

СОВЕТ НА ЕВРОПА

КОМИТЕТ НА МИНИСТРИ

Препорака Бр. R (2000) 5

од Комитетот на министри до државите членки

за развој на структура за учество на граѓаните и пациентите во процесот на носење одлуки кои влијаат на здравствената заштита

(Усвоено од Комитетот на министри

на 24 февруари 2000

на 699-та седница на министерските делегати)

Комитетот на министри, согласно на условите од Член 15.б од Статутот на Советот на Европа,

Земајќи предвид дека целта на Советот на Европа е да се постигне поголемо единство помеѓу државите членки и дека оваа цел треба да се проследи, *меѓу другото*, преку усвојување на заедничко постапување на планот на јавното здравје;

Имајќи го предвид Член 11 од Европската Социјална Повелба за правото на заштита на здравјето;

Потсетувајќи на Член 3 од Конвенцијата за човекови права и биомедицина со кој се бара од договорните страни да обезбедат "правичен пристап до здравствена заштита со соодветен квалитет", и Член 10 за правото на секој да знае информации за своето здравје;

Земајќи ја предвид Конвенцијата за заштита на поединци во поглед на автоматската обработка на лични податоци (ETS No. 108) и Препораката Бр. R (97) 5, како и Препораката Бр. R (97) 17 за развој и имплементација на системи за подобрување на квалитетот во здравствената заштита;

Имајќи го предвид извештајот на Парламентарното собрание на Советот на Европа за инструментите за граѓанско учество во репрезентативната демократија (Doc. 7781(1977));

Истакнувајќи ја важноста на Здравје 12 програмата за европскиот регион на Светската здравствена организација и на неодамнешните документи за политики за правата на пациентите и учеството на граѓаните;

Потсетувајќи на Декларацијата од Амстердам за унапредување на правата на пациентите во Европа;

Истакнувајќи дека Повелбата од Љубљана за реформа на здравствената заштита, одобрена од страна на СЗО, ја потенцира потребата од системи за здравствена заштита кои се фокусираат на граѓаните и кои го дозволуваат „гласот и изборот на граѓаните за да се влијае на начинот на кој здравствените услуги се подготвуваат и функционираат“;

Понатаму истакнувајќи ја важноста на Повелбата од Отава за унапредување на здравјето (1986) и Декларацијата од Џакарта за водење на унапредувањето на здравјето во 21 век (1997) како искази за водечки начела за јавното здравје;

Прифаќајќи дека системот за здравствена заштита треба да биде ориентиран кон пациентите;

Земајќи предвид дека граѓаните неопходно е да учествуваат во одлуките кои се однесуваат на здравствената заштита;

Прифаќајќи дека основно право на граѓаните во едно слободно и демократско општество е да ги одредат целите и насоките на секторот за здравствена заштита;

Препознавајќи ја важната улога која граѓанските организации и организации за самопомош на граѓани, потрошувачи, осигуреници и граѓани ја имаат за претставувањето на интересите на "корисниците" во здравствената заштита и признавајќи дека нивната примарна улога е да обезбедуваат поддршка, услуги за и унапредување на интересите на нивните членки;

Земајќи предвид дека учеството во процесот на носење одлуки ќе доведе до јавно прифаќање на целите на здравствената политика;

Земајќи предвид дека секоја држава членка е неопходно да помага да се прошири општото знаење на јавноста за здравствените проблеми, промовирање на здраво живеење, спречување на болестите и начините на преземање одговорност за нивното сопствено здравје;

Признавајќи го фактот дека зајакнувањето на граѓаните ја ревитализира репрезентативната демократија, ја зголемува социјалната кохезија, води кон подобро функционирање на системот за здравствена заштита, и воспоставува подобар баланс на интереси и партнерства помеѓу разни чинители во системот;

Имајќи свесност дека зајакнувањето на пациентите и граѓанското учество може да се постигне само доколку се спроведуваат основните права на пациентите и дека за возврат учеството на пациентите претставува алатка за целосна имплементација на тие права во секојдневната пракса;

Признавајќи дека постојат различни нивоа на зајакнување на граѓаните, од способност да влијаат на севкупната администрација на системот за здравствена заштита и учество во процесот на носење на одлуки, преку способност за продлабочување на одредени интереси преку организации на граѓани или пациенти, преку претставници во одбори или извршни тела кои управуваат со здравствените институции, и преку директно влијание на обезбедувањето на здравствената заштита преку слобода на избор,

