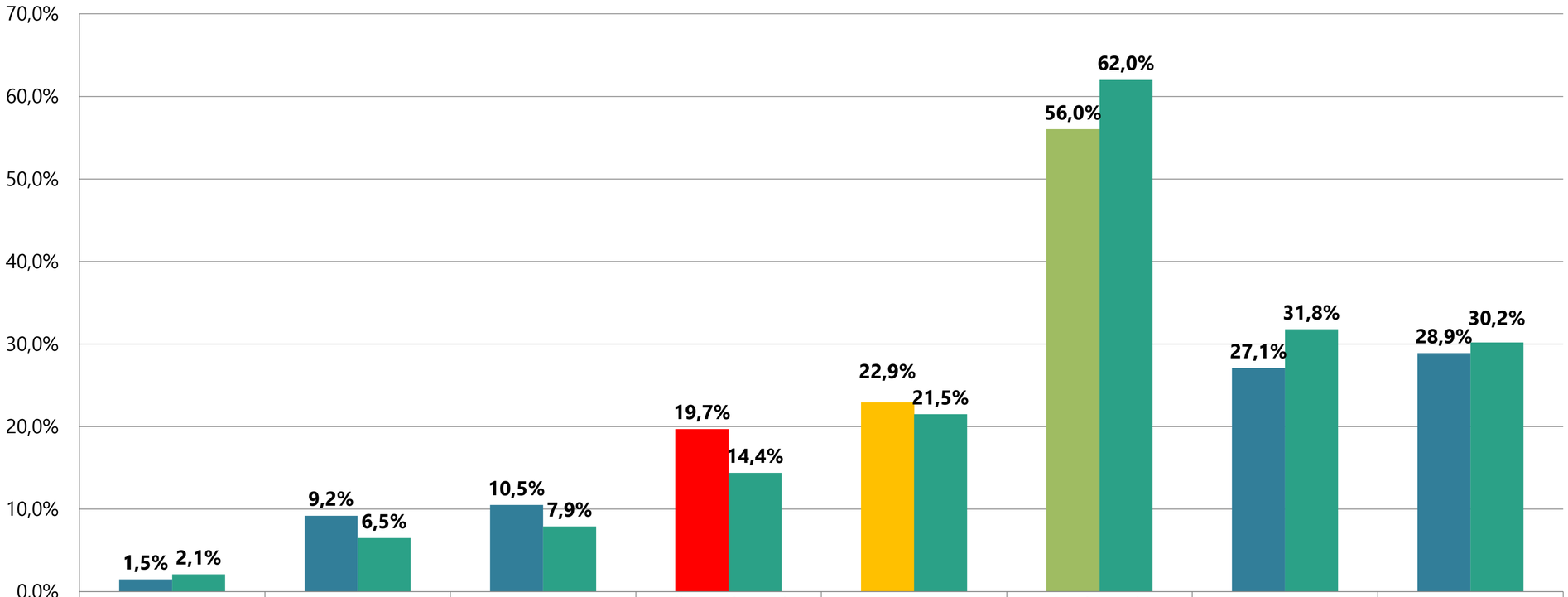
	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2013	1,1%	5,4%	6,9%	12,3%	23,0%	63,5%	29,3%	34,2%
2016	1,8%	1,9%	3,4%	5,3%	17,5%	75,4%	33,0%	42,4%

Medicinske sestre su korektne i ljubazne prema pacijentima



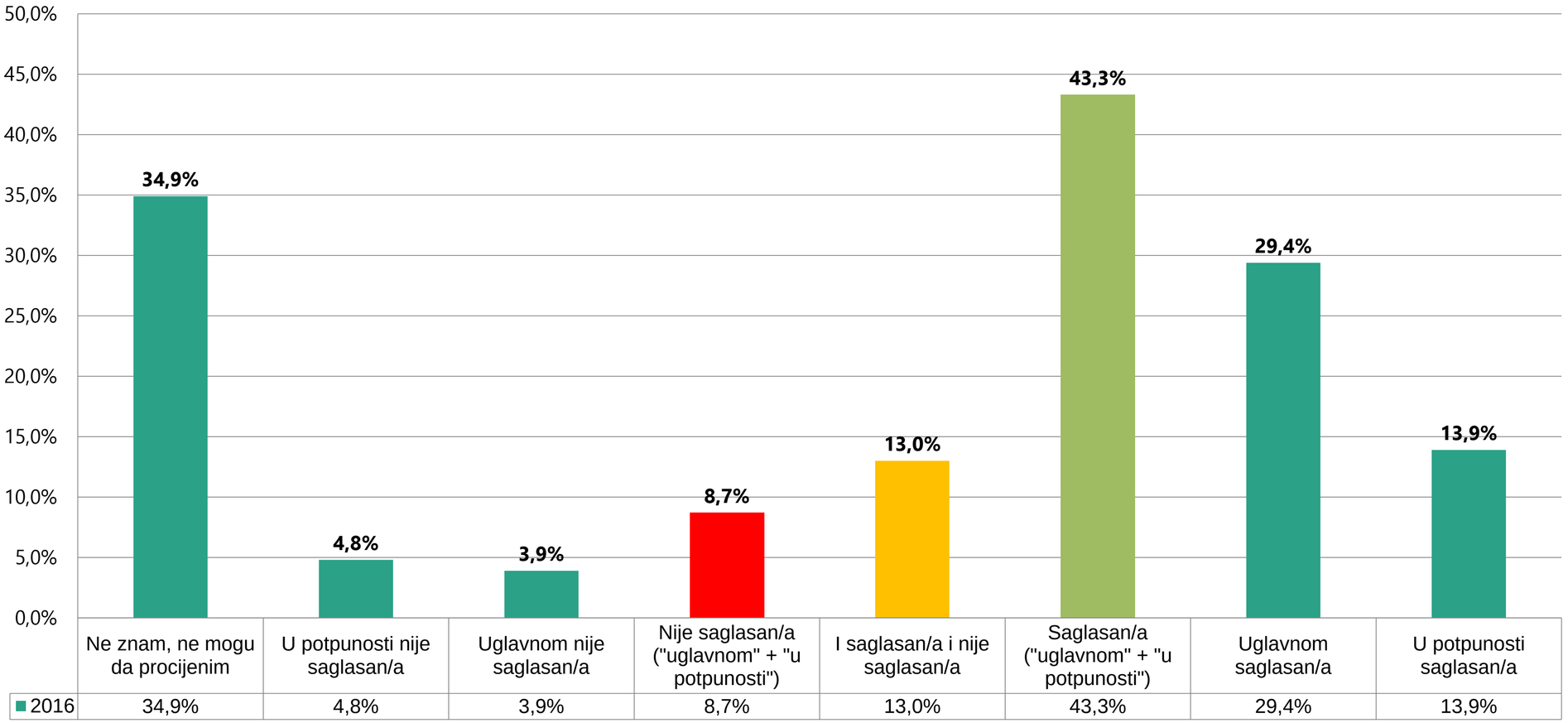
	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2016	2,1%	6,5%	7,9%	14,4%	21,5%	62,0%	31,8%	30,2%

Medicinske sestre su korektne i ljubazne prema pacijentima



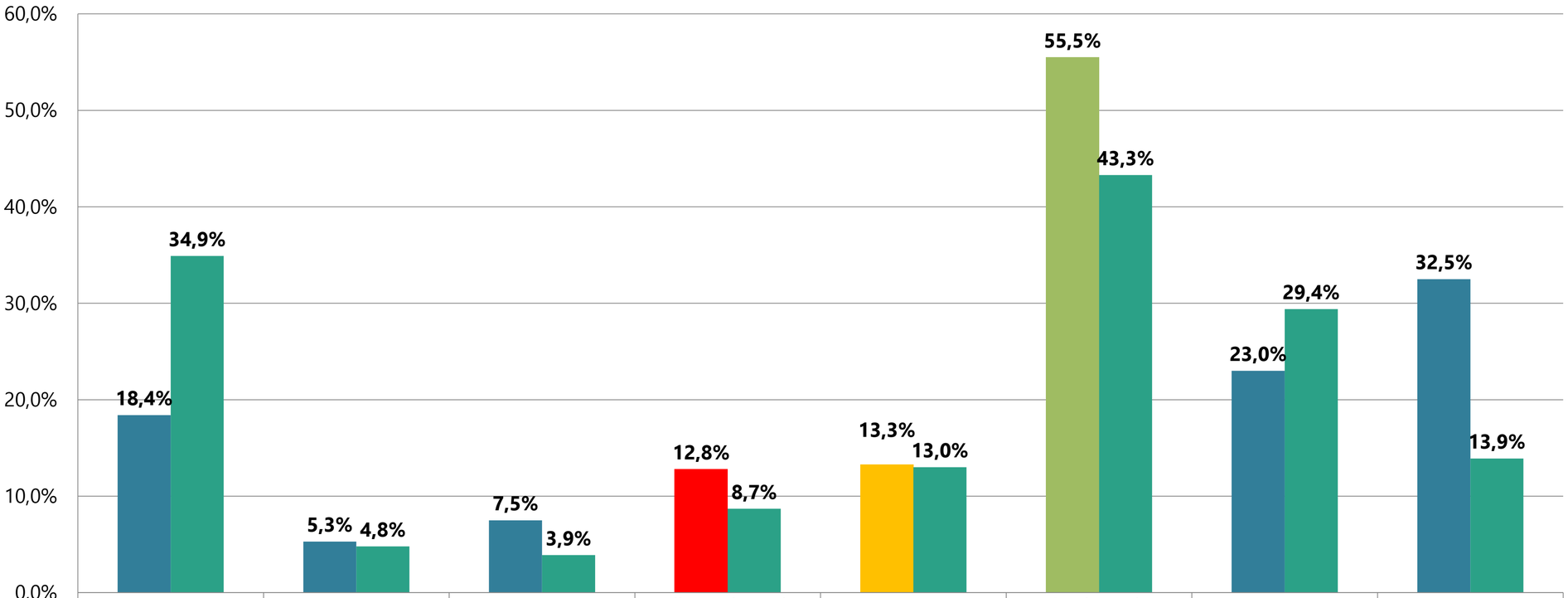
	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2013	1,5%	9,2%	10,5%	19,7%	22,9%	56,0%	27,1%	28,9%
2016	2,1%	6,5%	7,9%	14,4%	21,5%	62,0%	31,8%	30,2%

Medicinsko osoblje čuva povjerljive informacije o zdravstvenom stanju pacijenata



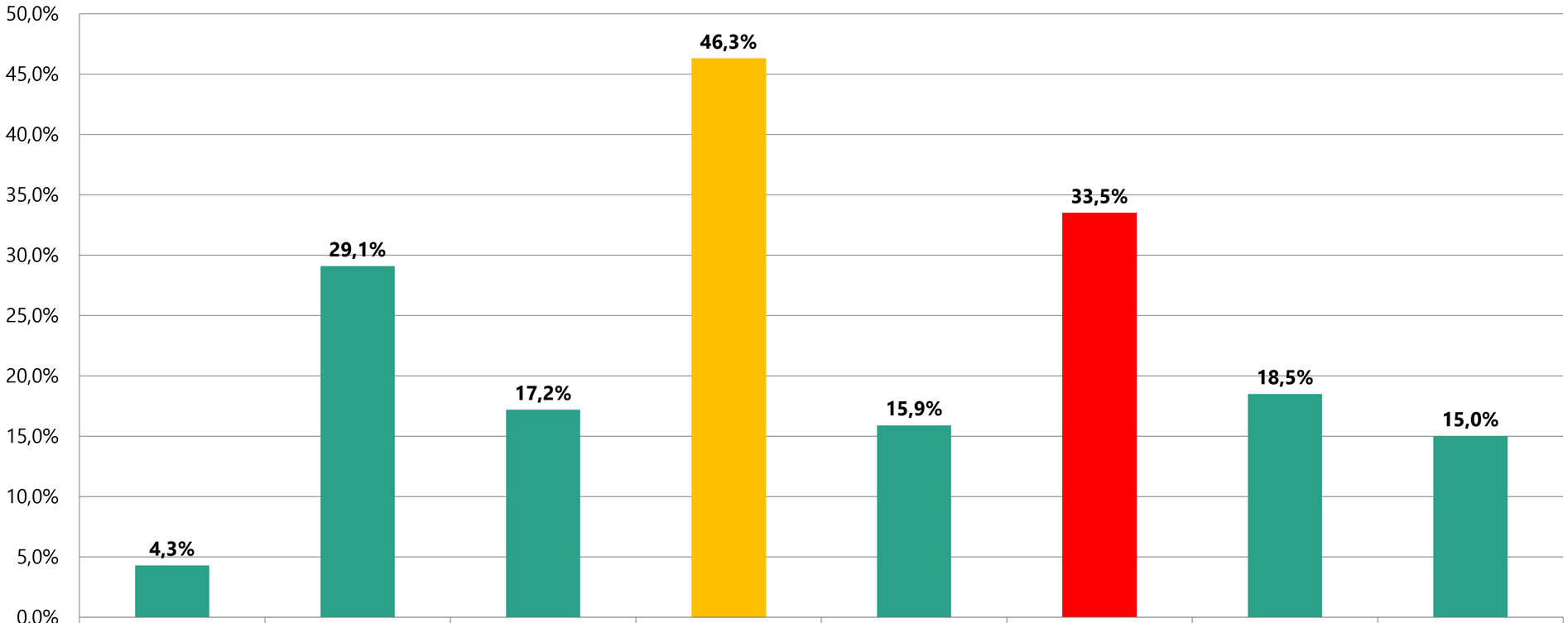
	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2016	34,9%	4,8%	3,9%	8,7%	13,0%	43,3%	29,4%	13,9%

Medicinsko osoblje čuva povjerljive informacije o zdravstvenom stanju pacijenata



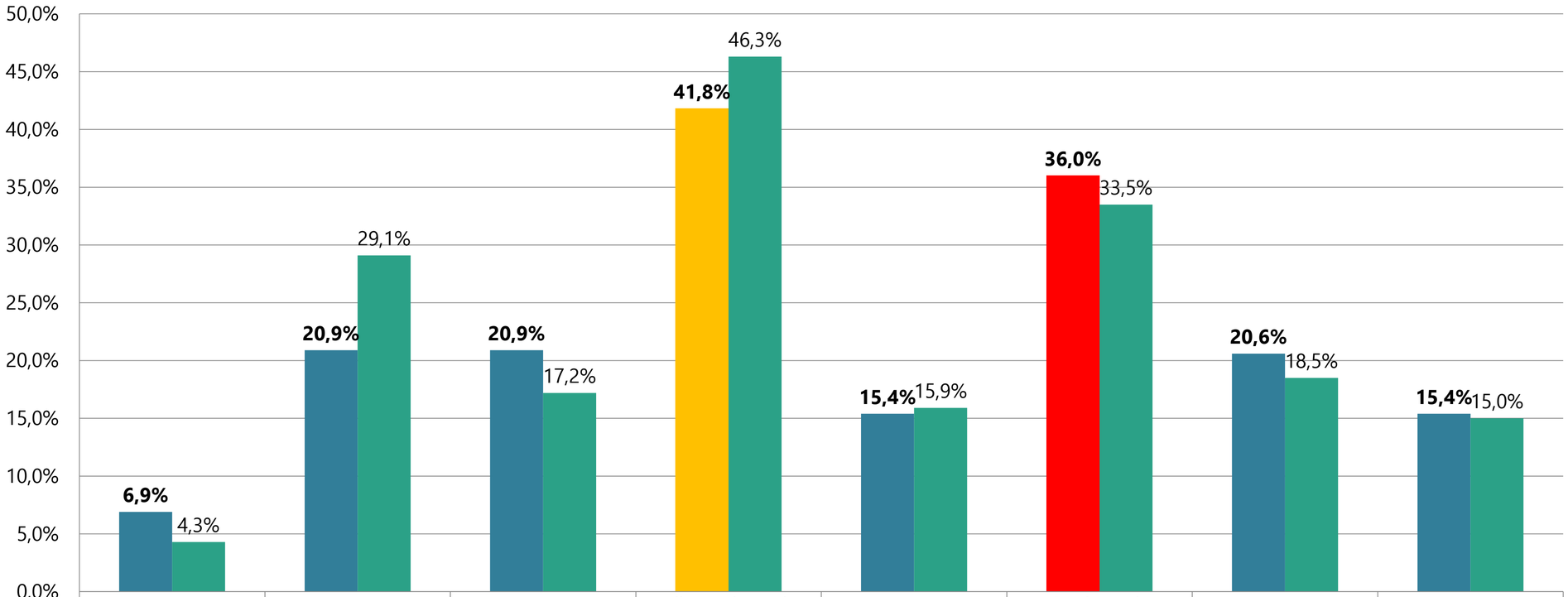
	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2013	18,4%	5,3%	7,5%	12,8%	13,3%	55,5%	23,0%	32,5%
2016	34,9%	4,8%	3,9%	8,7%	13,0%	43,3%	29,4%	13,9%

Dešava se da u prostor u kojem nas ljekar pregleda ulaze nepozvane osobe



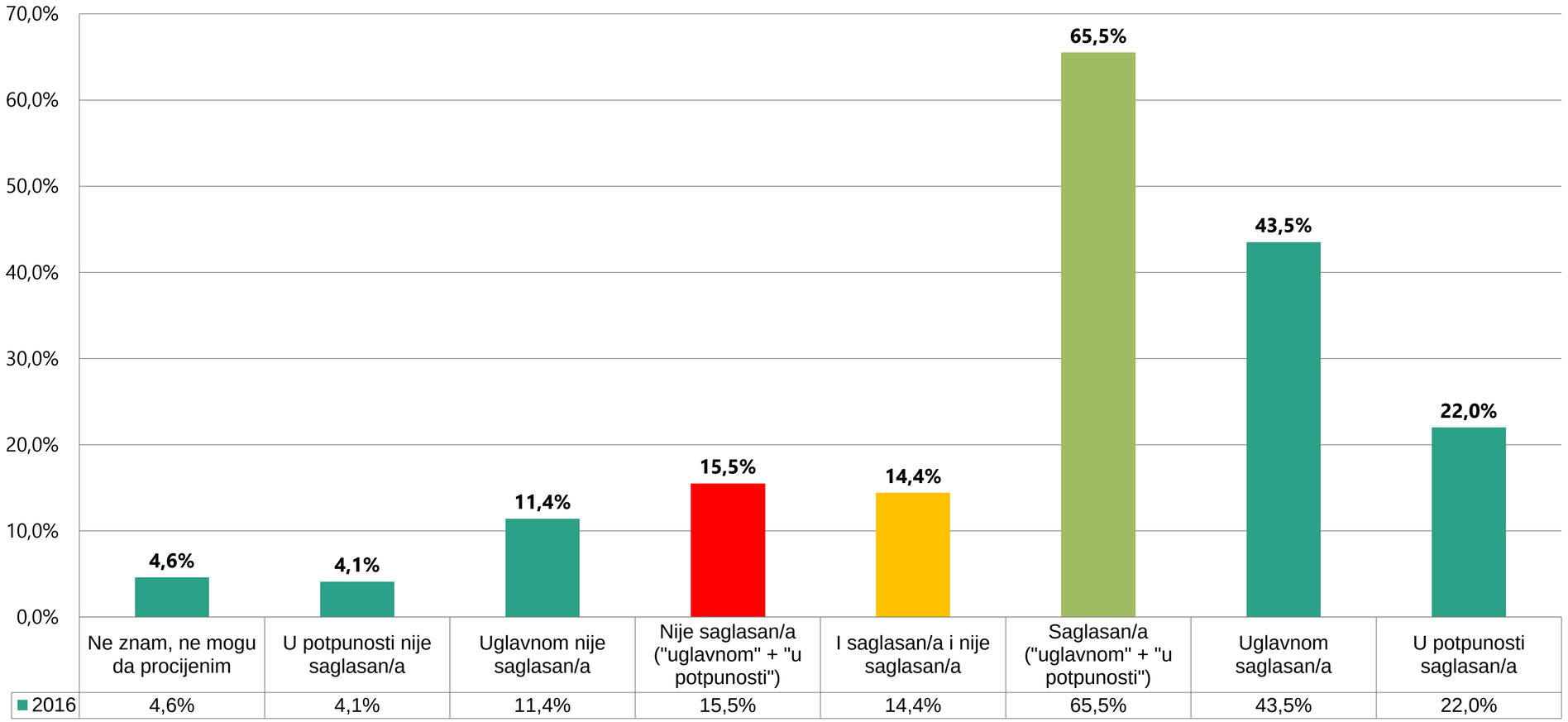
	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2016	4,3%	29,1%	17,2%	46,3%	15,9%	33,5%	18,5%	15,0%

Dešava se da u prostor u kojem nas ljekar pregleda ulaze nepozvane osobe

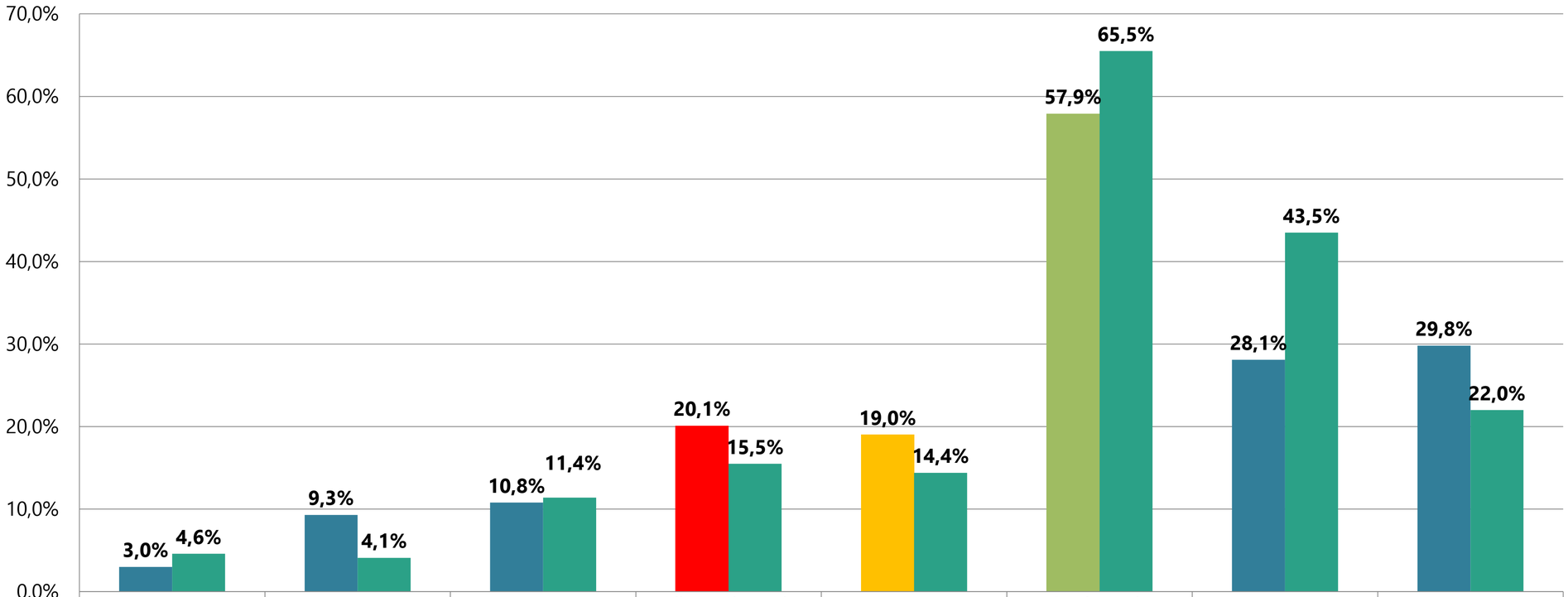


	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2013	6,9%	20,9%	20,9%	41,8%	15,4%	36,0%	20,6%	15,4%
2016	4,3%	29,1%	17,2%	46,3%	15,9%	33,5%	18,5%	15,0%

