

Nr. K1/I5-6 Prot.
Nr. Dok. 202300097/6

Tiranë 12.05.2023

Lënda: *Rekomandim për marrjen e masave për miratimin në një kohë sa më të shpejtë të protokolleve dhe procedurave të posaçme për menaxhimin e rasteve të pacientëve të paidentifikuar dhe forcimin e ndërveprimit institucional dhe ndërinstitucional për këto raste në të gjitha institucionet në Republikën e Shqipërisë.*

MINISTRES SË SHËNDETËSISË DHE MBROJTJES SOCIALE
Znj. Ogerta Manastirliu

E nderuar znj. Ministre,

Institucioni i Avokatit të Popullit është njohur nga media¹ me rastin të moshuarës Drana Alushi, nga Fshati Rom i Fierit, e cila ka ndërruar jetë në Spitalin e Neurokirurgjisë Tiranë, në natën e datës 24 Janar 2023. Sipas raportimit, zonja ka qendruar e shtruar në këtë spital, e paidentifikuar, nga muaji Qershor i vitit 2022, dhe identifikimi i saj është bërë i mundur vetëm pas publikimit të fotos në media. Në këtë moment familjarët mësuan edhe për fatin e nënës së tyre, e cila kishte ndërruar jetë. Deri në publikimin e rastit në media 71-vjeçarja nuk ishte identifikuar, as nga bluzat e bardha, por as nga policia e Fierit, pavarësisht se sipas familjarëve, ata kishin bërë denoncimin për humbjen e saj pak muaj më parë. Familjarët e saj shprehen se forcat e rendit nuk kanë ndihmuar për gjetjen e gruas ndonëse vajza e të moshuarës, deklaroi se ka qenë në disa spitale të Tiranës përfshirë Spitalin e Traumës, Sanatoriumin, Spitalin e Neurokirurgjisë, si dhe në morgun e Tiranës, dhe nuk e kanë ndihmuar për të gjetur të ëmën. Sipas deklarimeve të saj, në Spitalin e Neurokirurgjisë nuk i është dhënë informacion teksa në spitalet e tjera i është thënë se nuk ka të shtruar asnjë pacient të paidentifikuar.

Në këto kushte, duke e konsideruar këtë si ngjarje tepër të rëndë dhe me impakt shumë të madh në publik, në përputhje me nenin 13 të ligjit nr.8454 datë 04.02.1999 "Për Avokatin e Popullit", i ndryshuar, më datë 31.03.2023 kemi filluar me iniciativë ndjekjen e kësaj çështje. Për nevoja të shqyrtimit të mëtejshëm të këtij rasti, me tonën nr. K1/I5-2

¹ <https://shqiptarja.com/lajm/prej-6-muajve-e-paidentifikuar-e-moshuara-nderron-jete-ne-spital-telefonata-urgjente-e-se-bijes-ne-pa-gjurma-identifikon-pacienten-eshte-nena-ime-drane-alushi?fbclid=IwAR10hhZPiIyoEs2VDYUFqcWDMCjBao0QbAx8M0ibLpIQ3yrES56PRWVqfU8>

datë 02.02.2023 kemi kërkuar nga Qendra Spitalore Universitare Tiranë (QSUT) informacion të hollësishëm lidhur me:

- (1) Rrethanat në të cilat është paraqitur kjo shtetase për të marrë shërbimin shëndetësor;
- (2) Procedurat e ndjekura për shtrimin dhe trajtimin e saj si dhe shkaqet për të cilat ajo ka ndërruar jetë;
- (3) Protokollin e procedurave që ndiqen për identifikimin e pacientëve të pidentifikuar;
- (4) Procedurat dhe veprimet e ndjekura për të mundësuar identifikimin e pacientes në fjalë dhe njoftimin e familjarëve apo organeve të policisë për këtë rast;
- (5) Mosdhënien e informacionit familjarëve që janë interesuar;
- (6) Cdo informacion tjetër që lidhet me këtë çështje dhe i shërben hetimit administrativ që ka ndërmarrë institucioni i Avokatit të Popullit.