Препорачува дека владите на државите членки:

- треба да обезбедат дека граѓанското учество треба да се применува за сите аспекти на системите за здравствена заштита на национално, регионално и локално ниво и дека кон тоа треба да се придржуваат сите оператори во системот за здравствена заштита, вклучително и професионалците, осигурениците и надлежните власти;

- треба да преземаат чекори за да во нивните закони се одразат упатствата кои се содржани во прилогот кон оваа препорака;

- треба да создаваат законски структури и политики со кои се поддржува унапредувањето на граѓанското учество и правата на пациентите, доколку тие веќе не постојат;

- треба да усвојуваат политики со кои се создава средина која нуди поддршка за развојот, членството, ориентацијата и задачите на граѓанските организации на "корисниците" на здравствена заштита, доколку тие веќе не постојат;

- треба да ја поддржуваат најголема можна дисеминација на препораката и меморандумот за нејзино појаснување, посветувајќи посебно внимание на сите поединци и организации кои имаат намера да се вклучат во процесот на носење на одлуки во здравствената заштита.

Упатства

I. Учесството на граѓаните и пациентите како демократски процес

1. Правото на граѓаните и пациентите да учествуваат во процесот на носење на одлуки со кој се влијае на здравствената заштита, доколку сакаат да го прават тоа, мора да се гледа како основен и интегрален дел од секое демократско општество.
2. Владите треба да развиваат политики и стратегии, со кои се унапредуваат правата на пациентите и граѓанското учество во процесот на носење на одлуки во здравствената заштита и обезбедуваат нивна дисеминација, мониторинг и ажурирање.
3. Учесството на пациентите/граѓаните треба да биде интегрален дел од системите за здравствена заштита и како такво треба да биде неопходен елемент во тековните реформи на здравствената заштита.
4. Носењето на одлуки треба да се направи да биде подемократско преку обезбедување на:
 - јасна распределба на одговорности при носењето одлуки за здравствената заштита;
 - соодветно влијание од сите групи на интереси, вклучително граѓански асоцијации кои се активни во прашања поврзани со здравјето, а не само од некои чинители (професионалци, осигуреници, итн.);
 - јавен пристап до политички дебати за такви прашања;
 - секогаш кога постои можност, учество на граѓаните во идентификувањето на проблемите и фазите на развој на политики; учеството не треба да се ограничи на решавање на проблемите и едноставно правење избор од решенијата кои веќе претходно биле подготвени.
5. Јавните дебати треба многу поопсежно да се користат за да се зајакнат партиципаторните механизми.

II. Информации

6. За информациите за здравствената заштита и за механизмите за процесот на носење одлуки треба да се прави голема дисеминација за да се олесни учеството. Тие треба да бидат лесно достапни, навремени, лесни за разбирање и релевантни.
7. Владите треба да ги подберат и зајакнат нивните комуникациски и информатички стратегии кои треба да се прилагодат на групата на популација за која се наменети.
8. Редовните информативни кампањи и други методи како што се информирање преку специјални телефонски линии треба да се користат за да се зголеми јавната свест за правата на пациентите. Треба да се воспостават адекватни системи за упатување на пациенти кои сакаат да добијат дополнителни информации (во однос на нивните права и постојните механизми за спроведување).

III. Политики за поддршка на активното учество

9. Владите треба да создадат средина која нуди поддршка за учеството на луѓето и одговорностите при носењето одлуки за здравствена заштита.

Тоа подразбира:

- воспоставување или зајакнување на механизми и/или структури за такво учество; слушањето на пациентите и граѓаните треба да стане постојана грижа за целиот систем на здравствена заштита на сите

административни нивоа и во сите регионални, федерални или национални единици на здравствените власти;

- поддршка за демократските процедури за номинирање и избор на претставници на граѓаните вклучително и членство во етички комитети, здравствени одбори и советодавни тела или било која друга структура која е одговорна за носење на одлуки во здравството;

- вклучување на граѓаните и корисниците на здравствената заштита во управувањето со разни структури на системот за здравствена заштита;

- воведување на тековна евалуација на динамичниот партиципаторен процес, во кој учество земаат граѓаните и пациентите;

- обезбедување учество на правична основа за сите групи од популацијата;

- отстранување на финансиски, географски и/или културни и јазични ограничувања за учеството;

- определување на дополнителна помош за ранливите групи за да се олесни нивното учество;

- утврдување на објекти за едукација и обука на граѓаните за да се развие нивното демократско учество.