Mogu da dobijem zdravstvenu uslugu kad god mi je potrebna

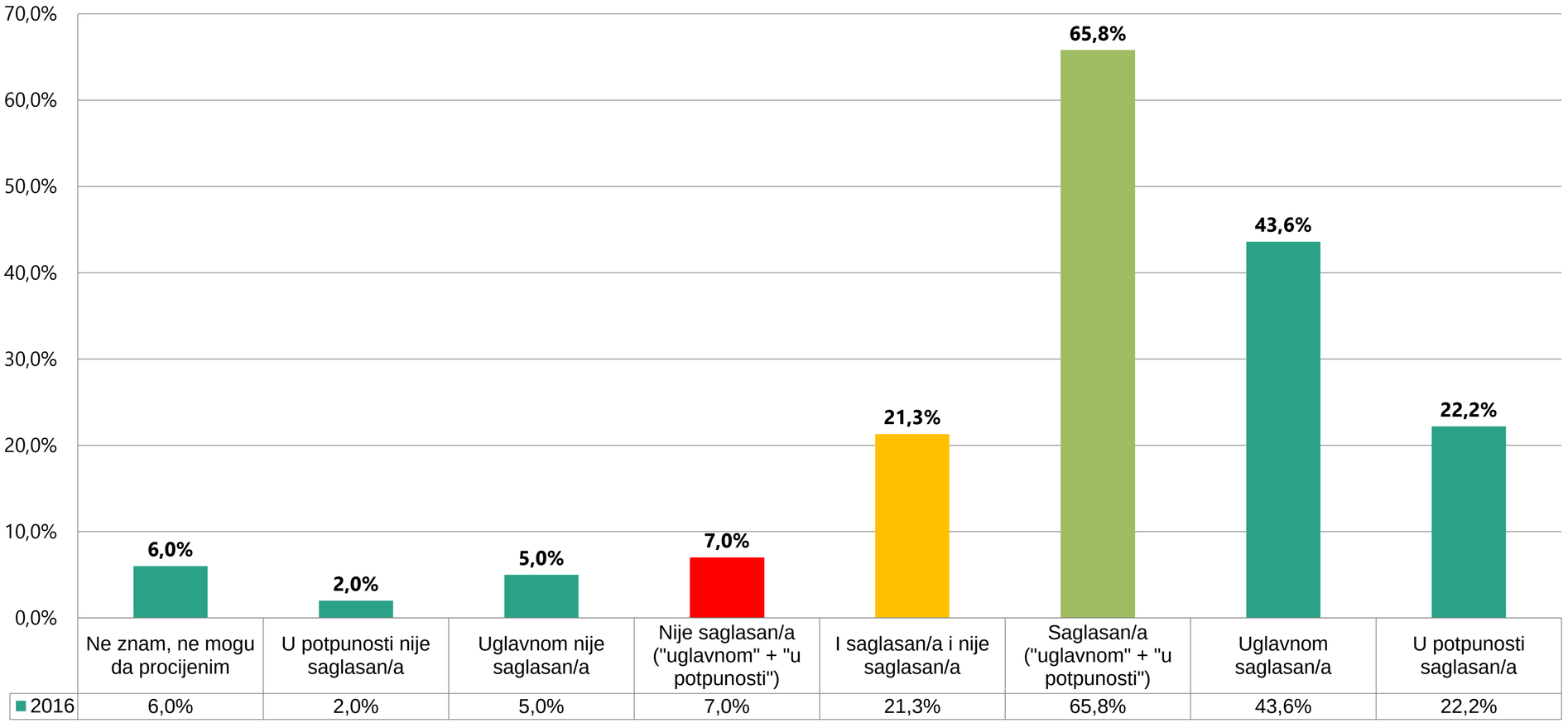


Mogu da dobijem zdravstvenu uslugu kad god mi je potrebna

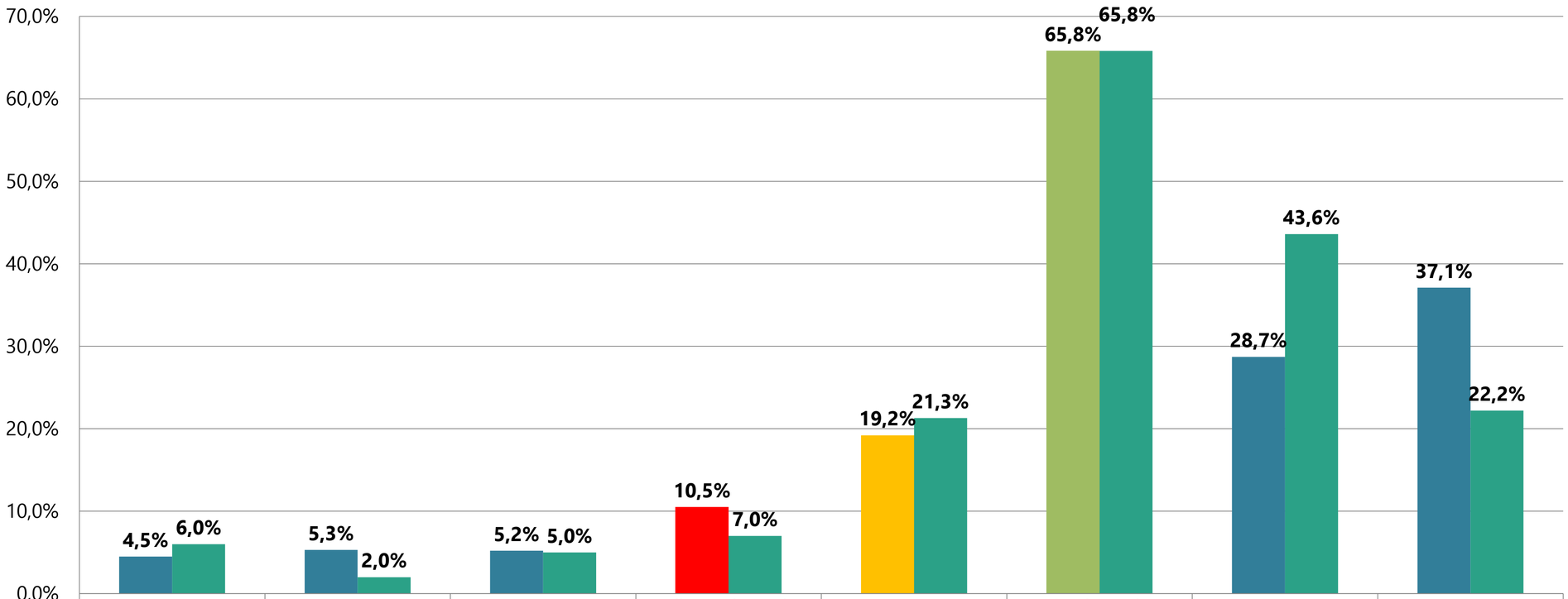


	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2013	3,0%	9,3%	10,8%	20,1%	19,0%	57,9%	28,1%	29,8%
2016	4,6%	4,1%	11,4%	15,5%	14,4%	65,5%	43,5%	22,0%

Ljekari su kompetentni i obučeni

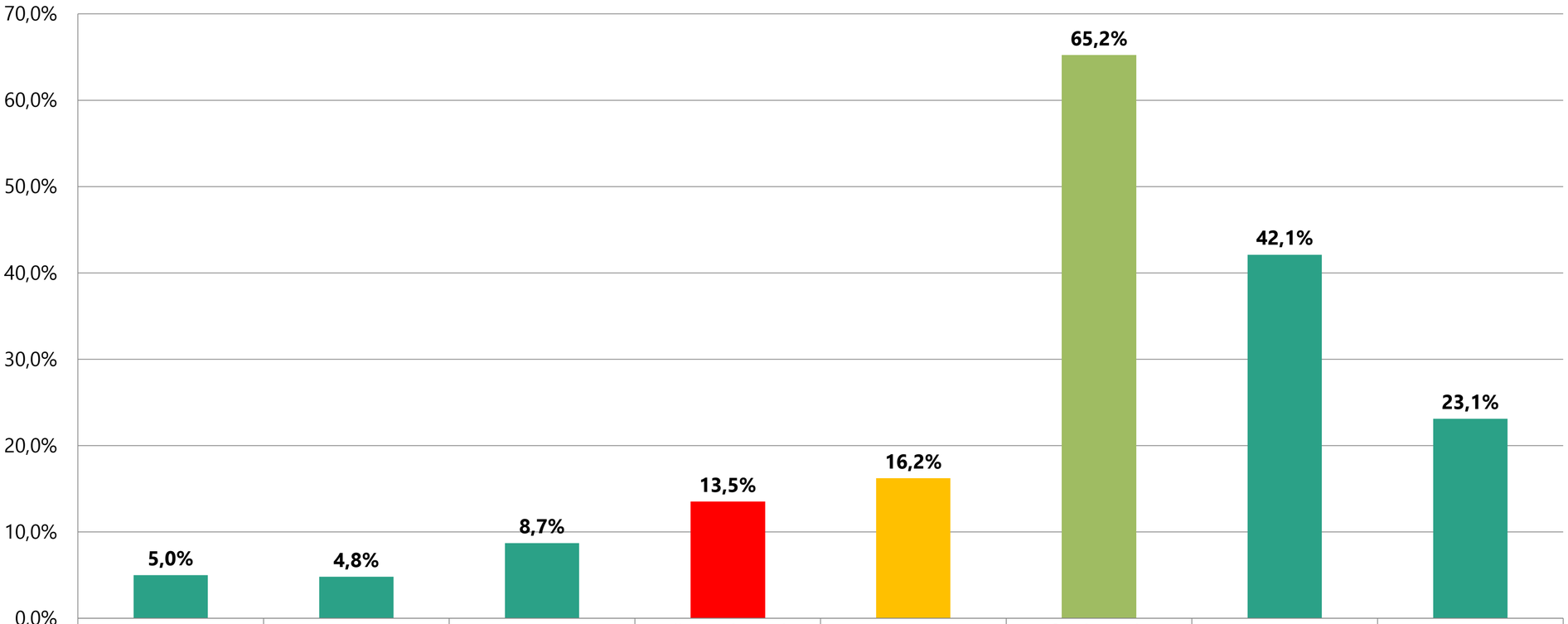


Ljekari su kompetentni i obučeni



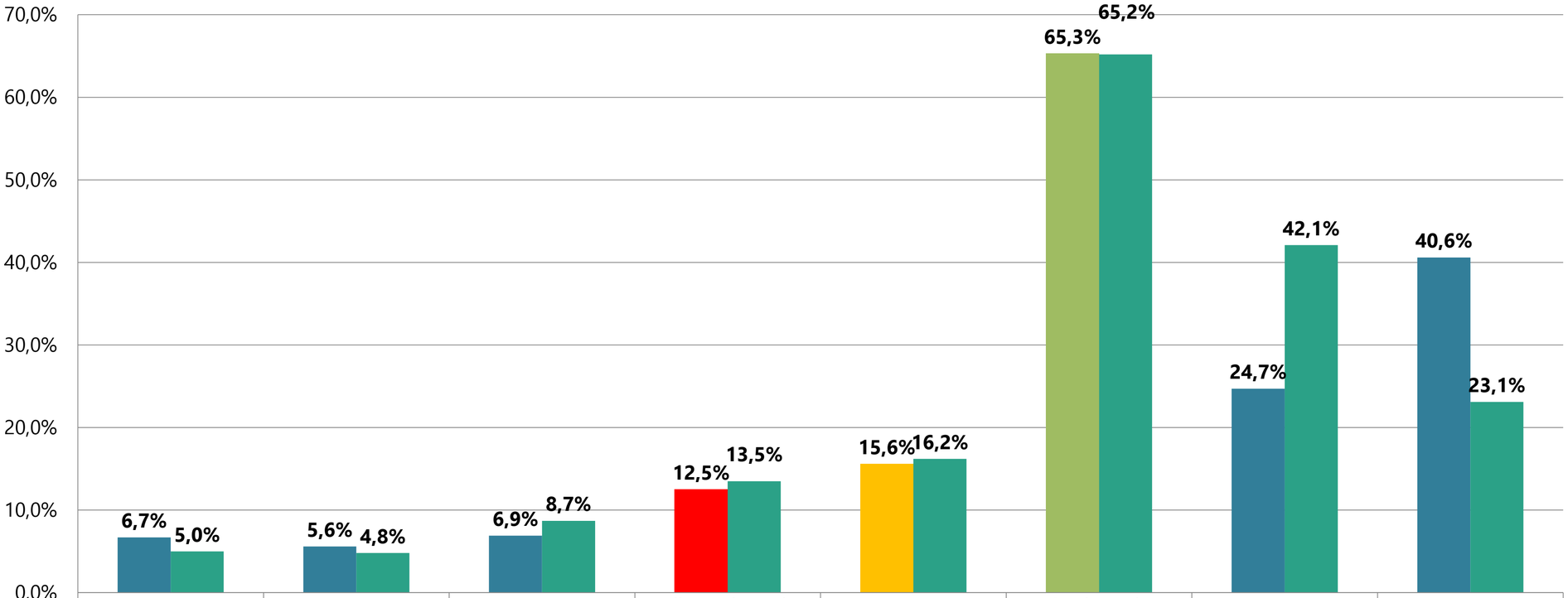
	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2013	4,5%	5,3%	5,2%	10,5%	19,2%	65,8%	28,7%	37,1%
2016	6,0%	2,0%	5,0%	7,0%	21,3%	65,8%	43,6%	22,2%

Ljekari mi daju savjete o načinu kako da izbjegnem bolest i ostanem zdrav



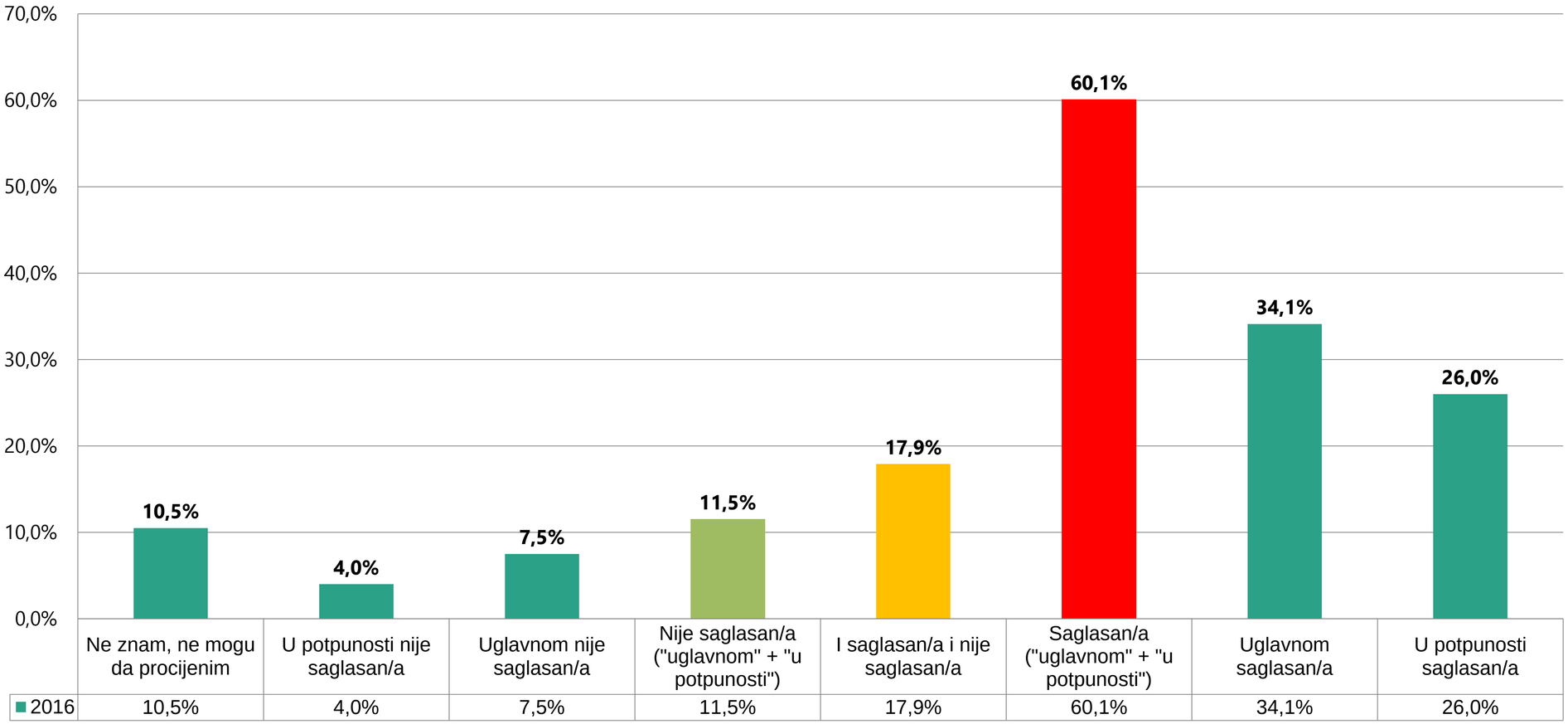
	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2016	5,0%	4,8%	8,7%	13,5%	16,2%	65,2%	42,1%	23,1%

Ljekari mi daju savjete o načinu kako da izbjegnem bolest i ostanem zdrav

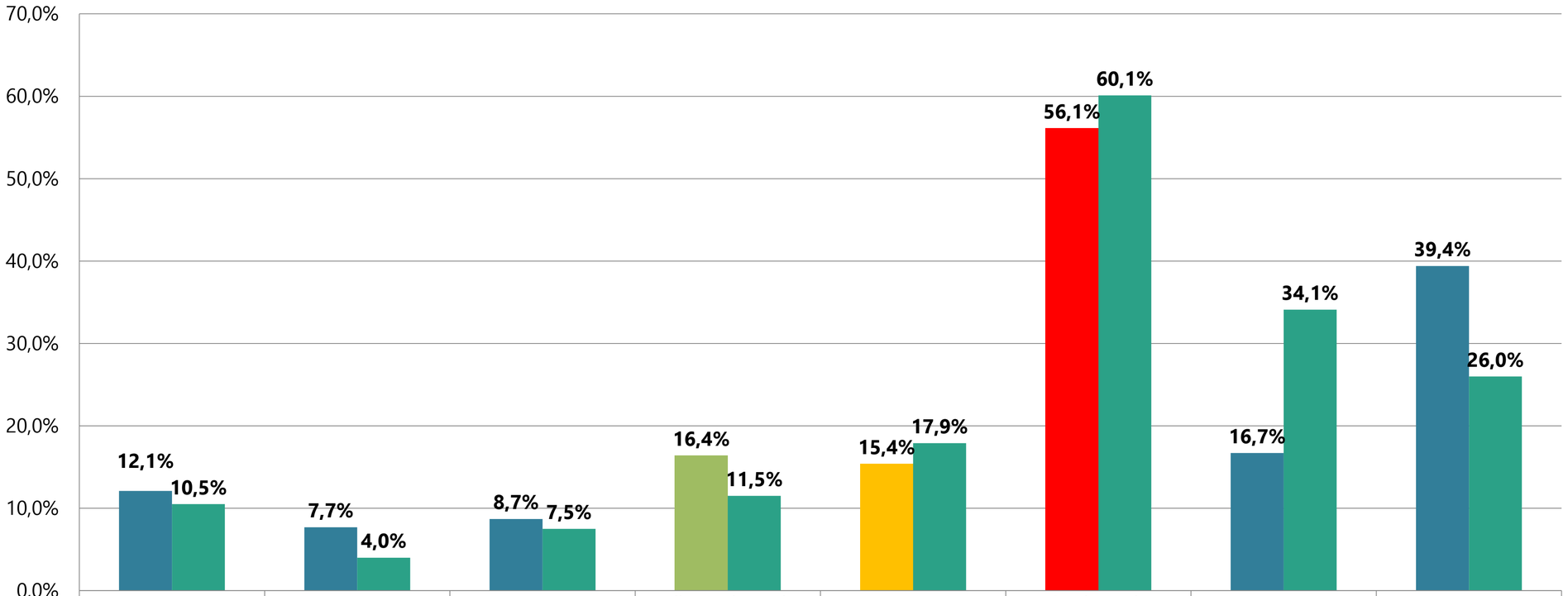


	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2013	6,7%	5,6%	6,9%	12,5%	15,6%	65,3%	24,7%	40,6%
2016	5,0%	4,8%	8,7%	13,5%	16,2%	65,2%	42,1%	23,1%