Me shkresën nr. 289/12, datë 22.02.2023, QSUT ka përcjellë informacion dhe dokumentacion lidhur me rastin e znj. Drane Alushi, e cila ka qënë e shtruar dhe ka ndërruar jetë në Spitalin e Neurokirurgjisë. Pasi kemi vlerësuar me vëmendje informacionin e përcjellë, si dhe përmbajtjen e dokumentacionit të bashkëlidhur shkresës nr. 289/12, datë 22.02.2023, me tonën nr. K1/I5-4 datë 03.03.2023 i jemi drejtuar sërish QSUT me kërkesë për informacion dhe shpjegime, për të hedhur dritë mbi disa çështje që institucioni i Avokatit të Popullit i konsideron veçanërisht të rëndësishme në kuadër të këtij hetimi administrativ, konkretisht informacion të detajuar lidhur me shkaqet për të cilat pacientja ka ndërruar jetë, protokollin e trajtimit të rasteve të ngjashme dhe një informacion statistikor lidhur me raste të ngjashme të mëparshme, përfshirë numrin e rasteve të pacientëve të pidentifikuar ndër vite pranë QSUT, si është vepruar në ato raste, cilat janë zgjidhjet e dhëna, problematikat e konstatuara, apo masat e marra.

Me shkresën nr. 289/26, datë 31.03.2023, QSUT ka përcjellë informacion lidhur me diagnozën e pacientes dhe protokollin e ndjekur për trajtimin e saj, përfshirë kopjen e kartelës së pacientes, kopjen e aktit të vlerësimit të punonjësit social, si dhe informacion statistikor, duke na informuar se rasti i znj. Alushi është i vetmi rast i mbetur i pidentifikuar. Për cdo rast të paraqitur në QSUT jo koshient, në gjendje lipotimie apo diagnoza të ndryshme në vështirësi komunikimi apo probleme të shëndetit mendor, si dhe raste të braktisur nga familjarët, stafi psikosocial i atashuar në shërbimet mjekësore në bashkëpunim me sektorin kanë arritur identifikimin e pacientëve, në komunikim me Policinë e Shtetit, Njësitë Administrative, kontaktet me qendrat sociale apo njohja nga stafi si raste të trajtuar më parë. Në shkresën nr. 289/22 datë 20.03.2023 të Drejtorisë së Performancës Spitalore drejtuar Drejtorisë Juridike pranë QSUT konfirmohet se çdo rast është identifikuar apo janë njoftuar familjarët brenda 24 apo 48 orëve në bashkëpunim me instancat shtetërore (veprime të kryera edhe në rastin e pacientes por fatkeqësisht pa rezultat).

Institucioni i Avokatit të Popullit vlerëson QSUT për bashkëpunimin e treguar duke mundësuar komunikimin me të gjithë sektorët dhe shërbimet mjekësore përkatëse lidhur me trajtimin mjekësor të shtetases në fjalë, për mbledhjen e një informacioni sa më të plotë lidhur me procedurat e ndjekura për identifikimin e pacientes. Gjithashtu,

institucioni i Avokatit të Popullit evidenton paraprakisht se nga strukturat e QSUT, si nga sektori psikosocial ashtu dhe nga Shërbimi Universitar i Neurologjisë ku pacientja ka qënë e shtruar, duket se ka pasur përpjekje për të mundësuar identifikimin e saj, përfshirë² komunikimin me Komisariatit e Policisë Nr.4, OJF-të apo Bashkinë, si edhe komunikim zyrtar me Drejtorinë e Përgjithshme të Policisë dhe Drejtorinë Vendore të Policisë Tiranë. Megjithatë, këto përpjekje kanë rezultuar të pasuksesshme.

Nga vlerësimi i informacionit të përcjellë, duket se gjithë veprimet janë kryer në kushtet e paqartësisë dhe konfuzionit, duke mos qënë e qartë edhe për vetë strukturat përkatëse se si do të duhet të veprohej. Problematika është theksuar edhe më tej me mungesën e koordinimit nga organet e Policisë. Strukturat e QSUT kanë referuar rastin pranë Drejtorisë Vendore të Policisë Tiranë, teksa familjarët e pacientes kishin denoncuar humbjen e të afërmes në Drejtorinë Vendore të Policisë Fier.

Gjithashtu, nuk del e qartë nga informacioni i përcjellë, nëse ka pasur komunikim të brendshëm me recepsionet spitalore apo spitalet e tjera në vend, për të përcjellë informacionin edhe pranë tyre, duke krijuar kështu një mundësi për identifikim nëse ndonjë nga familjarët paraqitet për të kërkuar të afërmin.

Po kështu, pavarësisht kërkesës së përsëritur në pyetjet e parashtruara në kuadër të hetimit administrativ, nuk jemi informuar nëse aktualisht ka akte apo dispozita rregullatore të disiplinonjë protokollin e procedurave në rastet e pacientëve të paidentifikuar.