10. Владите треба да усвојат политики со кои се создава средина за поддршка на развојот на членството, ориентацијата и задачите на граѓанските организации на "корисниците" на здравствена заштита преку:

- создавање на законска основа за учество на граѓаните во управувањето со установите за здравствена заштита и осигурителните компании;

- создавање на поволни услови, во правниот и финансискиот систем за основање и функционирање на таквите организации; буџетот за здравството колку што е можно треба да вклучува распределби за поддршка на таквите организации;

- создавање на поволни законски услови за да се поддржи финансирањето на таквите организации од страна на индустријата притоа избегнувајќи конфликти на интереси;

- стимулирање на соработка, каде што постои можност за тоа, помеѓу организациите, притоа почитувајќи ја нивната разликност. Граѓанските асоцијации кои се занимаваат со прашања од областа на здравството треба да работат заедно кон постигнување на сојузнички стратегии;

- олеснување на обезбедувањето на услуги и поддршка од тие организации за колку што е можно повеќе луѓе;

- доделување улога на тие организации во обезбедувањето на информации за нивните членови и на пошироката јавност за конкретни прашања и/или општи здравствени информации;

- обезбедување на место за тие организации помеѓу останатите групи на интереси во здравствената заштита (организации на професионалци, осигуреници, итн.);

- поттикнување на демократски и етички дебати во тие асоцијации;

- развивање на транспарентни и отворени односи помеѓу јавните власти и асоцијациите.

11. Треба да се предвидат следните комплементарни мерки:

- објавување на годишен извештај за напредокот на граѓанското учество во процесот на носење одлуки кој влијае на здравствената заштита;

- обезбедување на сигурност дека секој договор кој се склучува со јавните власти или помеѓу клучните оператори во системот за здравствена заштита треба да вклучува обврсаност за развој на учеството на граѓаните/пациентите;
- обука за професионалците од областа на здравството за комуникации и за практиките за учество;
- развивање, во консултации со НВОи, на истражувачки програми за учество на пациентите/граѓаните во процесот на здравствени истражувања и најефективни механизми за обезбедување на учество во процесите на носење на одлуки кои се однесуваат на здравствената заштита.

IV. Механизми за учество

12. Граѓаните треба да учествуваат во законодавниот процес за здравствената заштита: во подготовката на закони, во нивната имплементација и последователни активности, вклучително и идните процедури за измени. Тоа може да се постигне преку учество во комисии и јавни дебати, секогаш кога тоа е соодветно.

13. Граѓаните/пациентите треба да имаат можност да учествуваат во поставувањето на приоритети за здравствената заштита.

За таа цел, различните аспекти од поставувањето на приоритети треба да бидат јасно објаснети за да се обезбеди одговорно и информирано учество на граѓаните. Намерите, исходот и одговорностите кои се припишуваат на таквиот избор треба јасно да бидат утврдени, како и импликациите од тие избори во однос на распределбата на ресурси, реорганизација на здравствениот систем и односите помеѓу разни компоненти на системот за здравствена заштита.

14. Ставовите и очекувањата на пациентите треба да се земат предвид кога се оценува квалитетот на здравствената заштита. Пациентите треба да го кажат своето мислење при интерните проценки и исто така треба да бидат вклучени во надворешните проценки преку асоцијациите на пациенти. Договорите со давателите на услуги треба да содржат клаузула за обврзување за таа цел.

15. Пациентите и нивните организации треба да добијат пристап до адекватни механизми за спроведување на нивните права во поединечни случаи, кои може да се дополнат со механизми за надзор од страна на независно тело.

За да се обезбеди ефективност на тие механизми, тие треба да имаат широк опсег, и да обезбедуваат начини за помирување и медијација. Формалните процедури за приговори треба да бидат јасни и лесно достапни. Финансиските пречки за еднаков пристап до овие механизми треба да се отстранат, или преку обезбедување на бесплатен пристап или преку субвенционирање на луѓето со мали приходи кои сакаат да ги користат.

16. Систематско собирање и анализа на приговорите на пациентите треба да се применува за да се собираат информации за квалитетот на здравствената заштита и како укажување за областите и аспектите каде има потреба од подобрувања.