Duge su liste čekanja za pojedine zdravstvene usluge

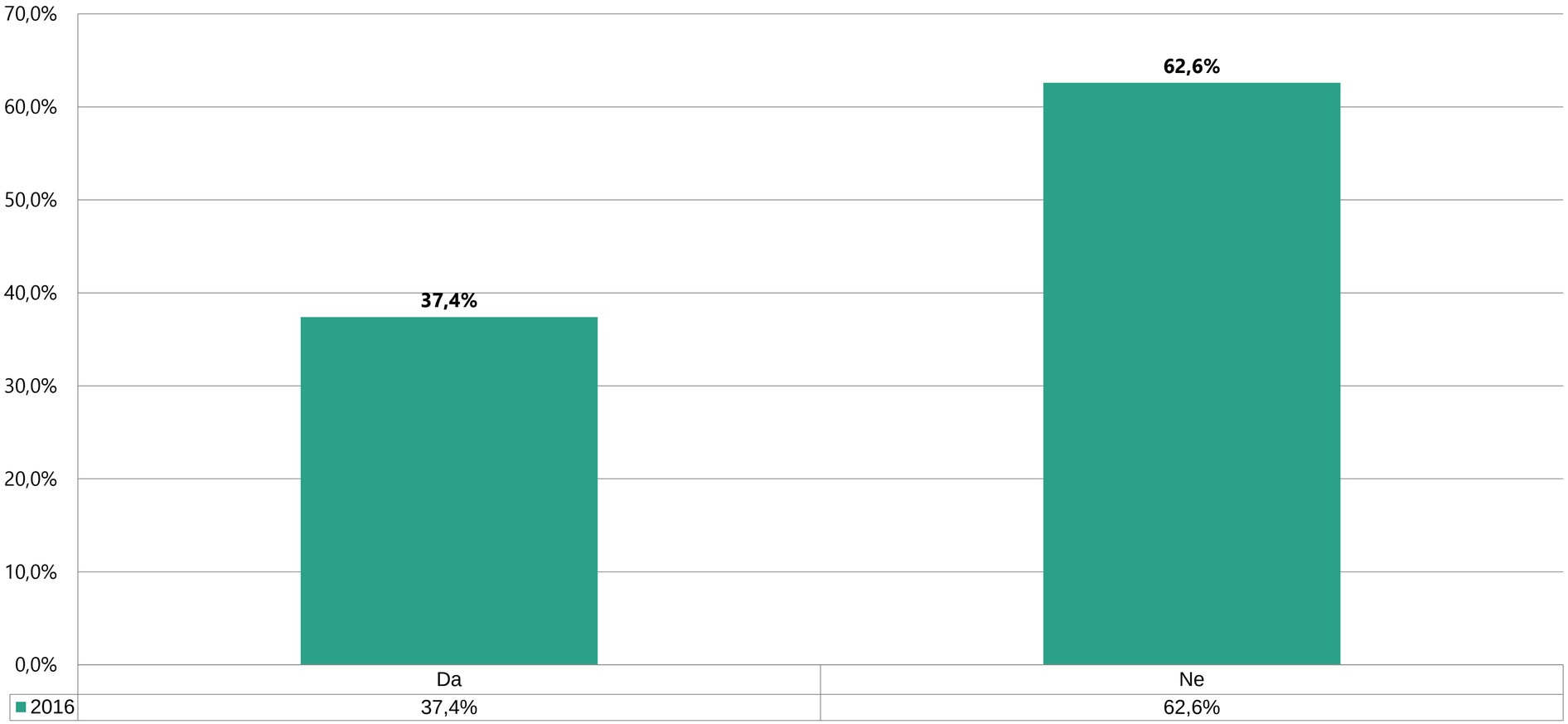


Duge su liste čekanja za pojedine zdravstvene usluge

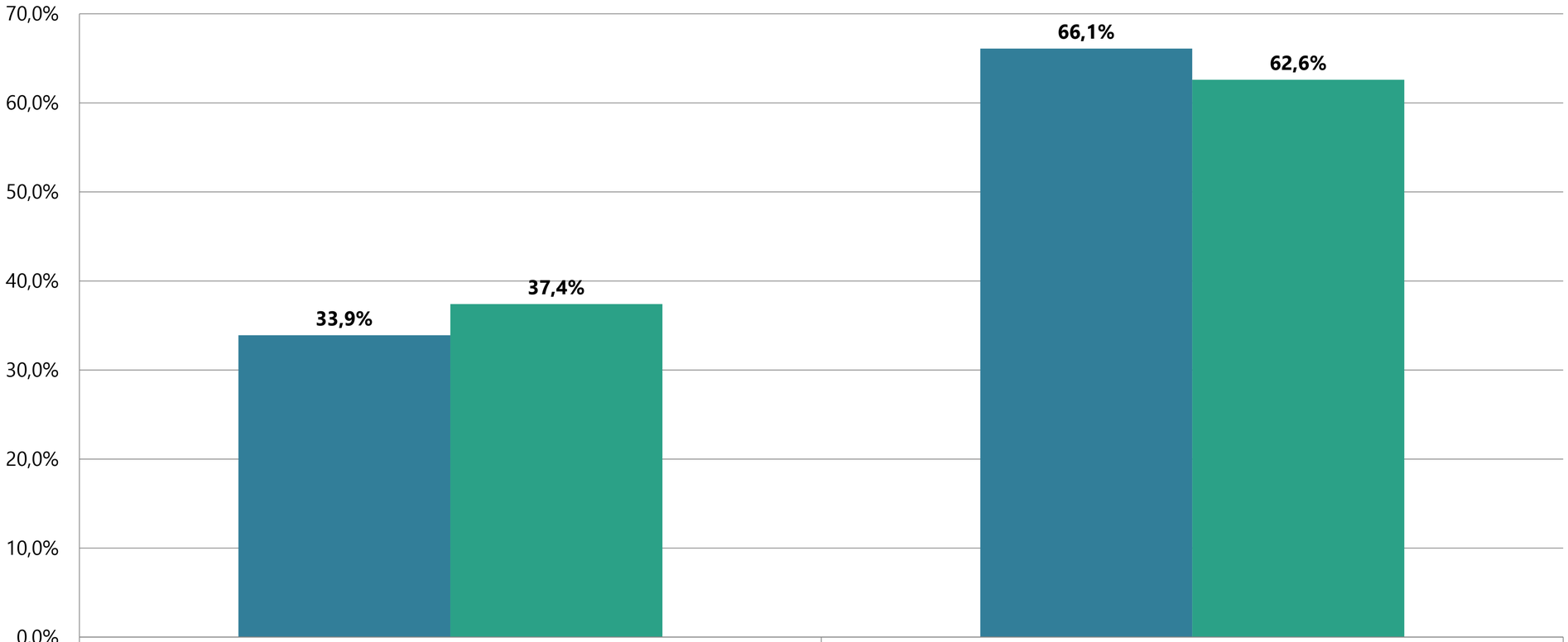


	Ne znam, ne mogu da procijenim	U potpunosti nije saglasan/a	Uglavnom nije saglasan/a	Nije saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	I saglasan/a i nije saglasan/a	Saglasan/a ("uglavnom" + "u potpunosti")	Uglavnom saglasan/a	U potpunosti saglasan/a
2013	12,1%	7,7%	8,7%	16,4%	15,4%	56,1%	16,7%	39,4%
2016	10,5%	4,0%	7,5%	11,5%	17,9%	60,1%	34,1%	26,0%

Da li znate kome se možete obratiti ukoliko smatrate da se ne poštuju Vaša prava kao pacijenta?

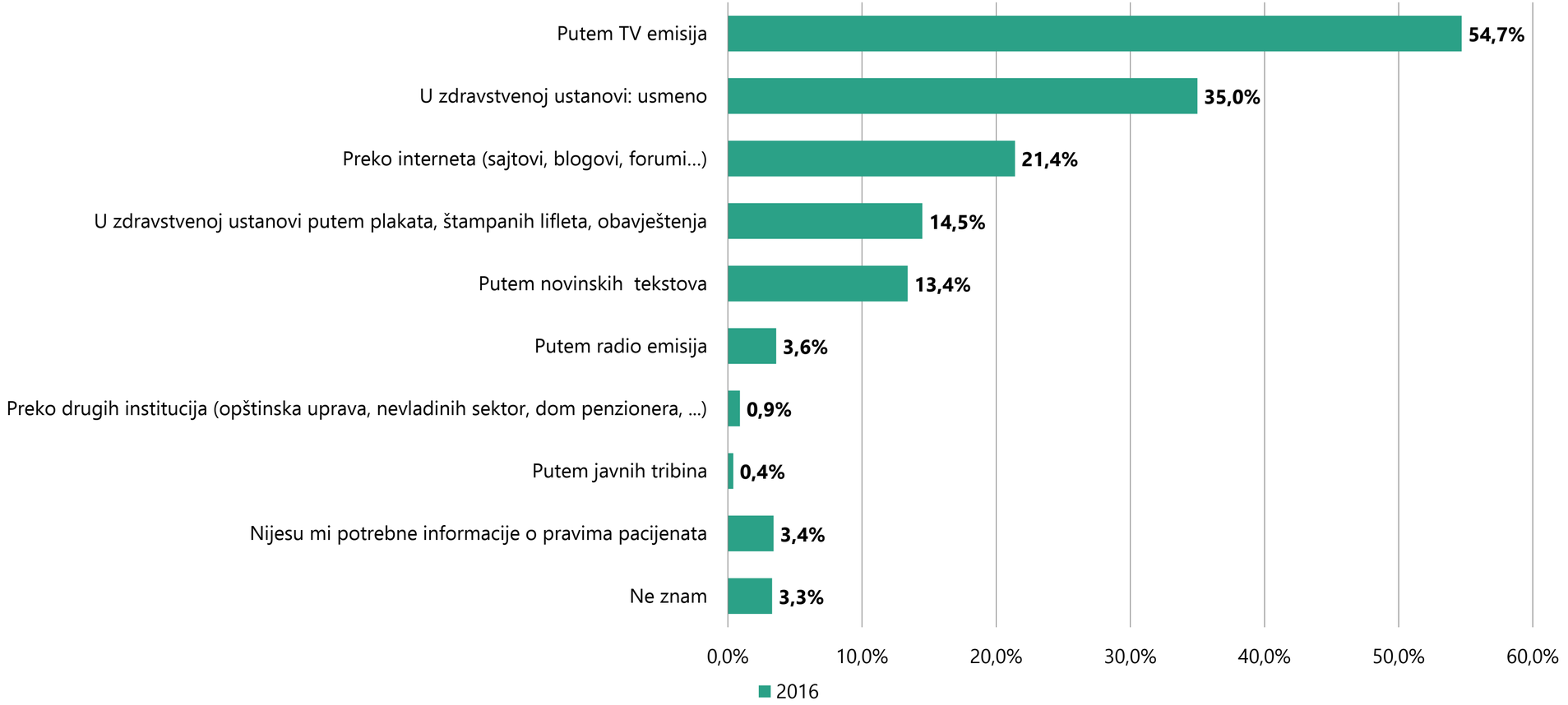


Da li znate kome se možete obratiti ukoliko smatrate da se ne poštuju Vaša prava kao pacijenta?

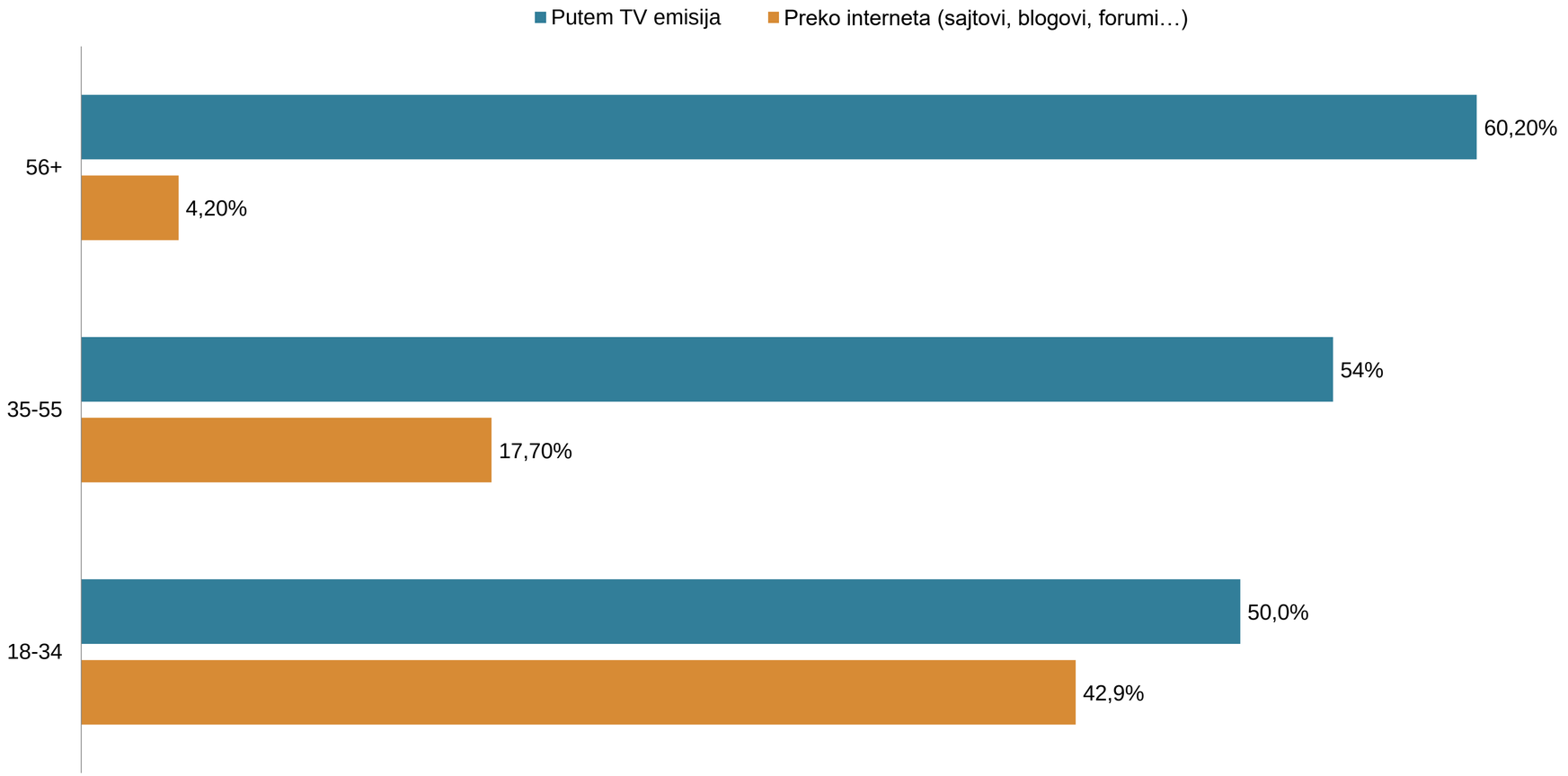


	Da	Ne
2013	33,9%	66,1%
2016	37,4%	62,6%

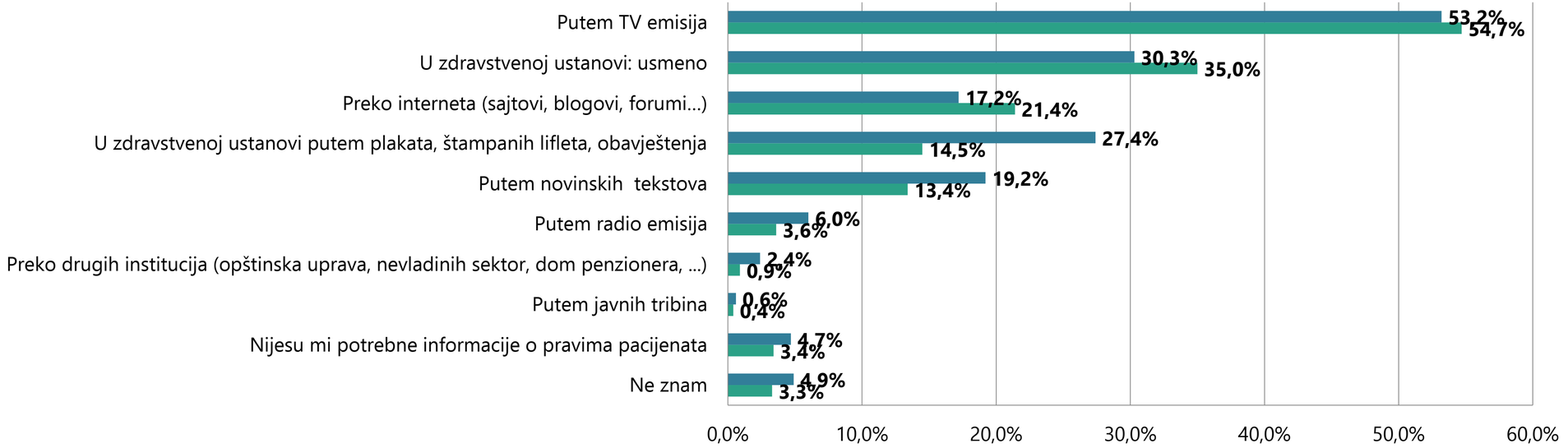
Na koji način želite da dobijete informacije o pravima pacijenata?



Na koji način želite da dobijete informacije o pravima pacijenata?

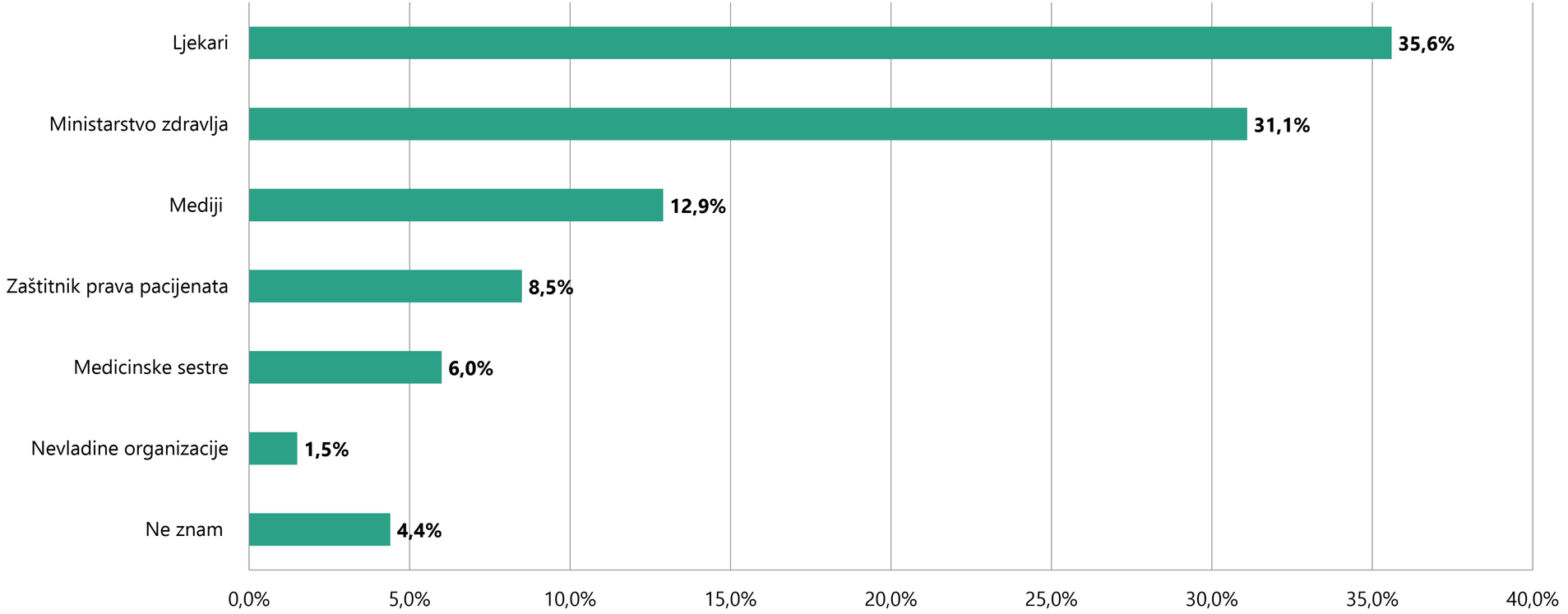


Na koji način želite da dobijete informacije o pravima pacijenata?



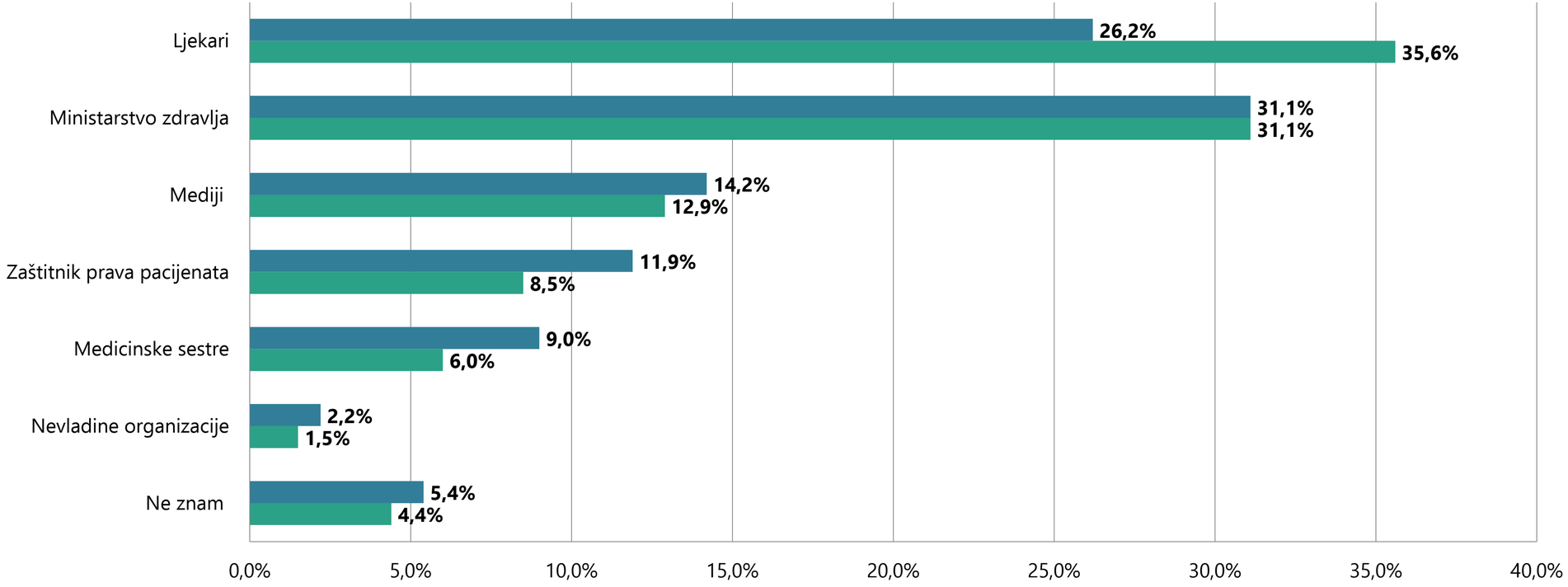
	Ne znam	Nijesu mi potrebne informacije o pravima pacijenata	Putem javnih tribina	Preko drugih institucija (opštinska uprava, nevladinih sektor, dom penzionera, ...)	Putem radio emisija	Putem novinskih tekstova	U zdravstvenoj ustanovi putem plakata, štampanih lifleta, obavještenja	Preko interneta (sajtovi, blogovi, forumi...)	U zdravstvenoj ustanovi: usmeno	Putem TV emisija
2013	4,9%	4,7%	0,6%	2,4%	6,0%	19,2%	27,4%	17,2%	30,3%	53,2%
2016	3,3%	3,4%	0,4%	0,9%	3,6%	13,4%	14,5%	21,4%	35,0%	54,7%

Ko treba da informiše pacijenta o njihovim pravima?



	Ne znam	Nevladine organizacije	Medicinske sestre	Zaštitnik prava pacijenata	Mediji	Ministarstvo zdravlja	Ljekari
2016	4,4%	1,5%	6,0%	8,5%	12,9%	31,1%	35,6%

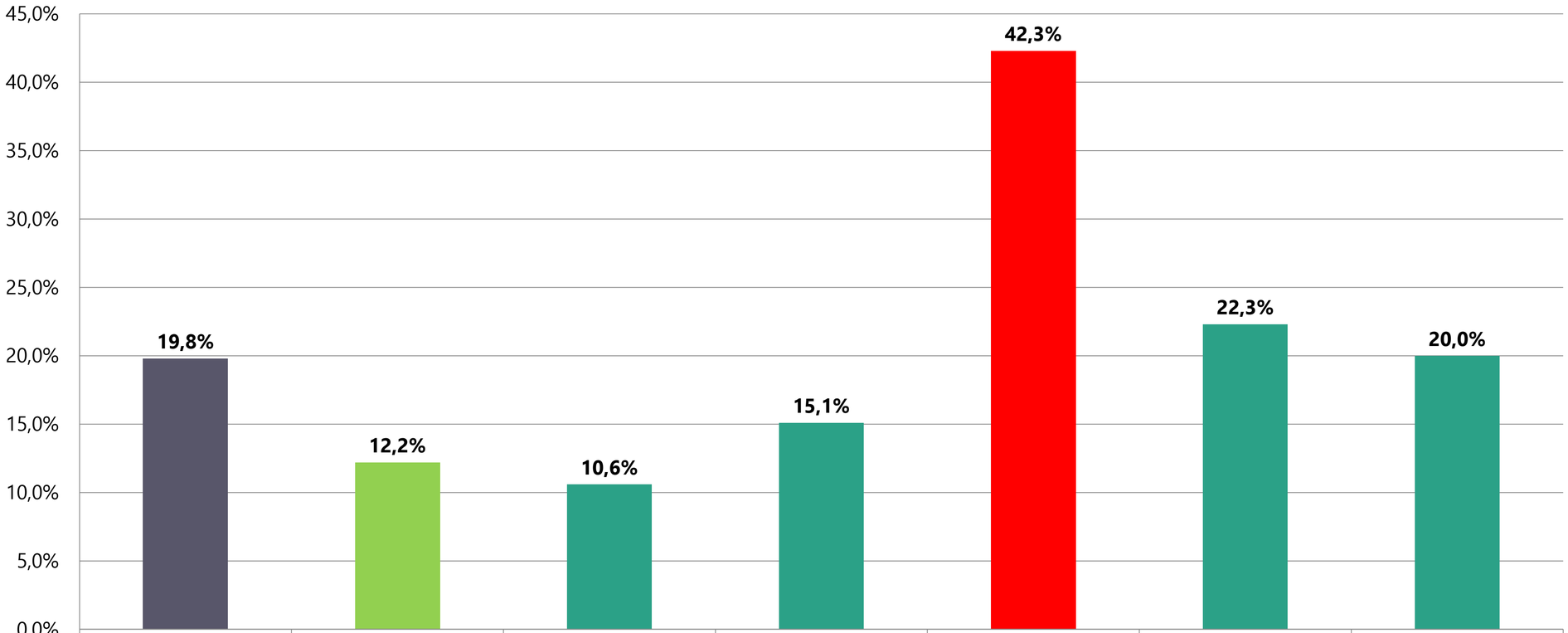
Ko treba da informiše pacijenta o njihovim pravima?