Trajtimi i rasteve të tilla kërkon protokolle të posaçme, përfshirë hapat që ndërmerren dhe përpjekjet që duhet të kryhen për identifikim dhe strukturat përgjegjëse, mbajtjen e një baze të dhënash që i bëhet me dije stafeve pritëse në recepsionet spitalore, veprimet që ndërmerren për akomodimin e këtyre pacientëve pas daljes së tyre nga spitali, etj. Në rastet e pacientëve të paidentifikuar, është detyrim i strukturave spitalore marrja e masave për identifikimin e pacientit dhe ofrimin e shërbimit të nevojshëm mjekësor. Gjatë trajtimit të pacientëve të paidentifikuar, institucionet e kujdesit shëndetësor mund të gjenden përballë disa sfidave të tilla si mungesa e dokumentacionit identifikues, vështirësitë në komunikim, mungesa e informacionit të detajuar mbi gjendjen shëndetësore dhe pamundësia për të komunikuar historikun e pacientit, si dhe implikime të karakterit ligjor dhe etik, të tilla si respektimi i privatësisë së pacientit, ofrimi i shërbimit mjekësor pa miratimin e pacientit, etj.

Për të adresuar këto sfida, por edhe për të disiplinuar në mënyrë të qartë veprimtarinë e organeve spitalore gjatë përpjekjeve për identifikimin e pacientëve, mund të merren disa masa parandaluese, ndër të cilat më e rëndësishmja është miratimi i protokolleve për adresimin e këtyre rasteve. Standardizimi i protokolleve të shkëmbimit të informacionit, përdorimi i teknologjisë për t'u mundësuar të gjithë palëve të kenë akses në informacion, krijimi i kanaleve të komunikimit të menjëhershëm, etj, do të lehtësonte komunikimin. Duhet të mbajmë në vëmendje se situata të tilla si ajo e pacientëve të paidentifikuar që i nënshtrohen trajtimit janë situata të cilat kërkojnë veprime të shpejta dhe në kohë, për të garantuar respektimin e kuadrit të plotë të të drejtave të pacientit. Ndaj, është e rëndësishme që bashkëpunimi mes palëve të përfshira të mundësojë shkëmbimin e

² Siç citohet në shkresën nr. 289/6 datë 09.02.2023 të Sektorit Psikosocial.

informacionit të saktë e në kohë reale. Këto protokolle, duhet të adresojnë procedurat e komunikimit të spitalit brenda përbrenda dhe me strukturat e tij homologe, por edhe me palët e treta, siç janë organet e policisë, komunikimi me të cilat është thelbësor në identifikimin e pacientëve të paidentifikuar. Protokollet duhet të jenë të qarta dhe të përfshijnë detaje në lidhje me informacionin që duhet të raportohet, dhe si e ku të raportohet. Kjo vlen jo vetëm për komunikimin e palëve me njera-tjetrën, por edhe për komunikimin ndërmjet strukturave në varësi apo përbërëse të organeve të kujdesit shëndetësor, atyre të ruajtjes së rendit, apo cdo organi tjetër që përfshihet në këtë proces. Kjo është një pikë e cila sillet në vëmendje pasi nga hetimi nuk ka rezultuar e qartë nëse janë marrë masa për të shpërndarë informacionin lidhur me këtë paciente që po kurohej e paidentifikuar në strukturat përbërëse të QSUT, por edhe në spitalet e tjera të vendit. Duke pajisur strukturat e ndryshme spitalore të QSUT apo spitalet e tjera të vendit me këtë informacion, do të mundësohej përhapja e informacionit në shumë drejtime, duke rritur mundësitë për identifikim. Familjarët e pacientes pretendojnë se një ndër spitalet ku ata kanë kërkuar informacion është edhe Spitali i Neurokirurgjisë në Tiranë, por u është thënë se aty nuk ka pacientë të paidentifikuar. Nga ana tjetër, spitali nuk na ka bërë me dije ndonjë informacion më tepër për të vërtetuar apo për të hedhur poshtë këtë pohim/pretendim të familjarëve. Nga ana tjetër, nuk na rezulton të ketë protokolle specifike për regjistrimin e rasteve të shtetasve që u drejtohen recepsioneve spitalore në kërkim të familjarëve të humbur.

Identifikimi i pacientëve të paidentifikuar në spitale është një çështje kritike që prek si të drejtat e pacientëve ashtu edhe detyrat e ofruesve të kujdesit shëndetësor. Raste të tilla, ndonëse të rralla, kanë interes të lartë publik, e përbëjnë shkak për uljen e besimit në sistemin shëndetësor. Kjo është një çështje e njohur dhe e trajtuar nga kuadri rregullator ndërkombëtar, nga kuadri rregullator i BE por edhe nga legjislacionet kombëtare të disa vendeve të zhvilluara, siç do të shohim në vijim.