	Ne znam	Nevladine organizacije	Medicinske sestre	Zaštitnik prava pacijenata	Mediji	Ministarstvo zdravlja	Ljekari
2013	5,4%	2,2%	9,0%	11,9%	14,2%	31,1%	26,2%
2016	4,4%	1,5%	6,0%	8,5%	12,9%	31,1%	35,6%

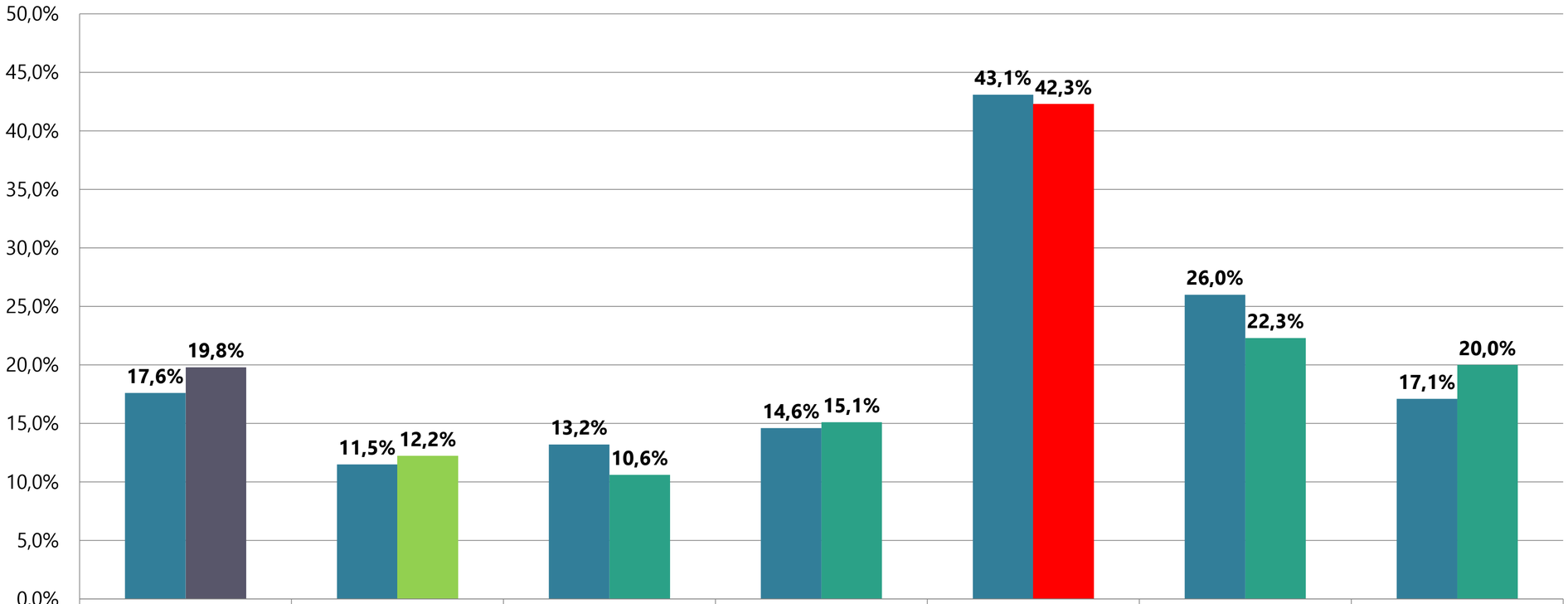
4 Korupcija u zdravstvu

U kojoj mjeri je, po Vašem mišljenju, korupcija prisutna u zdravstvenom sistemu Crne Gore?



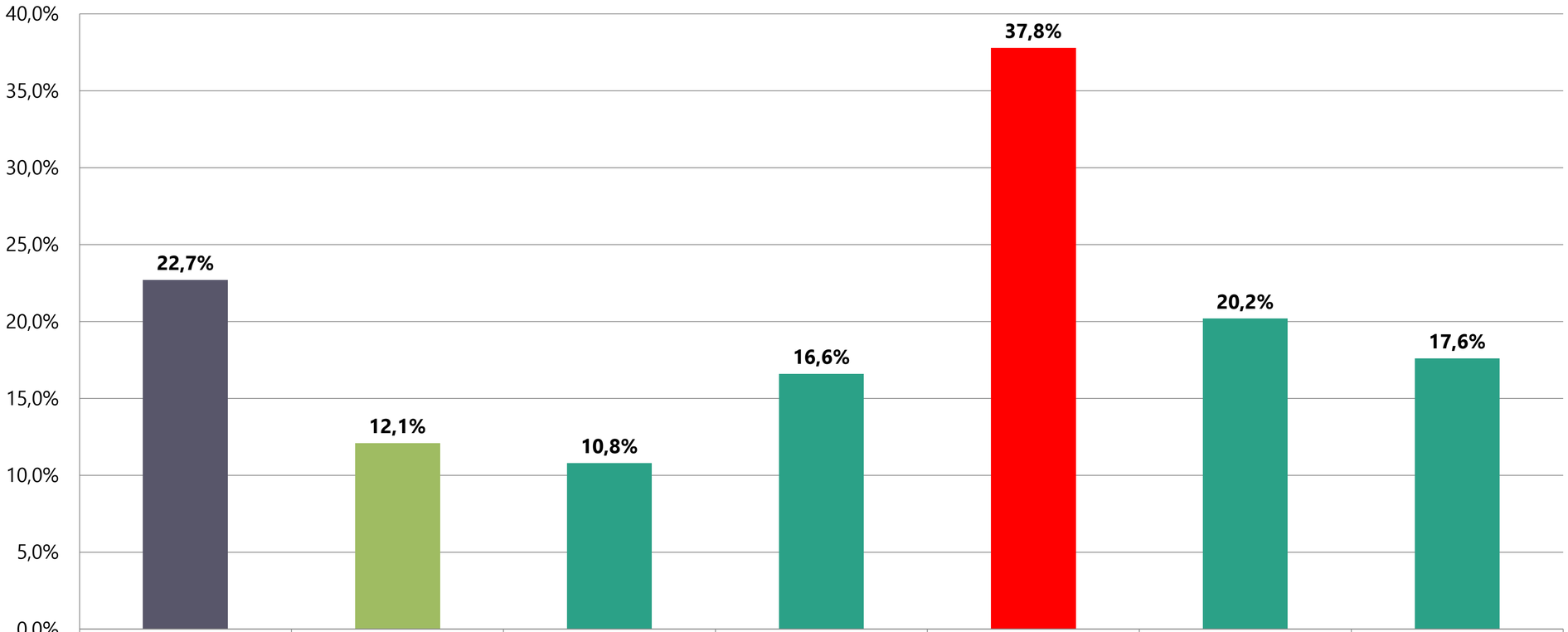
	Ne znam, ne mogu da procijenim	Nema je uopšte	Prisutna je u maloj mjeri	I jeste i nije prisutna	Prisutna je ili je u velikoj mjeri prisutna	Prisutna je	Prisutna je u velikoj mjeri
2016	19,8%	12,2%	10,6%	15,1%	42,3%	22,3%	20,0%

U kojoj mjeri je, po Vašem mišljenju, korupcija prisutna u zdravstvenom sistemu Crne Gore?



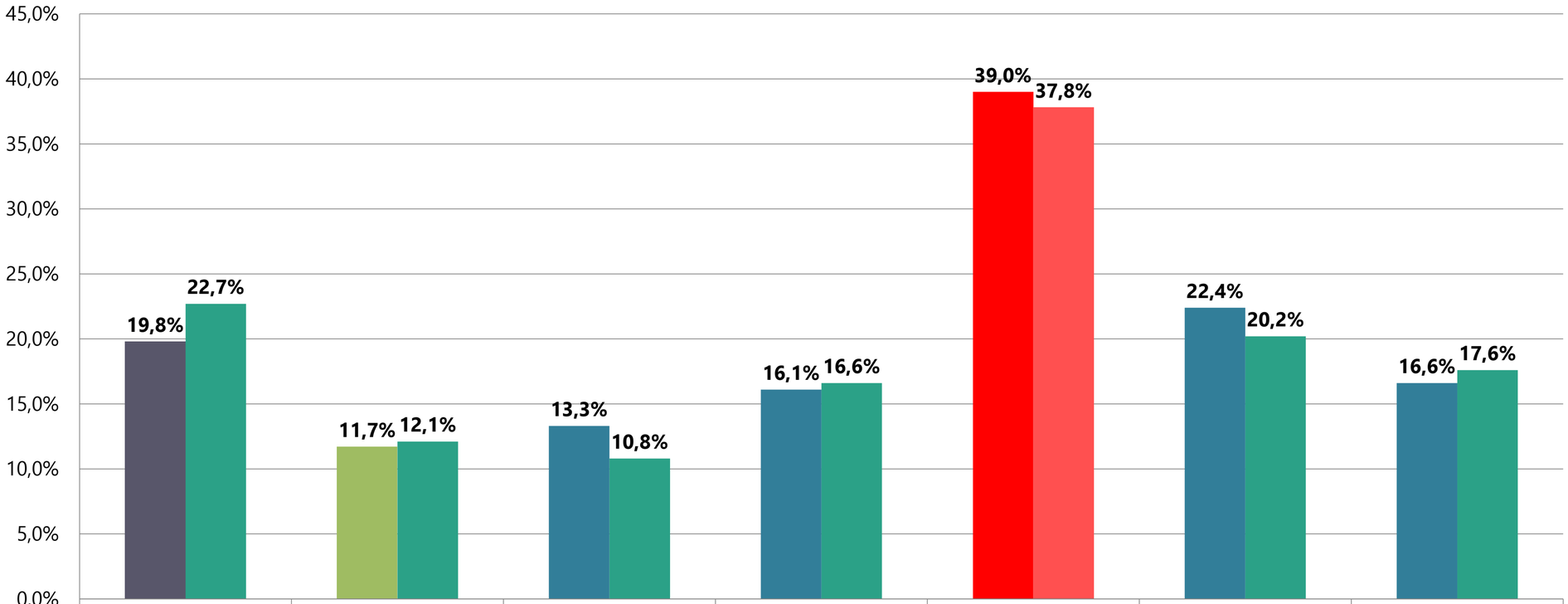
	Ne znam, ne mogu da procijenim	Nema je uopšte	Prisutna je u maloj mjeri	I jeste i nije prisutna	Prisutna je ili je prisutna u velikoj mjeri	Prisutna je	Prisutna je u velikoj mjeri
2013	17,6%	11,5%	13,2%	14,6%	43,1%	26,0%	17,1%
2016	19,8%	12,2%	10,6%	15,1%	42,3%	22,3%	20,0%

U odnosu pacijent/ljekar



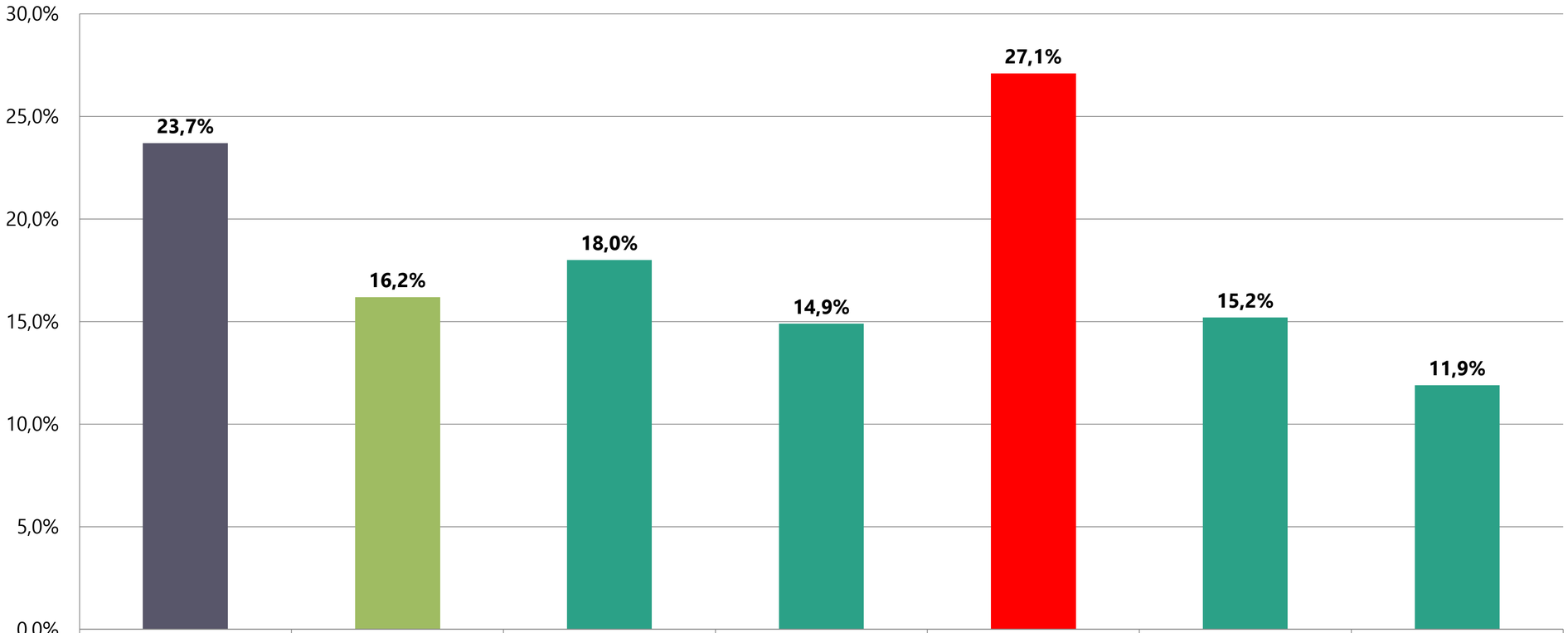
	Ne znam, ne mogu da procijenim	Nema je uopšte	Prisutna je u maloj mjeri	I prisutna je i nije prisutna	Prisutna je ili je prisutna u velikoj mjeri	Prisutna je	Prisutna je u velikoj mjeri
2016	22,7%	12,1%	10,8%	16,6%	37,8%	20,2%	17,6%

U odnosu pacijent/ljekar



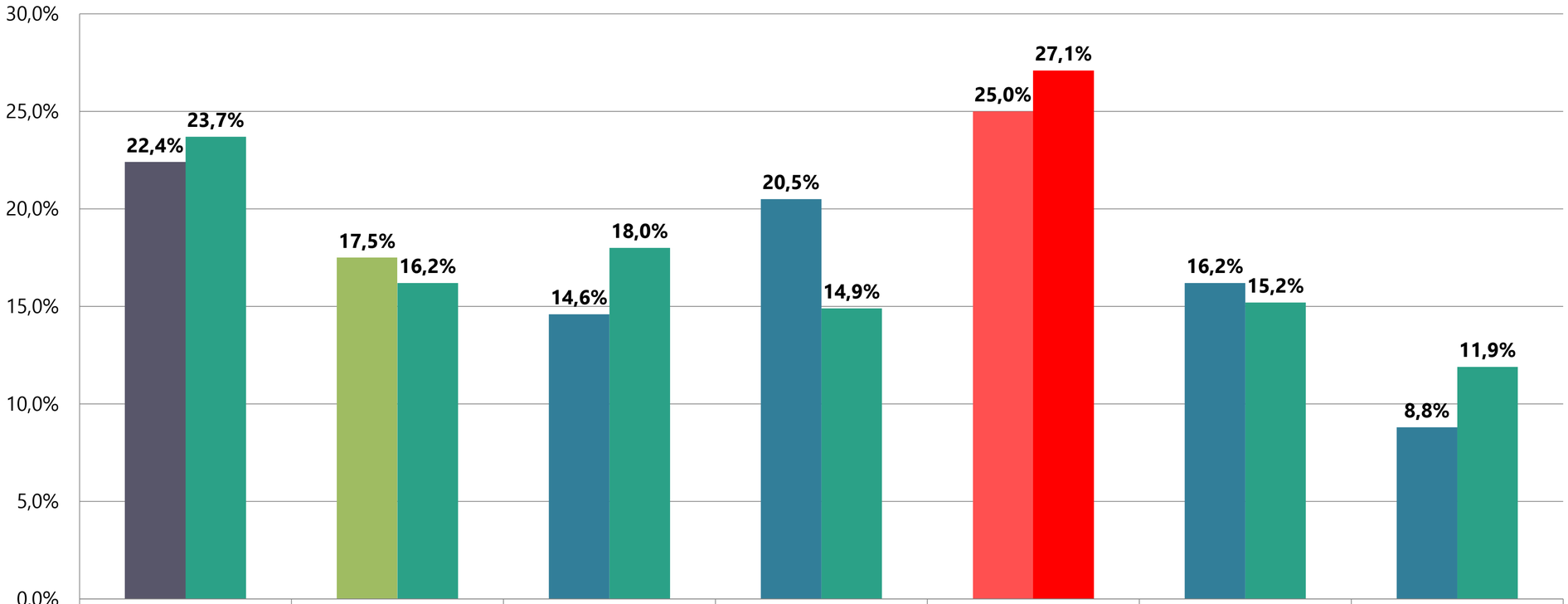
	Ne znam, ne mogu da procijenim	Nema je uopšte	Prisutna je u maloj mjeri	I prisutna je i nije prisutna	Prisutna je ili je prisutna u velikoj mjeri	Prisutna je	Prisutna je u velikoj mjeri
2013	19,8%	11,7%	13,3%	16,1%	39,0%	22,4%	16,6%
2016	22,7%	12,1%	10,8%	16,6%	37,8%	20,2%	17,6%

U odnosu pacijent/medicinska sestra, tehničar



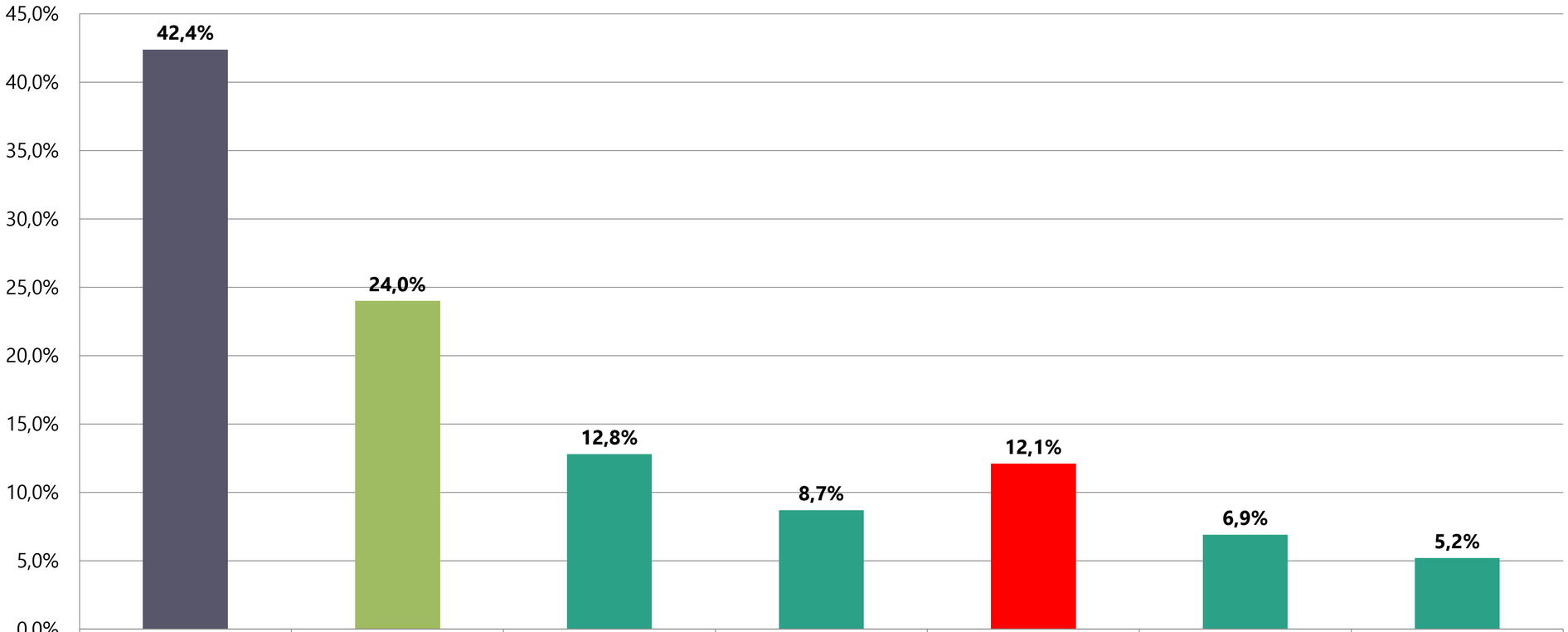
	Ne znam, ne mogu da procijenim	Nema je uopšte	Prisutna je u maloj mjeri	I prisutna je i nije prisutna	Prisutna je ili je prisutna u velikoj mjeri	Prisutna je	Prisutna je u velikoj mjeri
2016	23,7%	16,2%	18,0%	14,9%	27,1%	15,2%	11,9%

U odnosu pacijent/medicinska sestra, tehničar



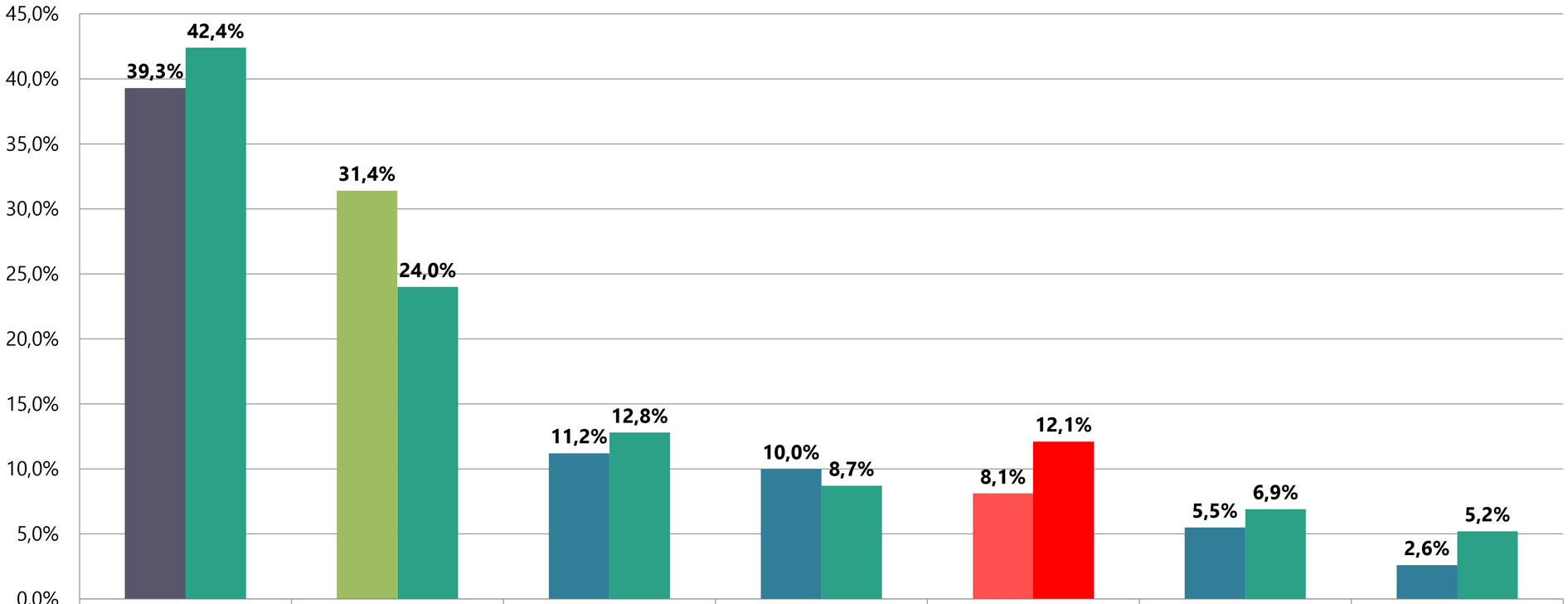
	Ne znam, ne mogu da procijenim	Nema je uopšte	Prisutna je u maloj mjeri	I prisutna je i nije prisutna	Prisutna je ili je prisutna u velikoj mjeri	Prisutna je	Prisutna je u velikoj mjeri
2013	22,4%	17,5%	14,6%	20,5%	25,0%	16,2%	8,8%
2016	23,7%	16,2%	18,0%	14,9%	27,1%	15,2%	11,9%

U odnosu pacijent/službenici državnih zdravstvenih ustanova (pravna služba, portiri, spremačice, vozači)



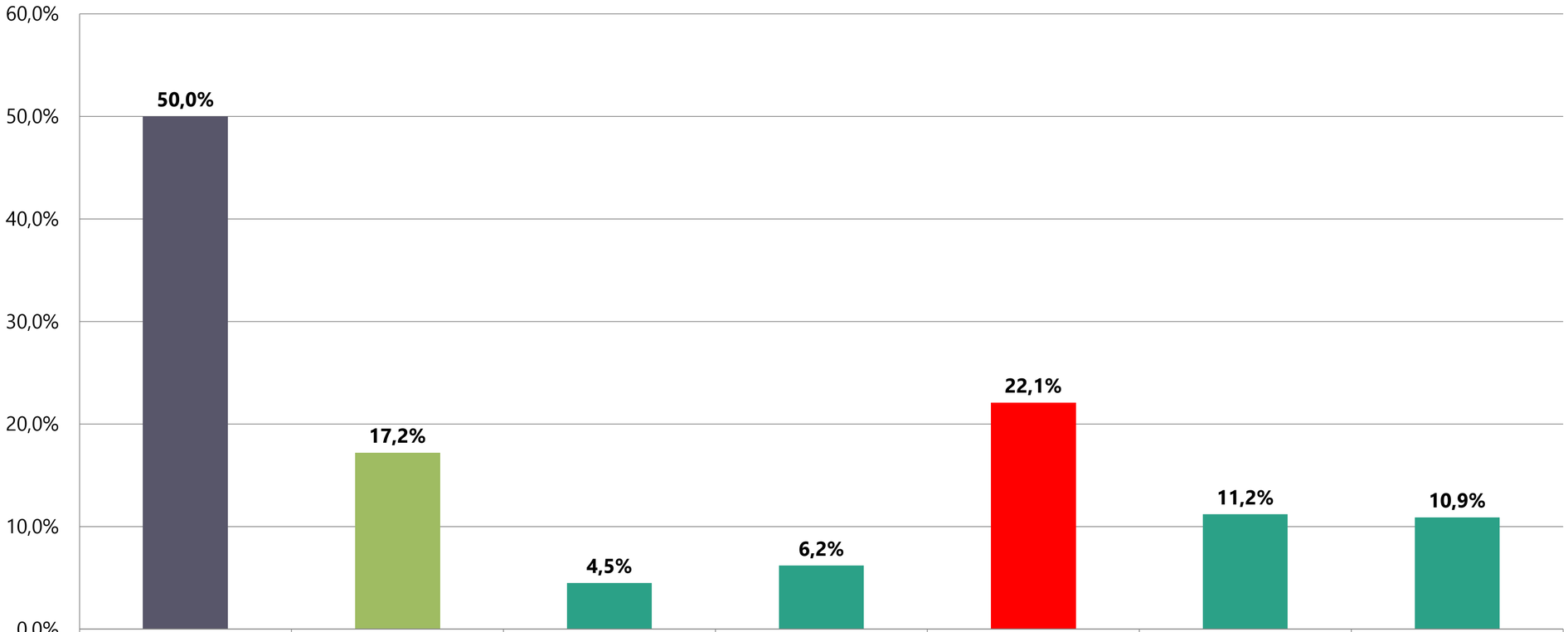
	Ne znam, ne mogu da procijenim	Nema je uopšte	Prisutna je u maloj mjeri	I prisutna je i nije prisutna	Prisutna ili je prisutna u velikoj mjeri	Prisutna je	Prisutna je u velikoj mjeri
2016	42,4%	24,0%	12,8%	8,7%	12,1%	6,9%	5,2%

U odnosu pacijent/službenici državnih zdravstvenih ustanova (pravna služba, portiri, spremačice, vozači)



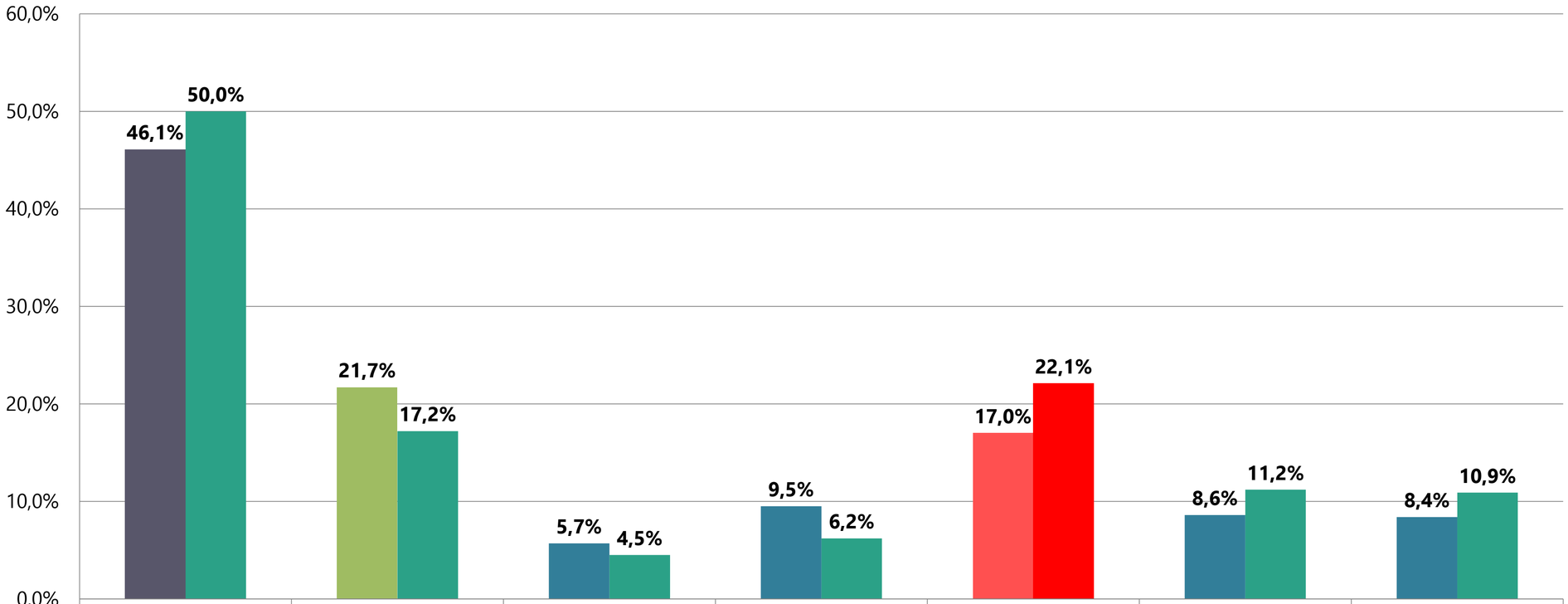
	Ne znam, ne mogu da procijenim	Nema je uopšte	Prisutna je u maloj mjeri	I prisutna je i nije prisutna	Prisutna ili je prisutna u velikoj mjeri	Prisutna je	Prisutna je u velikoj mjeri
2013	39,3%	31,4%	11,2%	10,0%	8,1%	5,5%	2,6%
2016	42,4%	24,0%	12,8%	8,7%	12,1%	6,9%	5,2%

U odnosu zdravstveni radnici/farmaceutske kuće



	Ne znam, ne mogu da procijenim	Nema je uopšte	Prisutna je u maloj mjeri	I prisutna je i nije prisutna	Prisutna ili je prisutna u velikoj mjeri	Prisutna je	Prisutna je u velikoj mjeri
2016	50,0%	17,2%	4,5%	6,2%	22,1%	11,2%	10,9%

U odnosu zdravstveni radnici/farmaceutske kuće



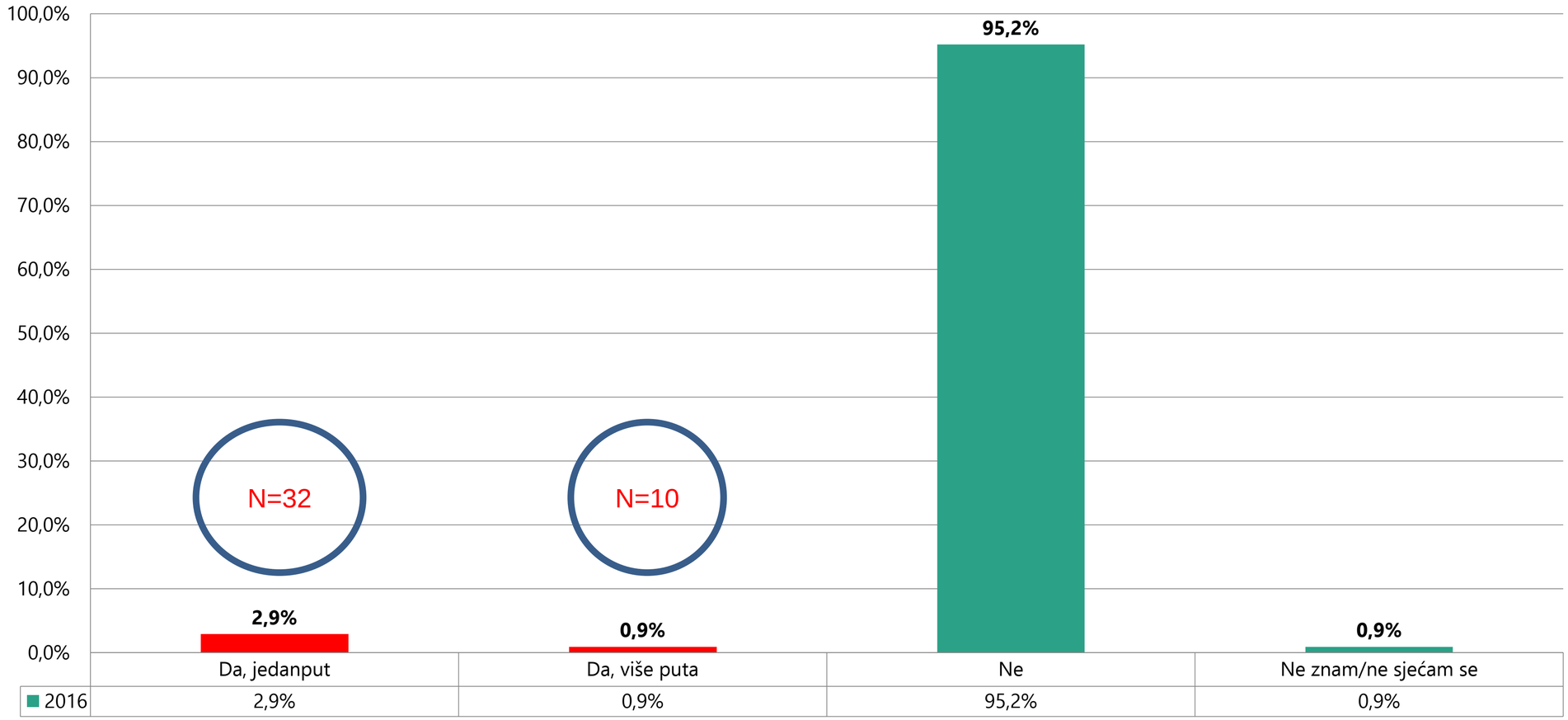
	Ne znam, ne mogu da procijenim	Nema je uopšte	Prisutna je u maloj mjeri	I prisutna je i nije prisutna	Prisutna ili je prisutna u velikoj mjeri	Prisutna je	Prisutna je u velikoj mjeri
2013	46,1%	21,7%	5,7%	9,5%	17,0%	8,6%	8,4%
2016	50,0%	17,2%	4,5%	6,2%	22,1%	11,2%	10,9%

U kojoj mjeri je, po Vašem mišljenju, korupcija prisutna u...

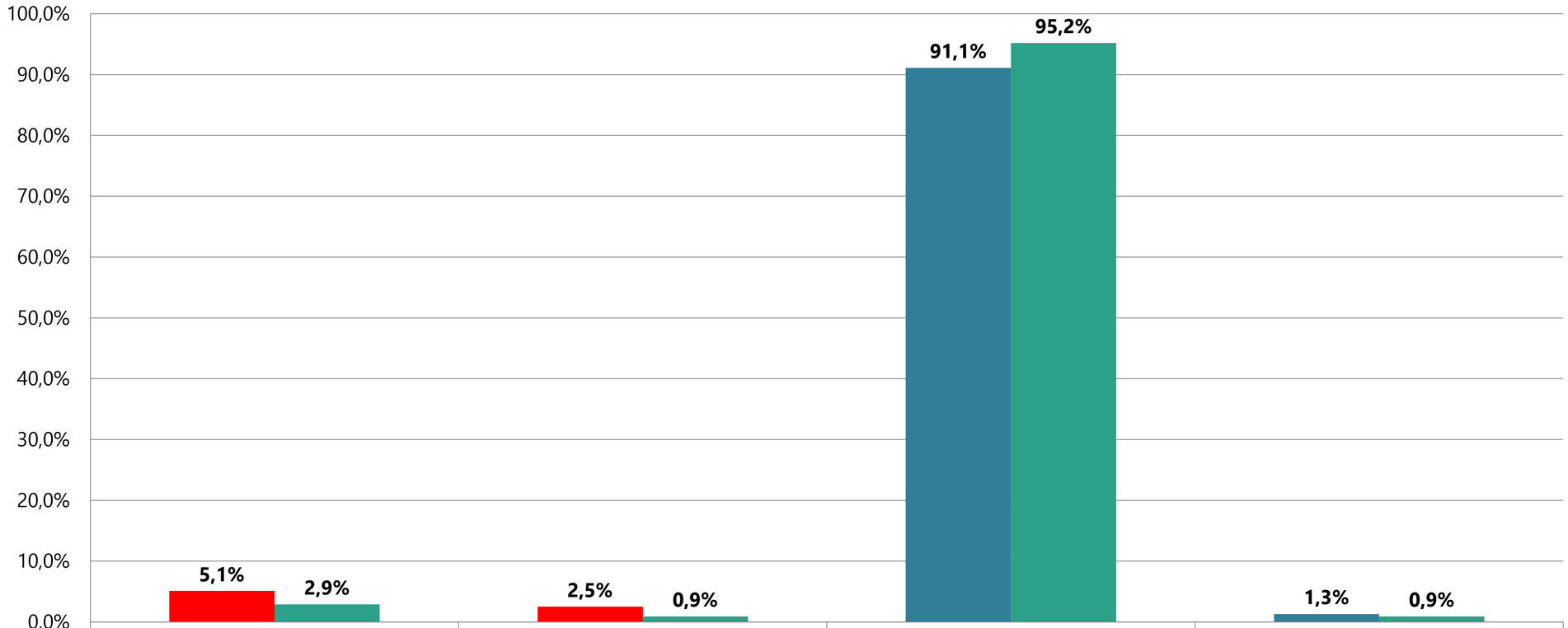
Populacija bez onih koji su dali odgovor „ne znam“

	N	Mean	Std. deviation	Nema korupcije	Prisutna je ili je prisutna u velikoj mjeri
zdravstvenom sistemu Crne Gore	874	3.34	1.379	15.20%	52.80%
odnosu pacijent/ljekar	843	3.26	1.368	15.70%	48.90%
odnosu zdravstveni radnici/farmaceutske kuće	545	2.88	1.597	34.30%	44.30%
odnosu pacijent/medicenska sestra, tehničar	831	2.85	1.375	21.20%	35.60%
odnosu pacijent/službenici državnih zdravstvenih ustanova (pravna služba, portiri, spremačice, vozači)	628	2.24	1.342	21.00%	41.70%
Valid N (listwise)	489				

Da li ste u posljednjih godinu dana Vi ili član Vaše porodice nezvanično, dodatno plaćali zdravstvenom radniku/ci u državnoj zdravstvenoj ustanovi radi obavljanja određene procedure koja je inače pokrivena zdravstvenim osiguranjem?



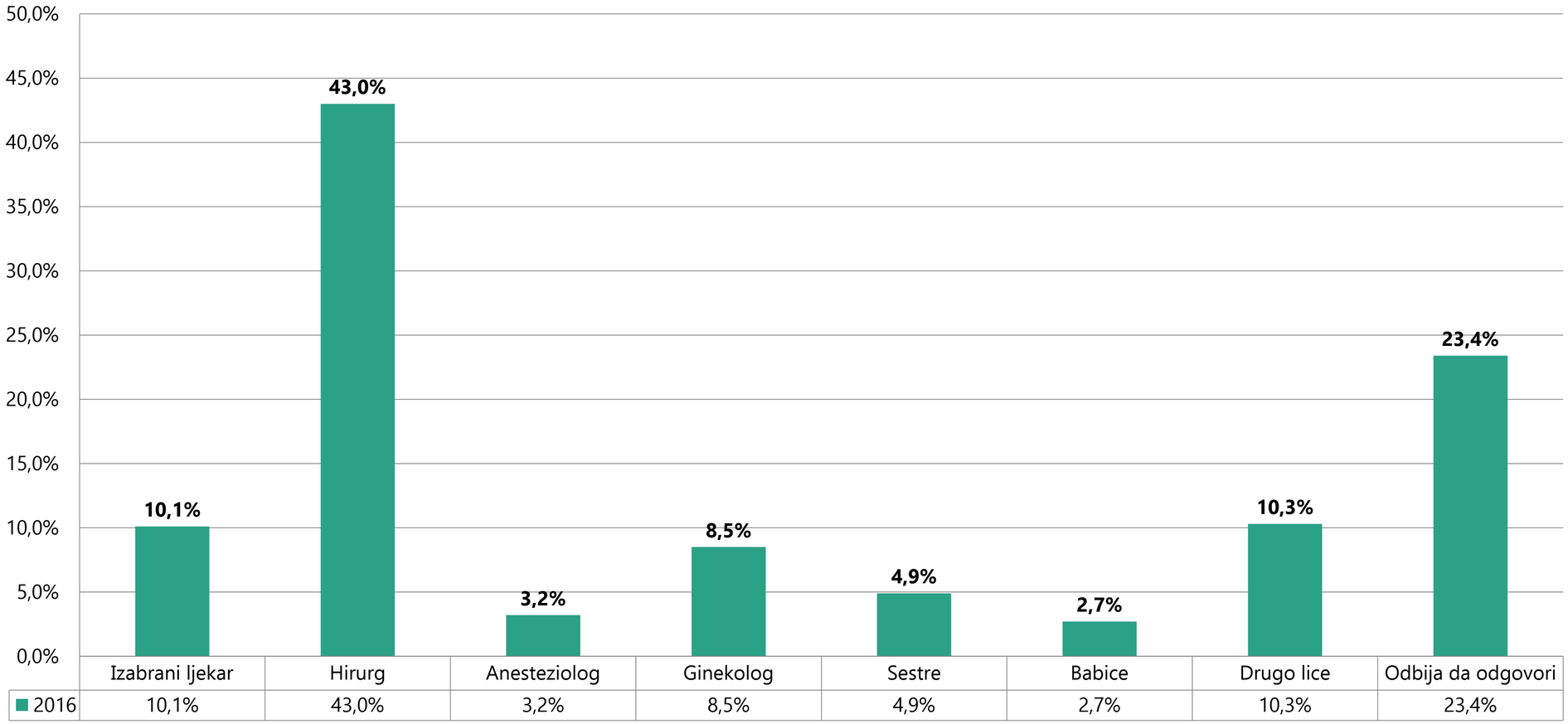
Da li ste u posljednjih godinu dana Vi ili član Vaše porodice nezvanično, dodatno plaćali zdravstvenom radniku/ci u državnoj zdravstvenoj ustanovi radi obavljanja određene procedure koja je inače pokrivena zdravstvenim osiguranjem?



	Da, jedanput	Da, više puta	Ne	Ne znam/ne sjećam se
2013	5,1%	2,5%	91,1%	1,3%
2016	2,9%	0,9%	95,2%	0,9%

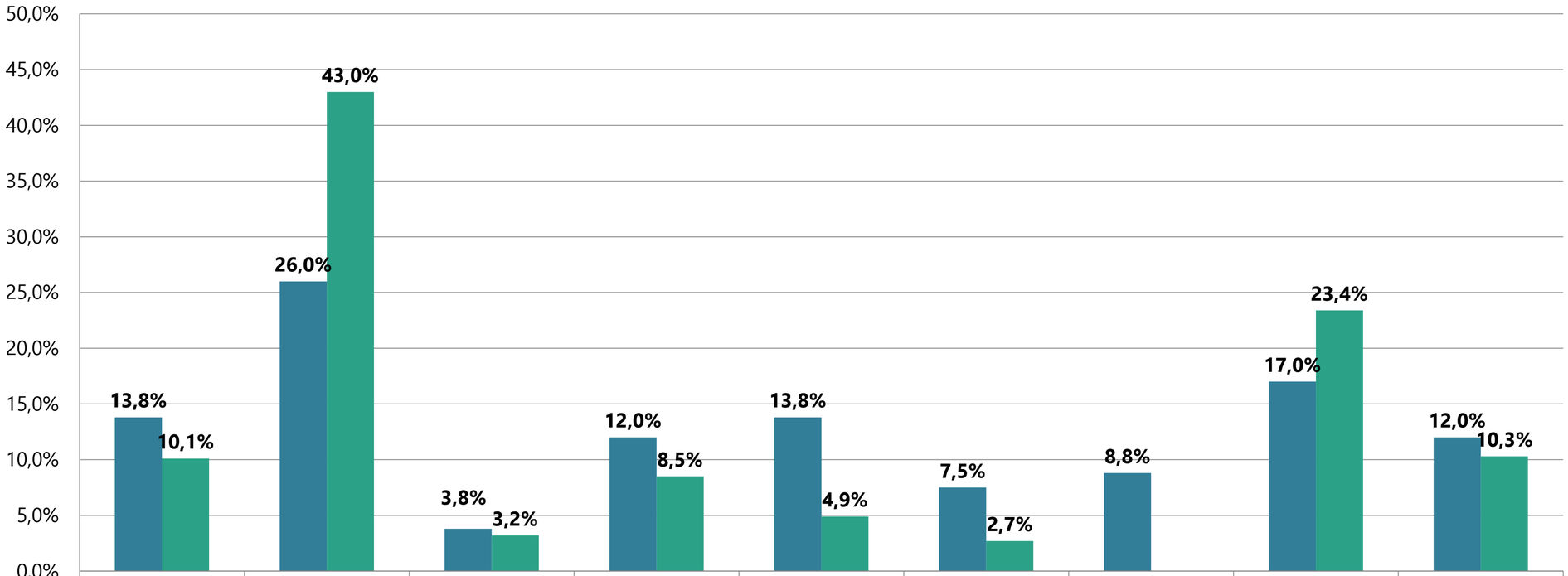
Ukoliko se to dogodilo, kome ste u posljednjih godinu dana morali nezvanično, dodatno da platite u državnoj ustanovi? Da li je u pitanju...