Organizata Botërore të Shëndetësisë, ka bërë thirrje për standarde të qarta për identifikimin e pacientëve në spitalet e gjithë botës. Udhëzimet e OBSH³ përfshijnë rekomandime për identifikimin e pacientëve, regjistrimin e informacionit dhe komunikimin e informacionit ndërmjet ofruesve të kujdesit shëndetësor dhe agjencive të zbatimit të ligjit. Protokollet për identifikimin e pacientëve të paidentifikuar duhet të jenë në përputhje me standardet ndërkombëtare, ndër të cilët Deklarata Universale e të Drejtave të Njeriut (DUDNJ)⁴ dhe Deklarata e Shoqatës Botërore të Mjekësisë në Gjenevë⁵.

Në shumë vende të botës, legjislacioni kombëtar kërkon që spitalet të kenë protokolle apo rregullore të brendshme që disiplinojnë veprimet e organeve të kujdesit shëndetësor

³ World Health Organization, *Patient Identification*, volume 1, solution 2 | May 2007:

https://cdn.who.int/media/docs/default-source/patient-safety/patient-safety-solutions/ps-solution2-patient-identification.pdf?sfvrsn=ff81d7f9_6

⁴ DUDNJ thekson se çdokush ka të drejtën e njohjes si person para ligjit. Kjo do të thotë se çdo individ, përfshirë pacientët e paidentifikuar, ka të drejtë të ketë qasje në shërbimet e kujdesit shëndetësor dhe të marrë trajtimin e duhur. Ofruesit e kujdesit shëndetësor kanë për detyrë të sigurojnë që pacientët e paidentifikuar të identifikohen dhe t'u sigurohet kujdesi i nevojshëm.

⁵ Deklarata e Gjenevës parashikon se mjekët duhet të ofrojnë kujdes për të gjithë pacientët pa diskriminim dhe me respekt për të drejtat e tyre njerëzore. Mjekët gjithashtu duhet të ofrojnë kujdesin e duhur për pacientët e paidentifikuar, duke përfshirë përpjekjet për të identifikuar pacientin.

në rastet e pacientëve të paidentifikuar. Teksa specifikat variojnë në varësi të legjislacioneve kombëtare, ky kuadër rregulator duhet të mbulojë procedurat për identifikimin e pacientëve, njoftimin e autoriteteve ligjzbatuese, dhe procedurat për marrjen e pëlqimit për trajtimin e pacientëve. Shembuj të tillë vijnë nga Shetet e Bashkuara të Amerikës, Kanadaja, Australia. Në Bashkimin Evropian ka gjithashtu disa shtete të cilat e përcaktojnë këtë detyrim për strukturat që ofrojnë shërbime të kujdesit shëndetësor. Kështu për shembull, në Gjermani⁶ e Itali⁷, Ministria e Shëndetësisë ka nxjerrë udhëzime për identifikimin e pacientëve, përfshirë edhe procedura për menaxhimin e pacientëve të paidentifikuar. Në Francë Kodi i Shëndetit Publik kërkon që spitalet të vendosin procedura për menaxhimin e pacientëve të paidentifikuar, duke përfshirë krijimin e një regjistri të pacientëve të tillë dhe njoftimin e autoriteteve⁸. Në Mbretërinë e Bashkuar, Departamenti i Shëndetësisë ka publikuar udhëzime për menaxhimin e pacientëve të paidentifikuar dhe të paregjistruar, duke përfshirë procedurat për përcaktimin e identitetit të pacientëve të tillë dhe për ofrimin e kujdesit të duhur⁹.

Në Bashkimin Evropian, Direktiva *për të Drejtat e pacientëve në kujdesin shëndetësor ndërkufitar*¹⁰, u kërkon shteteve anëtare të garantojnë që ofruesit e kujdesit shëndetësor kanë procedura për të identifikuar pacientët në përputhje me legjislacionin kombëtar. Nga ana tjetër, Agjencia e të Drejtave Themelore e Bashkimit Evropian (FRA) në raportin e vitit 2019 lidhur me të drejtën e shëndetit dhe kujdesin shëndetësor në Bashkimin Evropian, rekomandon ndër të tjera që: “Shtetet anëtare duhet të garantojnë që ofruesit e shërbimeve të kujdesit shëndetësor të kenë protokolle të përcaktuara për identifikimin dhe trajtimin e pacientëve të paidentifikuar ...”¹¹.