Populacija: oni koji izjavljuju da su platili; N(2016)=37 više mogućih odgovora



Ukoliko se to dogodilo, kome ste u posljednjih godinu dana morali nezvanično, dodatno da platite u državnoj ustanovi? Da li je u pitanju...

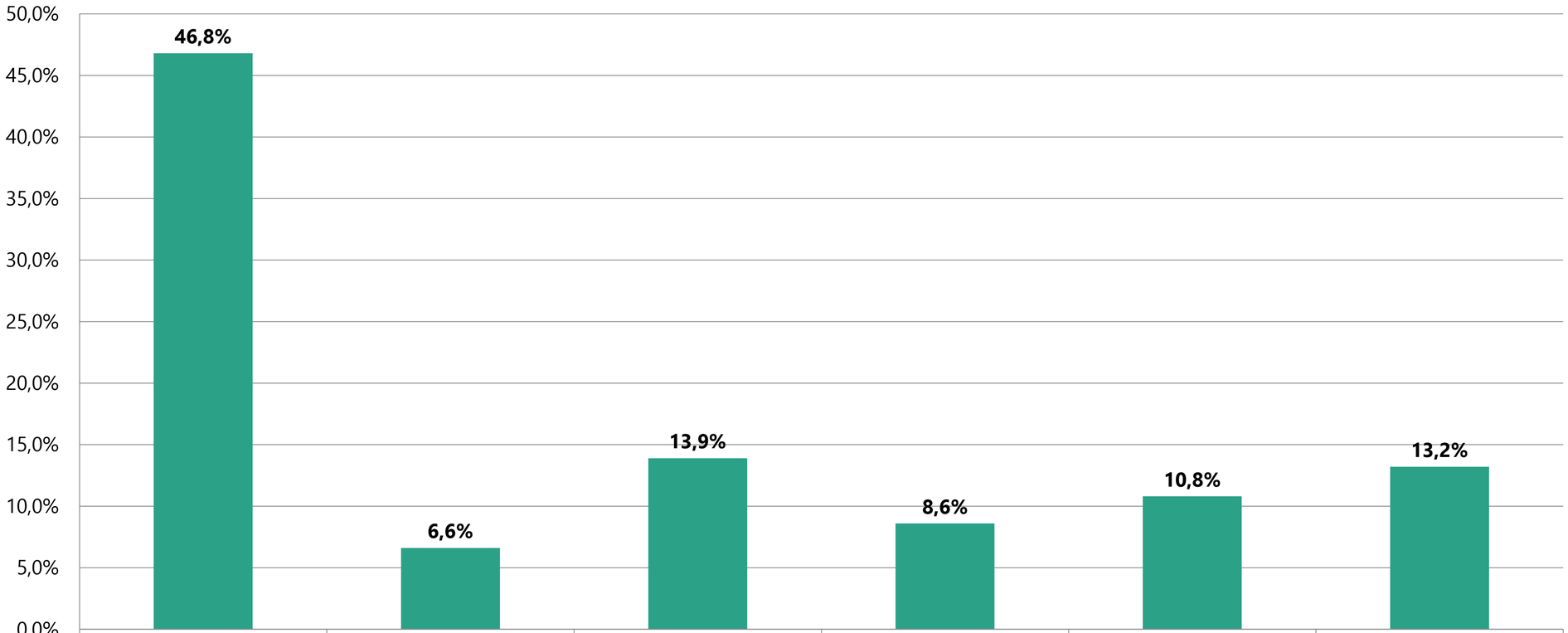
Populacija: oni koji izjavljuju da su platili; N(2016)=37 više mogućih odgovora



	Izabrani ljekar	Hirurg	Anesteziolog	Ginekolog	Medicinski/a tehničar/ka	Babice	Drugo lice	Odbija da odgovori	ljekar druge ili neidentifikovane specijalnosti
2013	13,8%	26,0%	3,8%	12,0%	13,8%	7,5%	8,8%	17,0%	12,0%
2016	10,1%	43,0%	3,2%	8,5%	4,9%	2,7%		23,4%	10,3%

Kako ste saznali da treba nezvanično, dodatno da platite za uslugu u državnoj zdravstvenoj ustanovi?

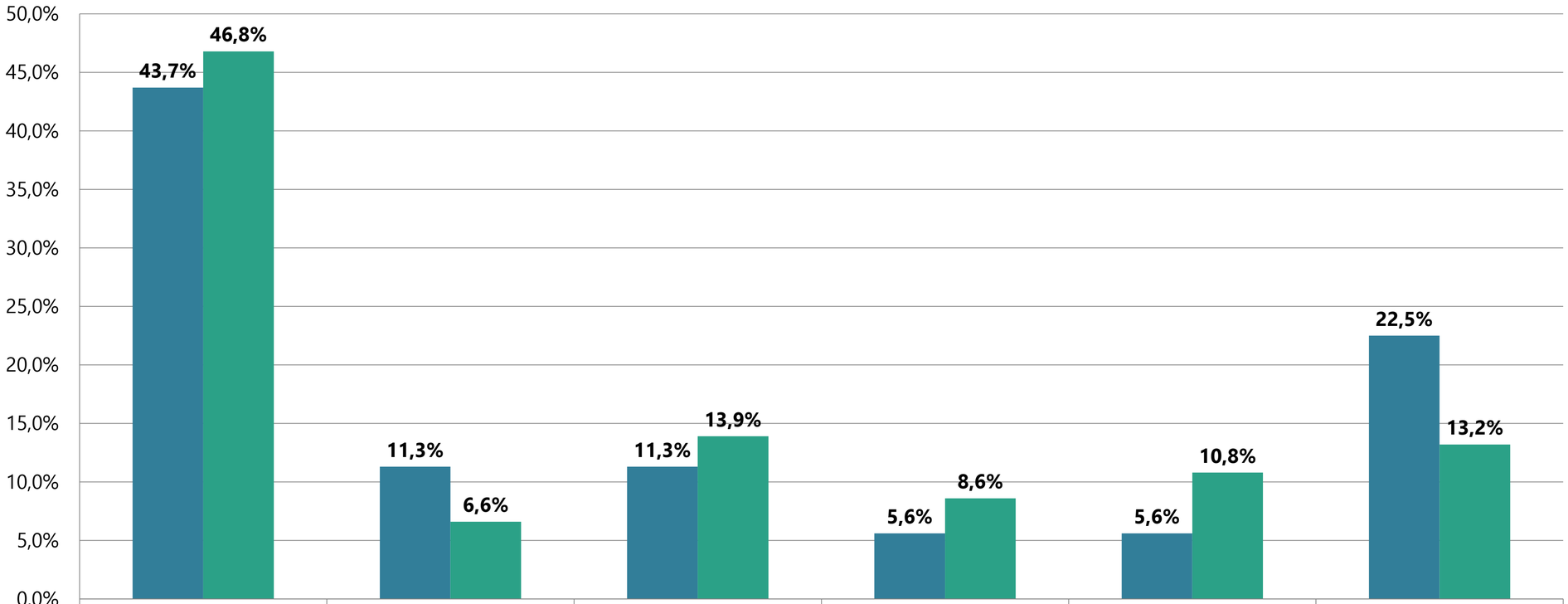
Populacija: oni koji izjavljuju da su platili; N(2016)=35



	Unaprijed se znala „tarifa“	Pacijentu ili rodbini je bez pitanja direktno rečeno	Pacijent ili rodbina je morala da pita	Na drugi način	Ne znam/ne sjecam se	Slobodna procjena
2016	46,8%	6,6%	13,9%	8,6%	10,8%	13,2%

Kako ste saznali da treba nezvanično, dodatno da platite za uslugu u državnoj zdravstvenoj ustanovi?

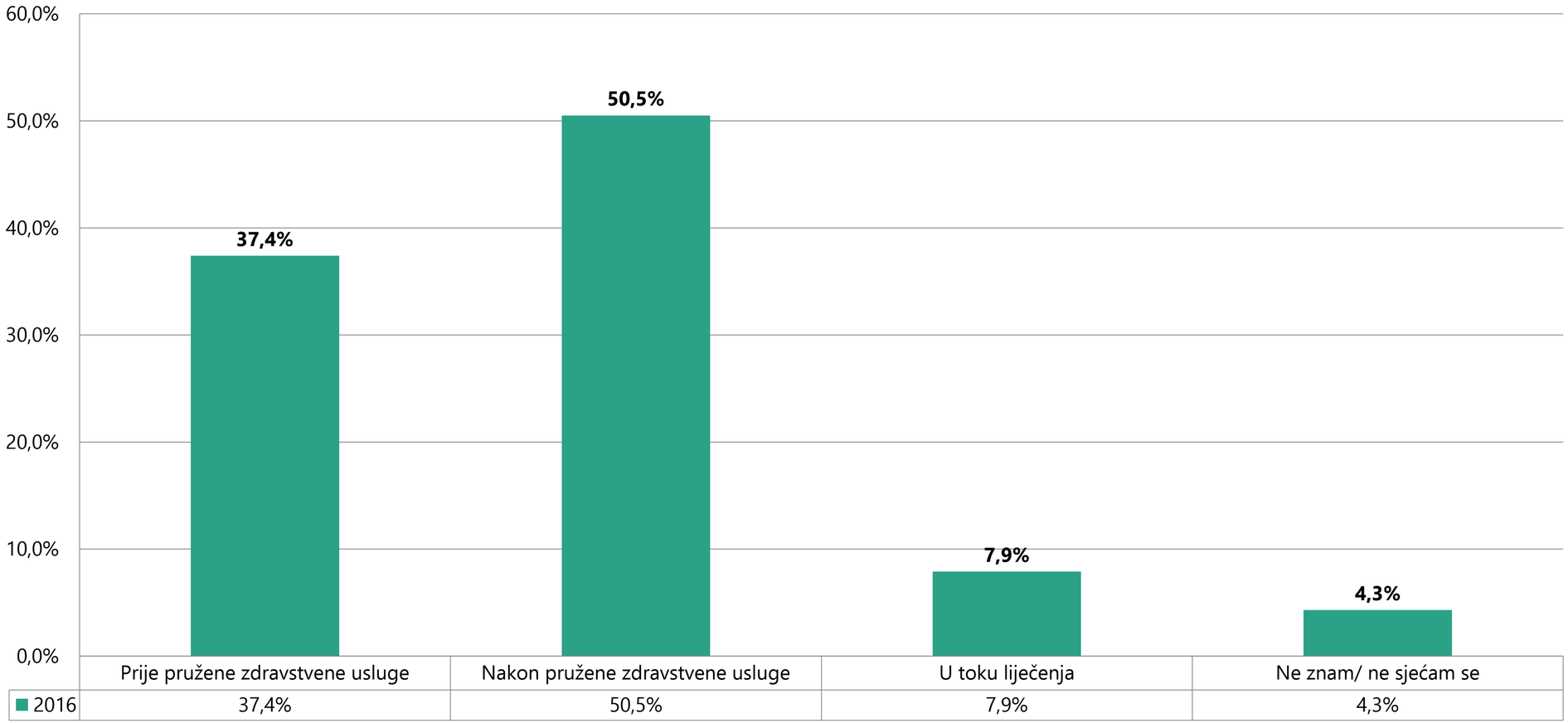
Populacija: oni koji izjavljuju da su platili; N(2016)=35



	Unaprijed se znala „tarifa“	Pacijentu ili rodbini je bez pitanja direktno rečeno	Pacijent ili rodbina je morala da pita	Na drugi način	Ne znam/ne sjecam se	Slobodna procjena
2013	43,7%	11,3%	11,3%	5,6%	5,6%	22,5%
2016	46,8%	6,6%	13,9%	8,6%	10,8%	13,2%

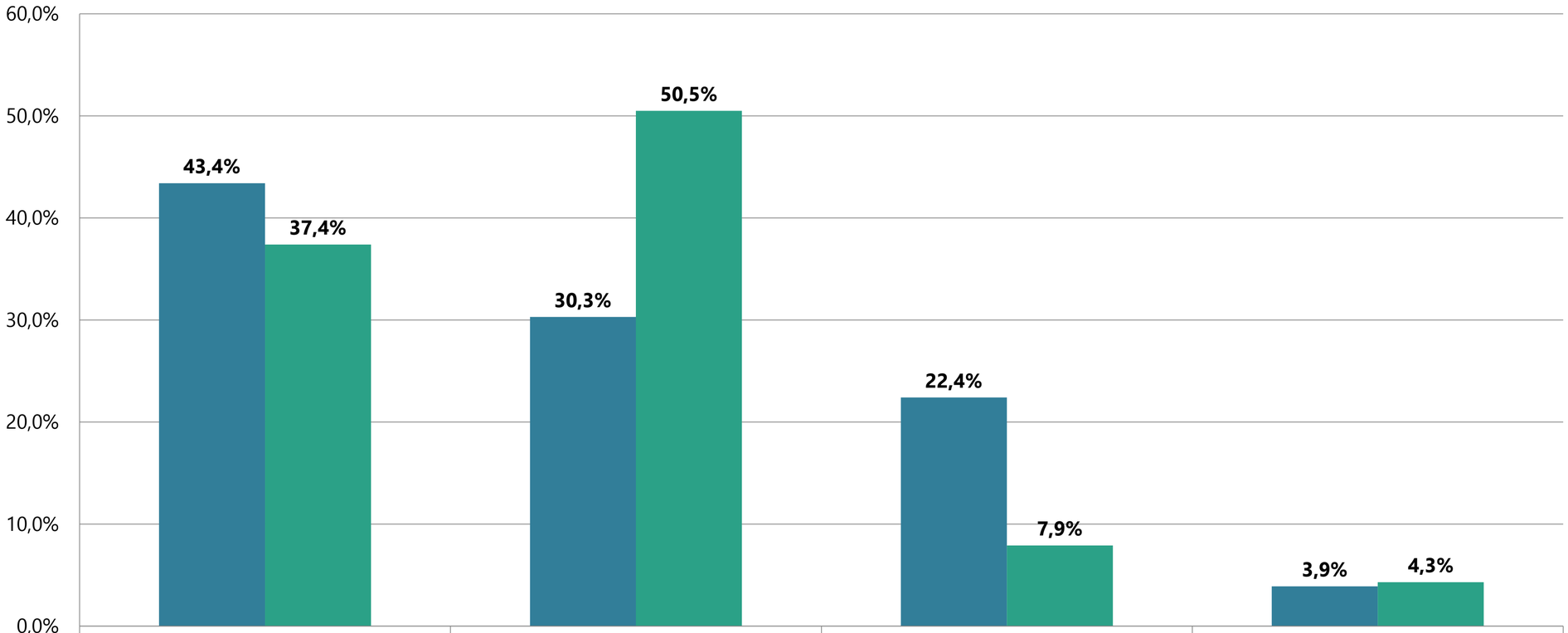
Kada se nezvanično, dodatno plaćanje dogodilo?

Populacija: oni koji izjavljuju da su platili; N(2016)=36



Kada se nezvanično, dodatno plaćanje dogodilo?

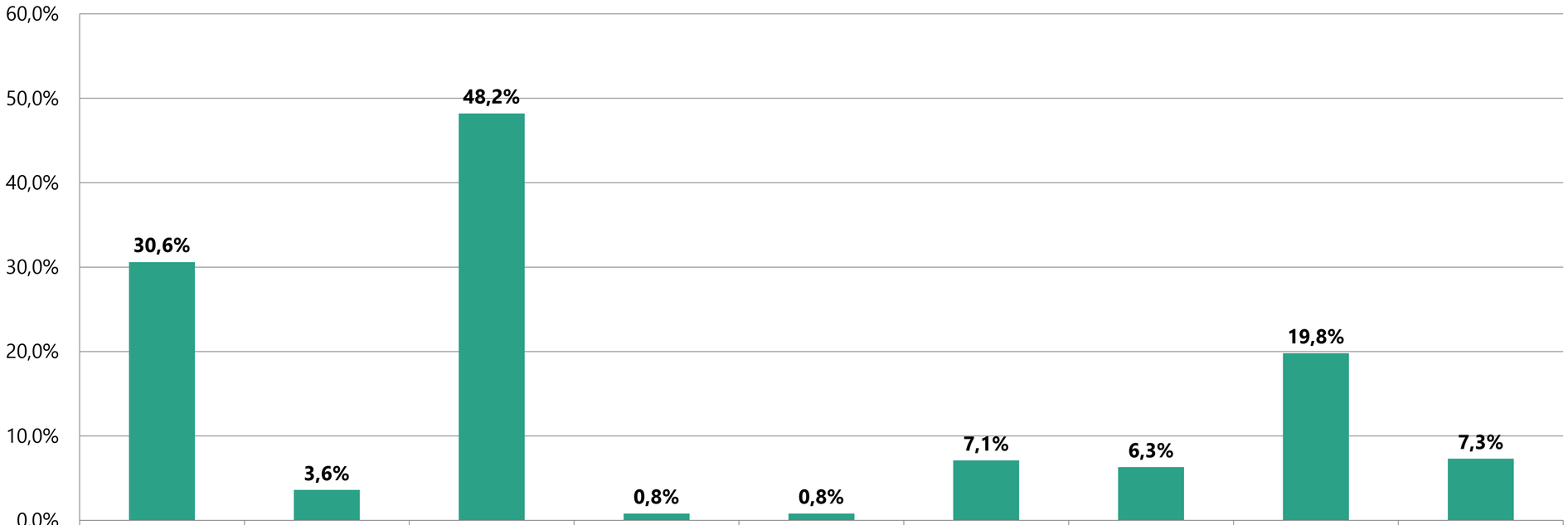
Populacija: oni koji izjavljuju da su platili; N(2016)=36



	Prije pružene zdravstvene usluge	Nakon pružene zdravstvene usluge	U toku liječenja	Ne znam/ ne sjećam se
2013	43,4%	30,3%	22,4%	3,9%
2016	37,4%	50,5%	7,9%	4,3%

Iz kojih razloga ste nezvanično dodatno plaćali u državnoj zdravstvenoj ustanovi?

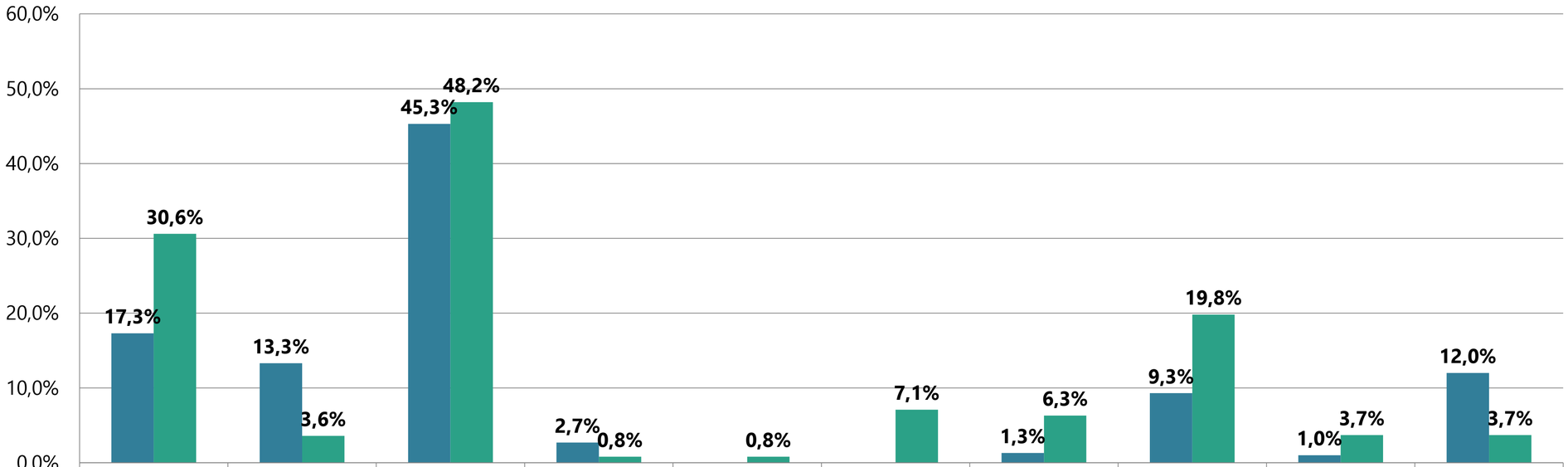
Moguće više odgovora; Populacija: oni koji izjavljuju da su platili; N(2016)=36



	Da bih izbjegao/la čekanje	Da bih dobio/la uslugu koja nije pokrivena zdravstvenim osiguranjem	Da bih dobio/la bolju zdravstvenu uslugu, više ljubaznosti i pažnje	Da bih obezbijedio/la nalaz za bolovanje	Da bih obezbijedio/la nalaz za invalidsko-penzijsku komisiju	Da bi došao/la do određenog ljekara/sestre	Da bi obezbijedio/la neki komoditet (posjete, posebna soba) koji inače ne bih dobio/la	Iz straha od lošeg liječenja	Drugo
2016	30,6%	3,6%	48,2%	0,8%	0,8%	7,1%	6,3%	19,8%	7,3%

Iz kojih razloga ste nezvanično dodatno plaćali u državnoj zdravstvenoj ustanovi?

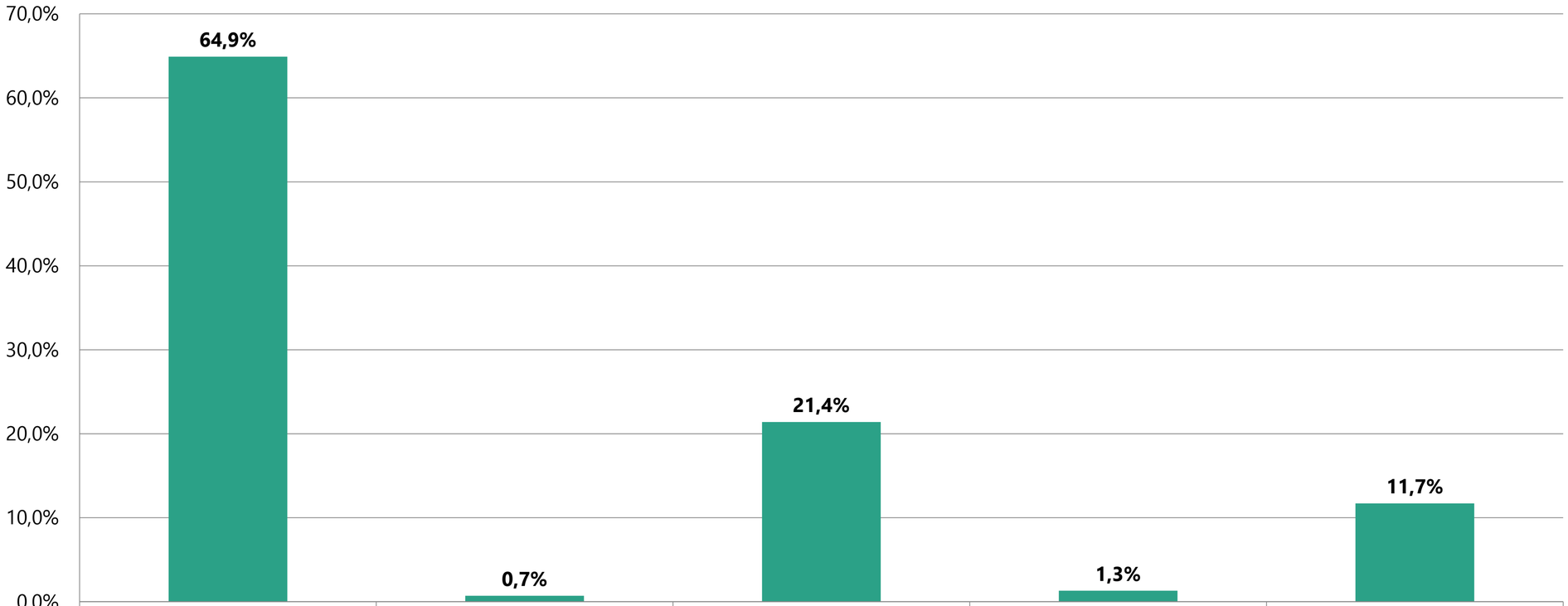
Populacija: oni koji izjavljuju da su platili; N(2016)=36



	Da bih izbjegao/la čekanje	Da bih dobio/la uslugu koja nije pokrivena zdravstvenim osiguranjem	Da bih dobio/la bolju zdravstvenu uslugu, više ljubaznosti i pažnje	Da bih obezbijedio/la nalaz za bolovanje	Da bih obezbijedio/la nalaz za invalidsko-penzijsku komisiju	Da bi došao/la do određenog ljekara/sestre	Da bi obezbijedio/la neki komoditet (posjete, posebna soba) koji inače ne bih dobio/la	Iz straha od lošeg liječenja	Drugo	Kao znak kahvalnosti
2013	17,3%	13,3%	45,3%	2,7%			1,3%	9,3%	1,0%	12,0%
2016	30,6%	3,6%	48,2%	0,8%	0,8%	7,1%	6,3%	19,8%	3,7%	3,7%

Nezvanično, dodatno plaćanje u prošloj godini u državnoj zdravstvenoj ustanovi izvršili ste?

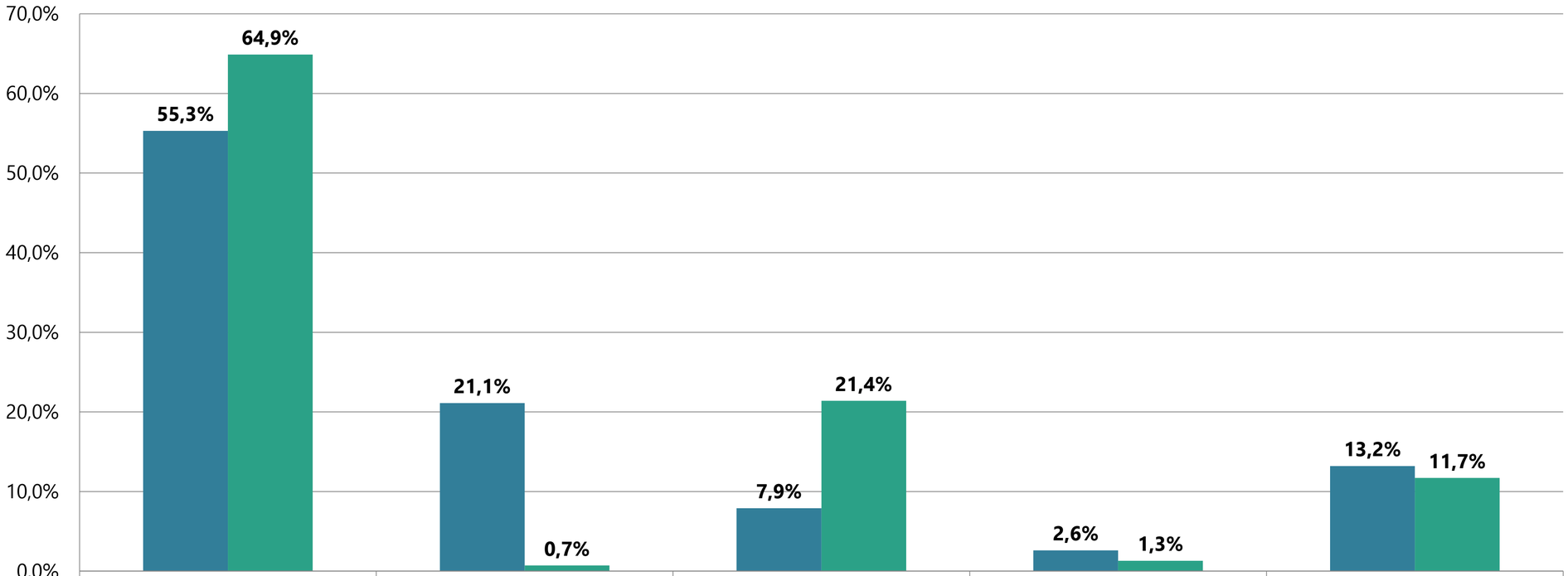
Populacija: oni koji izjavljuju da su platili; N(2016)=40



	Novcem	Kafom, bombonjerom, cokaladom, picem	Skupim poklonom (rucni sat, parfem, kucni aparat, zlatni nakit i dr.)	Drugo	Odbija da odgovori
2016	64,9%	0,7%	21,4%	1,3%	11,7%

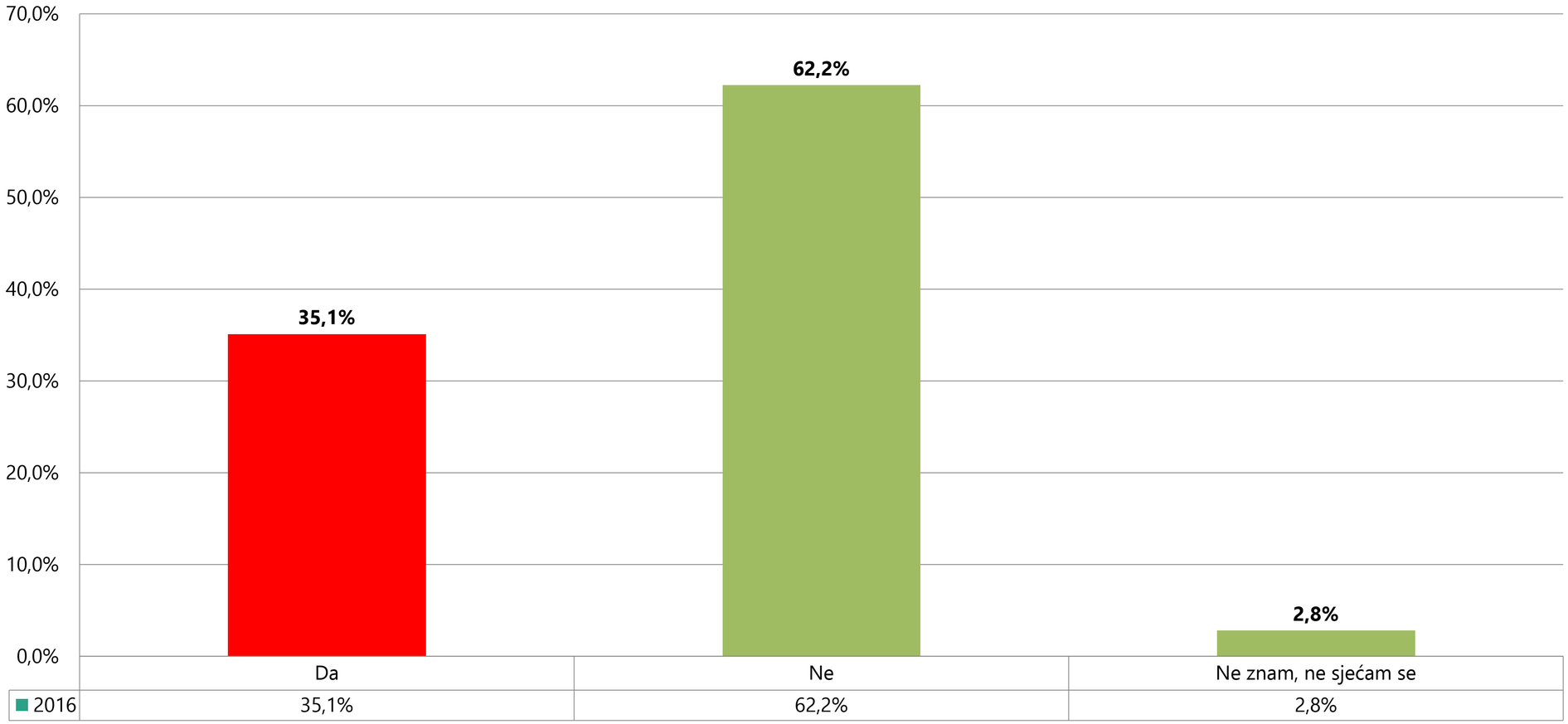
Nezvanično, dodatno plaćanje u prošloj godini u državnoj zdravstvenoj ustanovi izvršili ste?

Populacija: oni koji izjavljuju da su platili; N(2016)=40

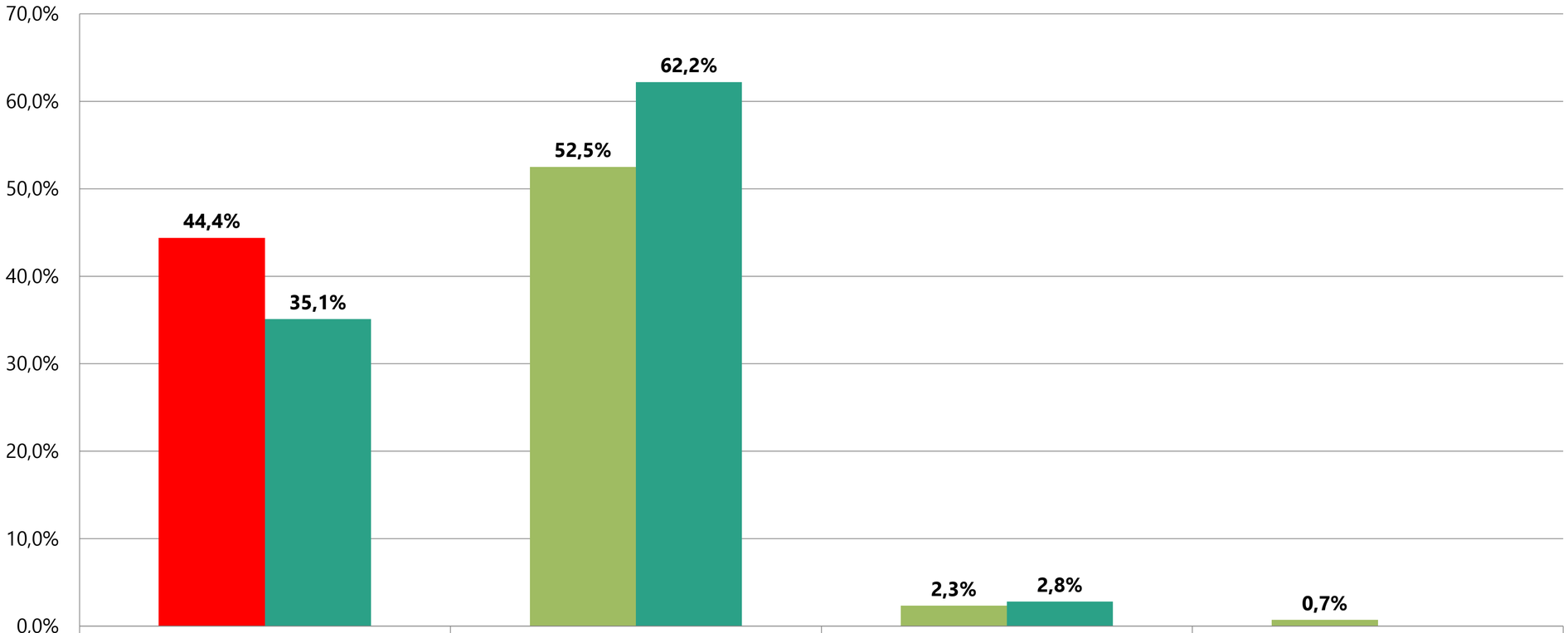


	Novcem	Kafom, bombonjerom, čokaladom, pićem	Skupim poklonom (ručni sat, parfem, kućni aparat, zlatni nakit i dr.)	Protiv uslugom	Odbija da odgovori/Ne zna
2013	55,3%	21,1%	7,9%	2,6%	13,2%
2016	64,9%	0,7%	21,4%	1,3%	11,7%

Da li ste nekada sami, na Vašu inicijativu dali novac/poklone („častili“) zdravstvenog radnika/cu, iako od vas to nije traženo?

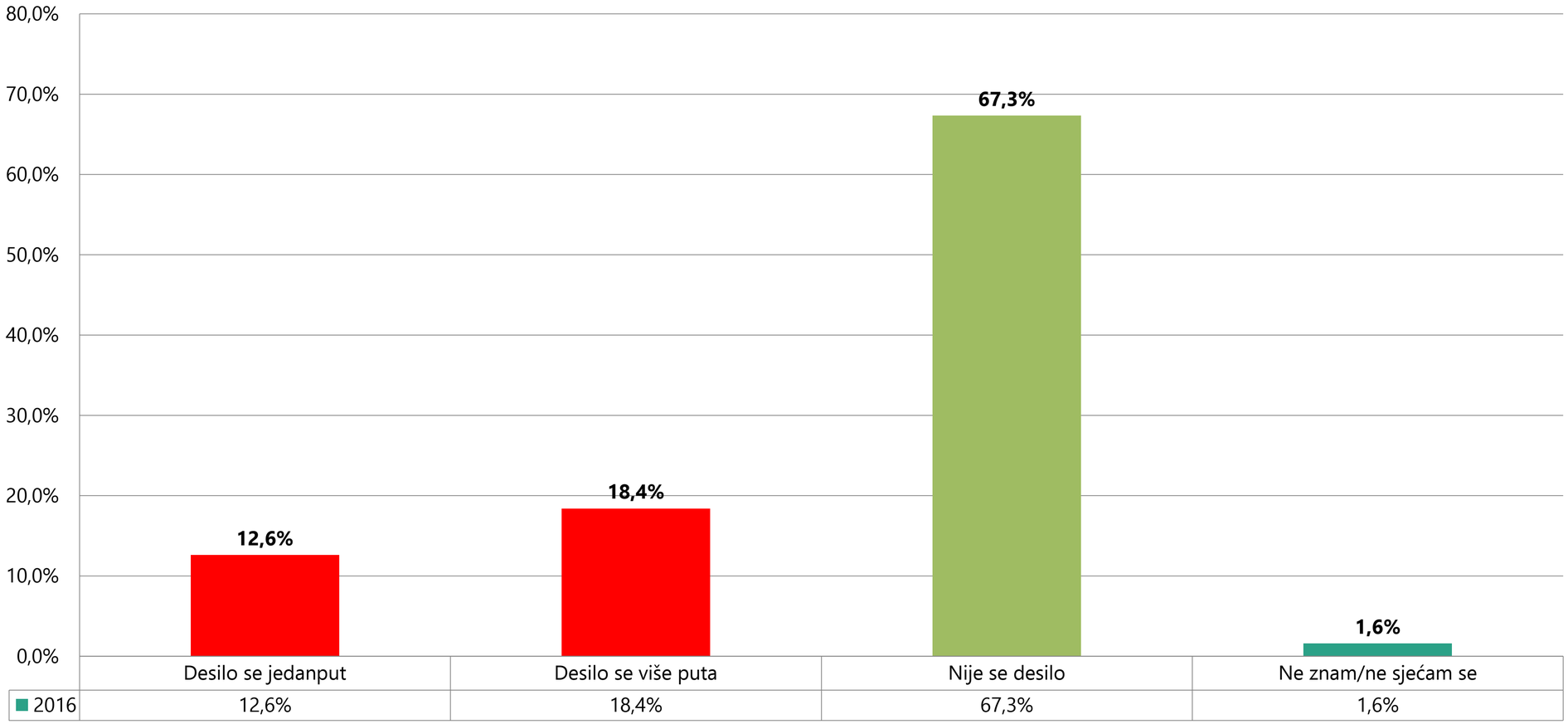


Da li ste nekada sami, na Vašu inicijativu dali novac/poklone („častili“) zdravstvenog radnika/cu, iako od vas to nije traženo?

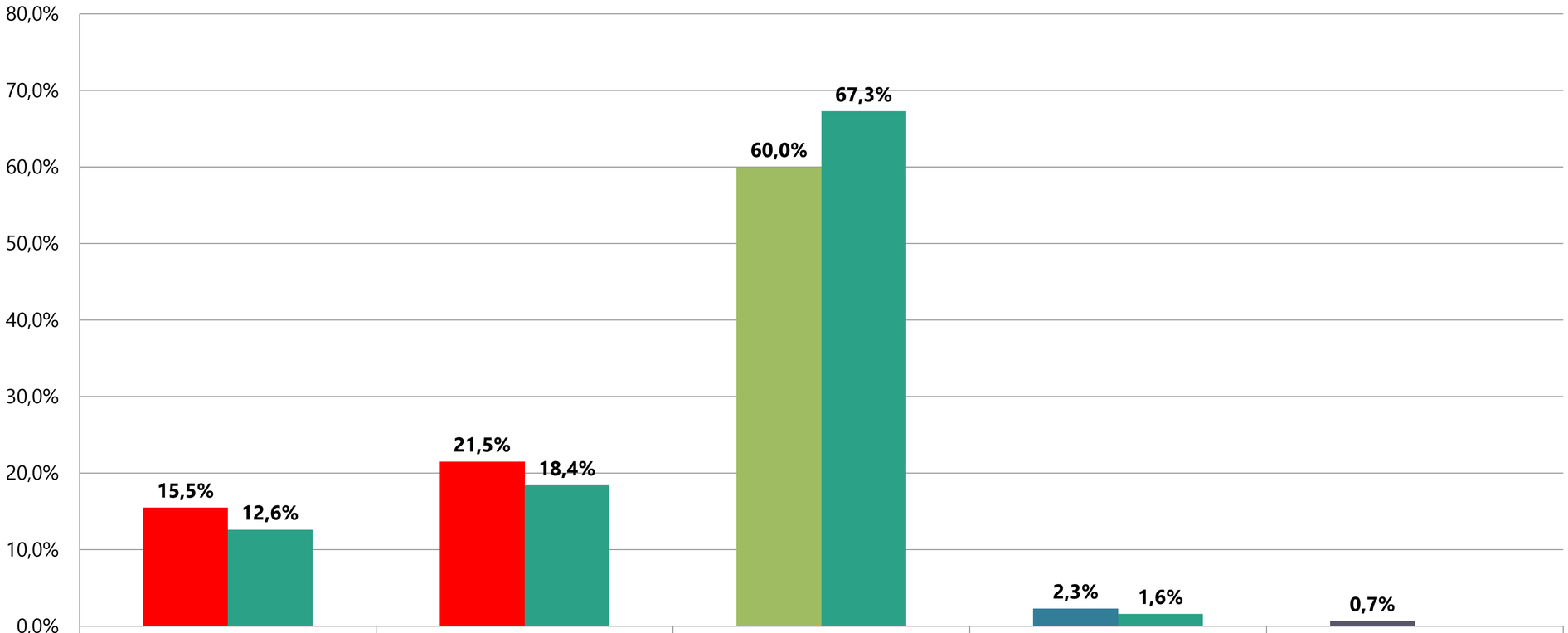


	Da	Ne	Ne znam, ne sjećam se	Bez odgovora
2013	44,4%	52,5%	2,3%	0,7%
2016	35,1%	62,2%	2,8%	

Da li Vam se ikada desilo da Vas ljekar iz državne ustanove uputi na tačno određenu privatnu kliniku zbog usluge koju besplatno možete da dobijete u državnoj, a koju morate da platite u privatnoj klinici?

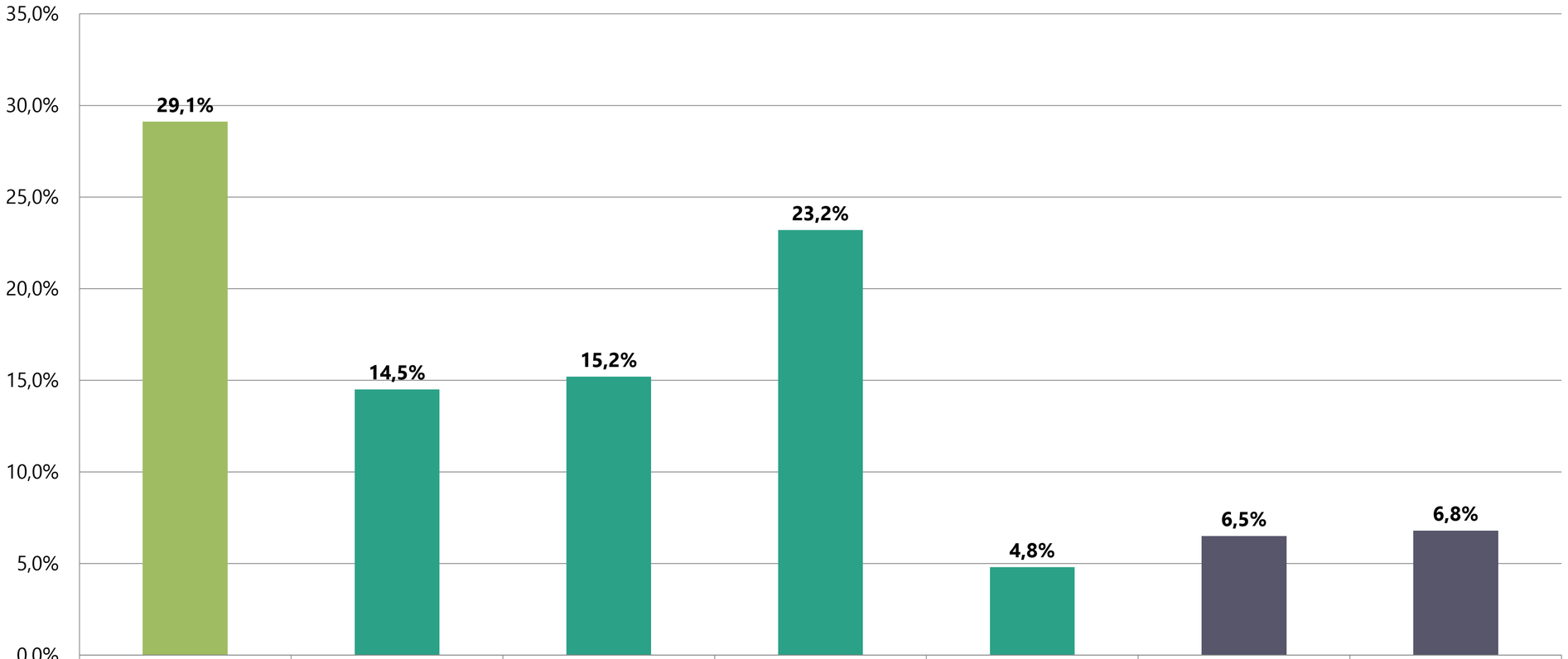


Da li Vam se ikada desilo da Vas ljekar iz državne ustanove uputi na tačno određenu privatnu kliniku zbog usluge koju besplatno možete da dobijete u državnoj, a koju morate da platite u privatnoj klinici?