Në konkluzion, institucioni i Avokatit të Popullit është i vetëdijshëm dhe thekson se spitali duhet të prioritarizojë ofrimin e kujdesit shëndetësor ndaj pacientit, me aq informacion sa ka në dispozicion, për të siguruar arritjen e qëllimit parësor që është ofrimi i kujdesit shëndetësor¹². Megjithatë, me qëllim parandalimin e rasteve të ngjashme në të ardhmen, por edhe rritjen e standardeve të shërbimit që i ofrohet pacientit në përputhje me gjithë standardet ndërkombëtare dhe ato të BE, dëshirojmë që nëpërmjet këtij rekomandimi të sjellim në vëmendje nevojën për miratimin e protokolleve të posaçme të veprimeve për identifikimin e pacientëve, përfshirë edhe procedura për menaxhimin e

⁶ Krankenhausentgeltgesetz: <https://www.gesetze-im-internet.de/khentgg/KHEntgG.pdf>

⁷ Raccomandazione n°3 - Raccomandazione per la corretta identificazione dei pazienti, del sito e della procedura <https://www.salute.gov.it/portale/sicurezzaCure/dettaglioPubblicazioniSicurezzaCure.jsp?lingua=italiano&id=587>

⁸ Code de la Santé Publique: <https://codes.droit.org/PDF/Code%20de%20la%20sant%C3%A9%20publique.pdf>

⁹ Unidentified and unregistered patients guidance for NHS acute trusts in England; <https://www.gov.uk/government/publications/unidentified-and-unregistered-patients-guidance-for-nhs-acute-trusts-in-england>

¹⁰ Directive 2011/24/EU of the European Parliament, <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:088:0045:0065:en:PDF>

¹¹ FRA 2019 EU Healthcare Rights Report, link: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2019-eu-healthcare-rights_en.pdf, pp.31

¹² Në rastin konkret strukturat shëndetësore kanë marrë masat për prioritarizimin e ofrimit të kujdesit shëndetësor. Pacientja është mbajtur e shtruar dhe është kuruar për një periudhë mjaft të gjatë kohore, vërtetuar kjo edhe nga përmbajtja e kartelës së pacientes, përcjellë me shkresën nr. 289/26, datë 31.03.2023 të QSUT drejtuar Avokatit të Popullit.

pacientëve të pidentifikuar. Kjo do të disiplinonte dhe lehtësonte procedurat e ndjekura, duke nxitur ndërveprimin mes strukturave të të gjitha niveleve, deri në identifikimin e pacientit.

Për sa më sipër, bazuar në nenin 5 të ligjit nr. Nr. 90/2012 “Për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore”, si dhe në pikën 3 të Kreut të VKM Nr. 508, datë 13.9.2017 të Këshillit të Ministrave “për përcaktimin e fushës së përgjegjësisë shtetërore të Ministrisë së Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale”, në mbështetje të pikës 3, të nenit 63, të Kushtetutës, ku thuhet shprehimisht se:

“Avokati i Popullit ka të drejtë të bëjë rekomandime dhe të propozojë masa kur vëren shkelje të të drejtave dhe lirive të njeriut nga administrata publike”,

në vijim të nenit 21/b, të Ligjit nr.8454 datë 4.02.1999 “Për Avokatin e Popullit”, i ndryshuar, ku thuhet shprehimisht se:

“Pas përfundimit të hetimit, Avokati i Popullit kryen këto veprime:

- *paraqet rekomandime për vënien në vend të së drejtës së shkelur tek organi administrativ që, sipas tij, ka shkaktuar shkelje të të drejtave të njeriut...”.*

REKOMANDOJMË

Marrjen e masave për miratimin në një kohë sa më të shpejtë të protokolleve dhe procedurave të posaçme për menaxhimin e rasteve të pacientëve të pidentifikuar dhe forcimin e ndërveprimit institucional dhe ndërinstitutional për këto raste në të gjitha institucionet në Republikën e Shqipërisë.

Në përputhje me nenin 22, të Ligjit nr.8454 datë 4.02.1999 “Për Avokatin e Popullit”, plotësuar me Ligjin nr.8600 datë 10.04.2000, ndryshuar me Ligjin nr.9398 datë 12.05.2005, ku përcaktohet se:

“Organet të cilave Avokati i Popullit u ka drejtuar një rekomandim, duhet ta shqyrtojnë rekomandimin dhe të kthejnë përgjigje brenda 30 ditësh nga data e dërgimit të rekomandimit”,

lutemi, pas shqyrtimit, të n’a vini në dijeni për qëndrimin ndaj këtij rekomandimi.

Duke besuar në mirëkuptimin dhe bashkëpunimin tuaj,

AVOKATI I POPULLIT

Erinda BALLANCA