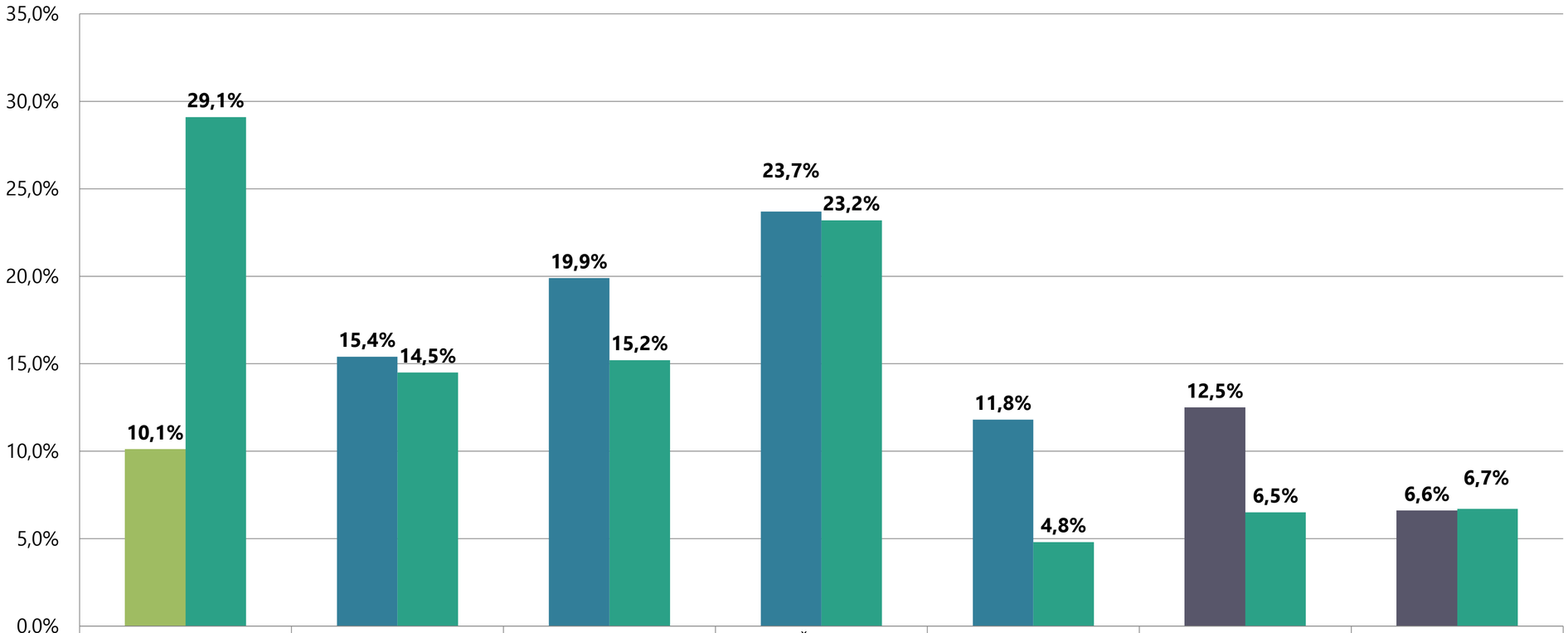
	Desilo se jedanput	Desilo se više puta	Nije se desilo	Ne znam/ne sjećam se	Bez odgovora
2013	15,5%	21,5%	60,0%	2,3%	0,7%
2016	12,6%	18,4%	67,3%	1,6%	

Koliko često Vam se dešava da morate da platite lijek koji se nalazi na listi za refundaciju?



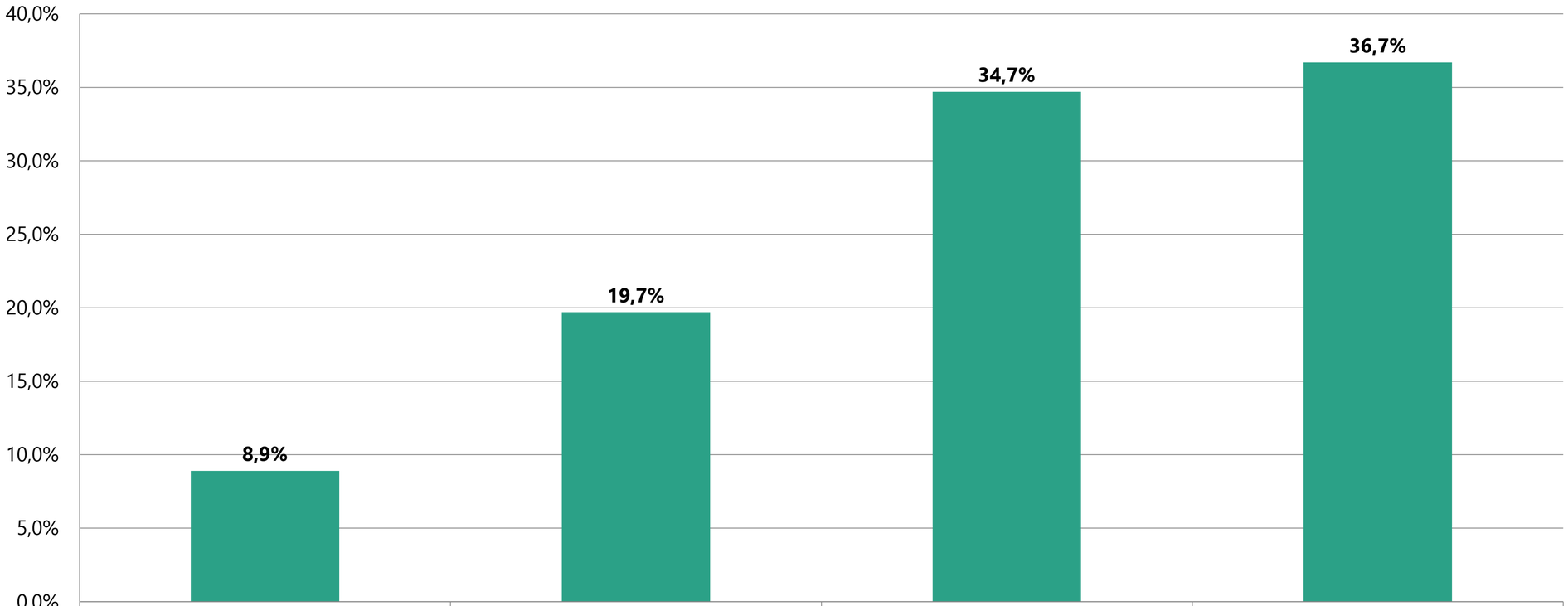
	Nikada	Veoma rijetko	Povremeno	Često	Uvijek	Ne koristim ljekove	Ne znam, ne sjećam se
2016	29,1%	14,5%	15,2%	23,2%	4,8%	6,5%	6,8%

Koliko često Vam se dešava da morate da platite lijek koji se nalazi na listi za refundaciju?



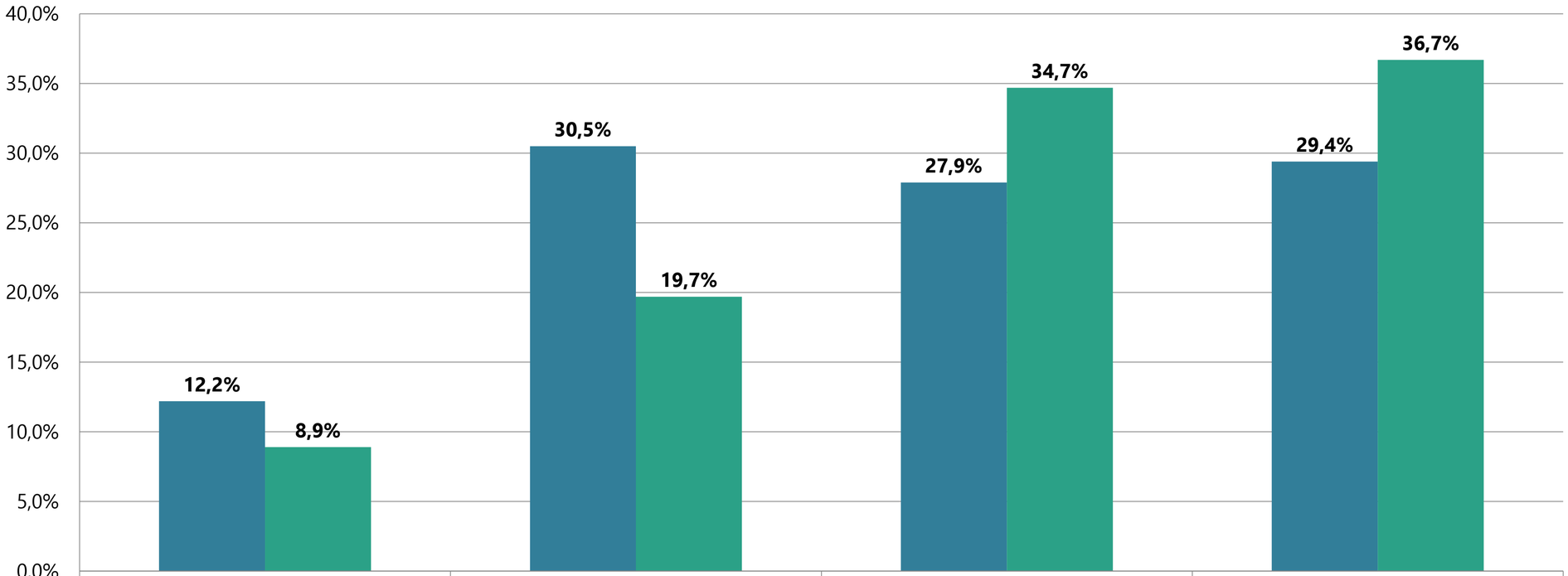
	Nikada	Veoma rijetko	Povremeno	Često	Uvijek	Ne koristim ljekove	Ne znam, ne sjećam se
2013	10,1%	15,4%	19,9%	23,7%	11,8%	12,5%	6,6%
2016	29,1%	14,5%	15,2%	23,2%	4,8%	6,5%	6,7%

Procijenite koji od sljedećih stavova je najbliži Vašem stavu?



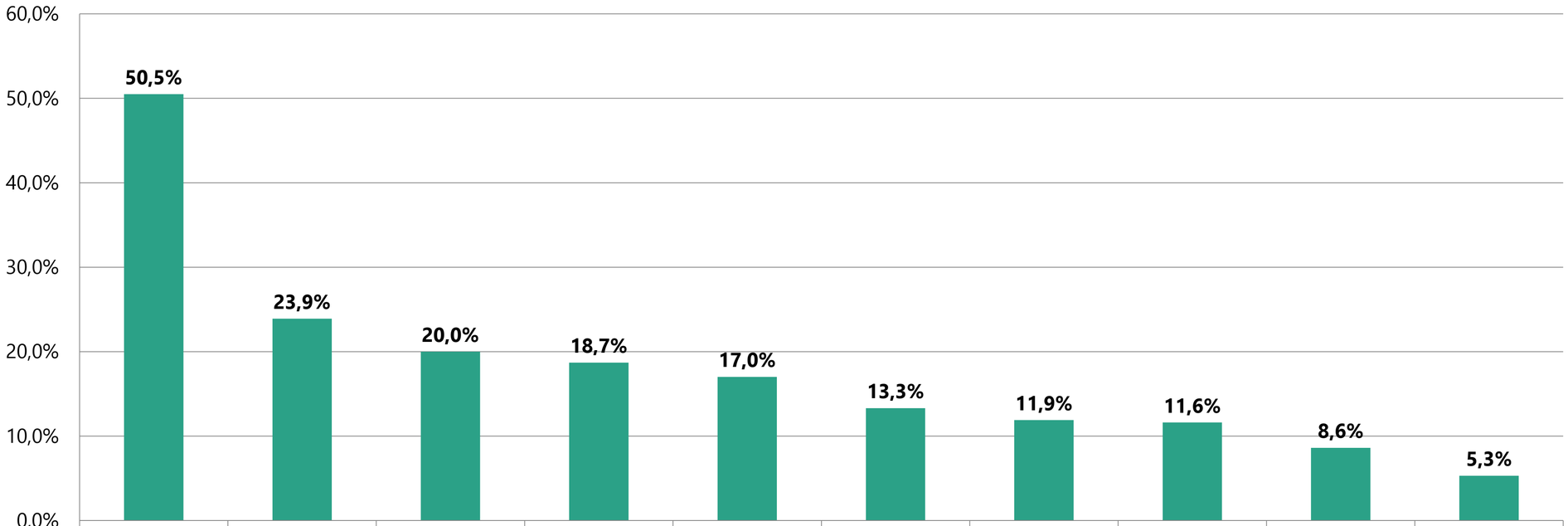
	Svi zdravstveni radnici uzimaju novac/poklone	Mali broj zdravstvenih radnika uzima novac/poklone	Zdravstveni radnici na pojedinim odjeljenjima uzimaju novac/poklone, i zna se ko su	Ne znam, ne mogu da procijenim
2016	8,9%	19,7%	34,7%	36,7%

Procijenite koji od sljedećih stavova je najbliži Vašem stavu?



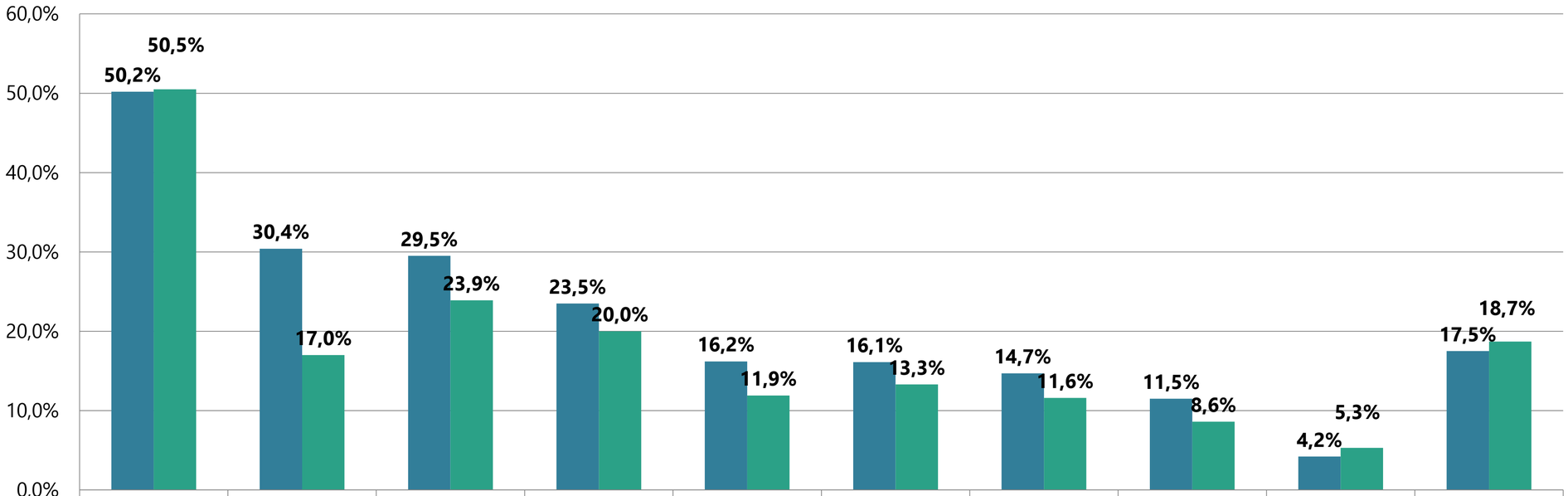
	Svi zdravstveni radnici uzimaju novac/poklone	Mali broj zdravstvenih radnika uzima novac/poklone	Zdravstveni radnici na pojedinim odjeljenjima uzimaju novac/poklone, i zna se ko su	Ne znam, ne mogu da procijenim
2013	12,2%	30,5%	27,9%	29,4%
2016	8,9%	19,7%	34,7%	36,7%

Po Vašem mišljenju, koja su tri najvažnija činioca za postojanje korupcije u zdravstvu Crne Gore?



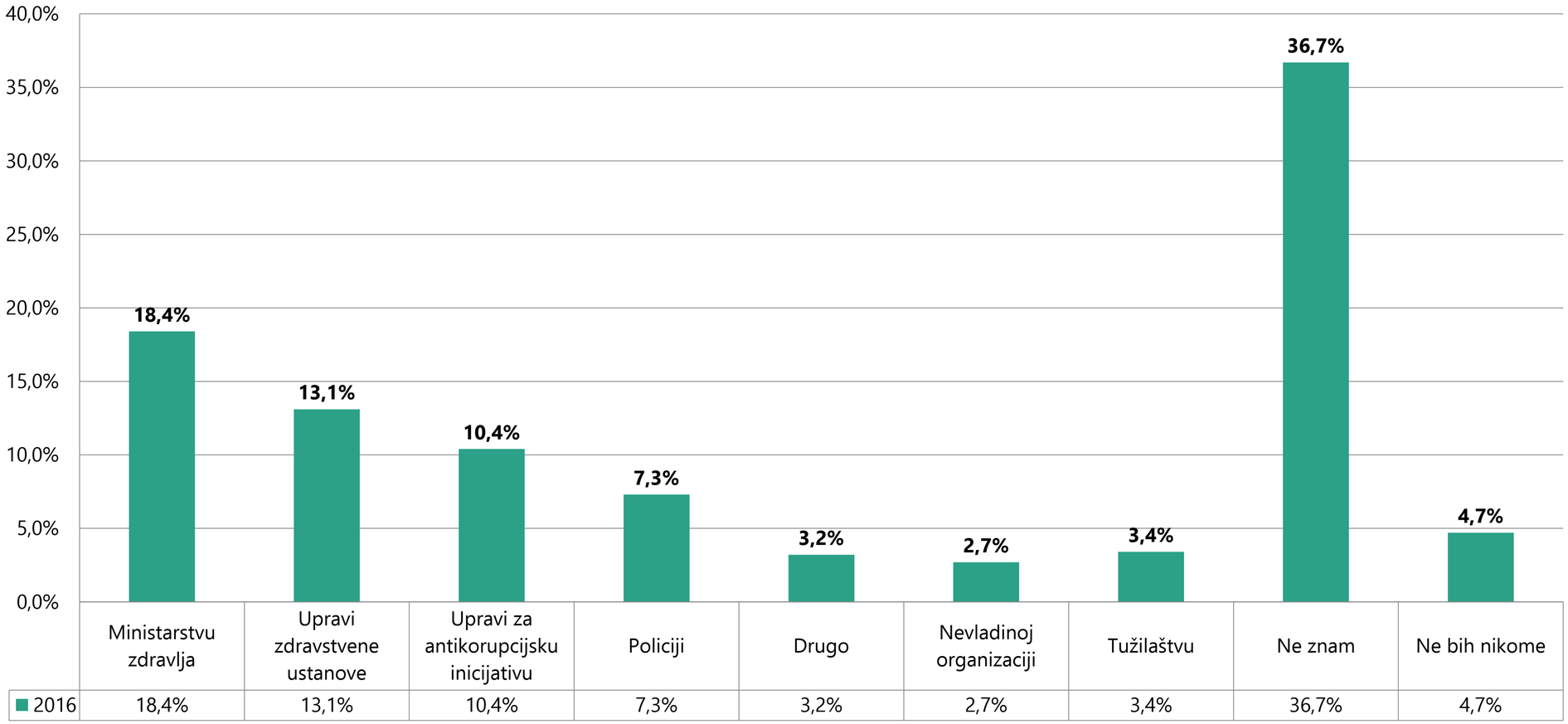
	Male plate medicinskog osoblja	Nepoštovanje profesionalnih (moralnih) dužnosti i li?ni interesi	Posebnosti naše nacionalne kulture	Ne znam/ nemam stav	Moralna kriza	Neefikasnost zdravstvenog sistema	Loše zakonodavstvo	Odsustvo stroge unutrašnje kontrole u zdravstvenim ustanovama	Nesprovodjenje antikorupcijskih zakona (nesankcionisanje koruptivnih radnji)	Drugo
2016	50,5%	23,9%	20,0%	18,7%	17,0%	13,3%	11,9%	11,6%	8,6%	5,3%

Po Vašem mišljenju, koja su tri najvažnija činioca za postojanje korupcije u zdravstvu Crne Gore?



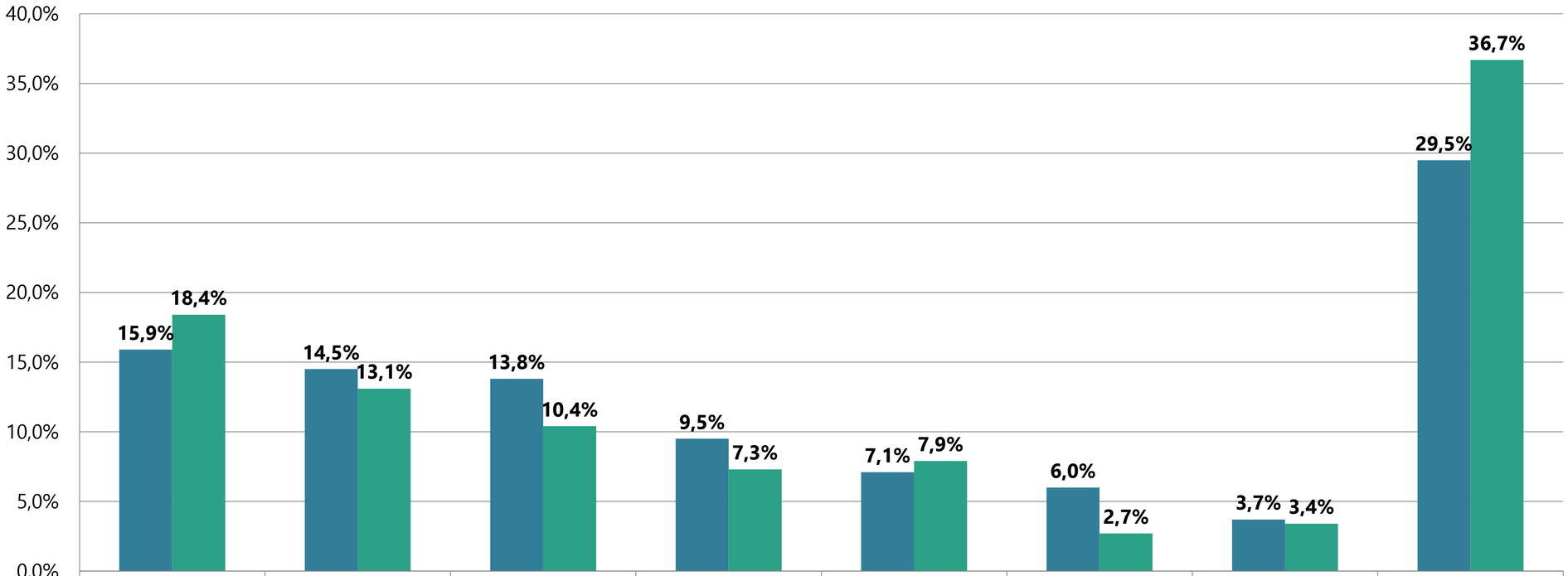
	Male plate medicinskog osoblja	Kriza morala	Nepoštovanje profesionalnih dužnosti i lični interesi	Posebnosti naše nacionalne kulture	Loše zakonodavstvo	Neefikasnost zdravstvenog sistema	Odsustvo stroge unutrašnje kontrole u zdravstvenim ustanovama	Nesprovođenje antikorupcijskih zakona	Drugo	Nemam stav
2013	50,2%	30,4%	29,5%	23,5%	16,2%	16,1%	14,7%	11,5%	4,2%	17,5%
2016	50,5%	17,0%	23,9%	20,0%	11,9%	13,3%	11,6%	8,6%	5,3%	18,7%

Kojoj instituciji, odnosno organu biste se NAJPRIJE obratili kada biste se odlučili da prijavite primijećenu korupciju u zdravstvu?



	Ministarstvu zdravlja	Upravi zdravstvene ustanove	Upravi za antikorupcijsku inicijativu	Policiji	Drugo	Nevladinoj organizaciji	Tužilaštvu	Ne znam	Ne bih nikome
2016	18,4%	13,1%	10,4%	7,3%	3,2%	2,7%	3,4%	36,7%	4,7%

Kojoj instituciji, odnosno organu biste se NAJPRIJE obratili kada biste se odlučili da prijavite primijećenu korupciju u zdravstvu?



	Ministarstvu zdravlja	Upravi zdravstvene ustanove	Upravi za antikorupcijsku inicijativu	Policiji	Drugo	Nevladinoj organizaciji	Tužilaštvu	Ne znam
2013	15,9%	14,5%	13,8%	9,5%	7,1%	6,0%	3,7%	29,5%
2016	18,4%	13,1%	10,4%	7,3%	7,9%	2,7%	3,4%	36,7%

Kontakt

Centar za monitoring i istraživanje CeMI

cemi@t-com.me

+382 (0)20 511 424

+382 (0)20 511 424

Adresa:

Josipa broza 23/A
81000 Podgorica, Crna Gora

Radno vrijeme:

9:00 - 17:00

Hvala za pažnju

cemi@t-com.me