



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

Bulevardi Zogu I, Spitali Universitar Obs – Gjin. “Mbretëresha Geraldinë” Tiranë ALBANIA

Tel: +355-42-23 42 21 / Fax: +355-42-23 42 25

Web: [www.qkcsaish.gov.al](http://www.qkcsaish.gov.al)

Email: [info@qkcsaish.gov.al](mailto:info@qkcsaish.gov.al)

## **KARTA SHQIPËTARE E TË DREJTAVE TË PACIENTIT**

### **Miratuar me Urdhër të Ministrit të Shëndetësisë, Nr. 657, Dt. 15/02/ 2010**

Mbështetur në pikën 3, të nenit 116, të kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, si dhe të ligjit nr. 10107, datë 30.03.2009 “Për Kujdesin Shëndetësor në Republikën e Shqipërisë”, me qëllim zbatimin e të drejtave si dhe fuqizimin e rolit të pacientëve, në funksionimin sa më mirë të shërbimit shëndetësor në Shqipëri.

#### **1- E drejta për Masat Parandaluese**

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

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

#### **2- E drejta për Akses**

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

Një pacient që kërkon trajtim, por që nuk ka mundësi të përballojë koston, ka të drejtën ta marrë falas atë.

Çdo pacient ka të drejtën për shërbim adekuat, pavarësisht pranimit të tij në një spital të madh ose të vogël apo klinike.

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

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

### **3- E Drejta për Informim**

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

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

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

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

Një pacient ka Të drejtën për tu njohur me dosjen e tij klinike dhe kartelën mjekësore, t'i fotokopjoje ato, të bëjë pyetje mbi përmbajtjen e tyre dhe të marrë korrigjimet e çdo gabimi që mund të ketë në dosje apo kartelë.

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

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

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

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

Pacientët kanë Të drejtën të marrin një opinion të dytë.

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

### **4- E Drejta për Pëlqim**

*Çdo pacient ka Të drejtën për akses ndaj Të gjithë informacionit që i mundëson atij ose asaj pjesëmarrje aktive në vendimet e tij ose Të saj lidhur me shëndetin; Ky informacion është një kusht paraprak për çdo trajtim dhe procedurë, përfshirë dhe pjesëmarrjen në kërkim shkencor.*

Ofruesit e kujdesit shëndetësor dhe profesionistët duhet t'i japin pacientit të gjithë informacionin lidhur me një trajtim apo operacion që do të ndërmerret, përfshirë rreziqet shoqëruese dhe shqetësimet, efektet anësore dhe alternativat. Ky informacion duhet të jepet më parë në kohë (të paktën 24 orë përpara) për t'i dhënë mundësinë pacientit të

marrë aktivisht pjesë në zgjedhjet terapeutike lidhur me gjendjen e tij ose të saj shëndetësore.

Profesionistët dhe ofruesit e kujdesit shëndetësor duhet të përdorin një gjuhë të njohur për pacientin dhe të komunikojnë në mënyrë të kuptueshme për personat që nuk kanë njohuri teknike të fushës.

Në të gjitha rrethanat ku kërkohet një përfaqësues ligjor për të dhënë Pëlqimin pas informimit, pacienti qoftë minoren ose një adult i paaftë për të kuptuar apo vendosur, duhet megjithatë të përfshihet me të gjitha mundësitë në vendimet lidhur me të.

Dhënia e pëlqimit pas informimit nga pacienti duhet të procedohet mbi këto baza.

Një pacient ka Të drejtën e Refuzimit Të trajtimit ose Të ndërhyrjes mjekësore dhe të ndryshojë mendje gjatë trajtimit, duke refuzuar vazhdimin e mëtejshëm të tij.

Një pacient ka Të drejtën e Refuzimit të Informimit lidhur me gjendjen e tij/saj shëndetësore.

### **5- E Drejta për Zgjedhje të Lirë**

*Çdo pacient ka Të drejtën e zgjedhjes së lirë ndërmjet trajtimeve, procedurave dhe ofruesve të ndryshëm bazuar në informacion adekuat.*

Pacienti ka Të drejtën për të vendosur se cilat analiza diagnostike dhe terapi do të kryejë, dhe, se në cilin mjek familje, specialist apo spital do të shkojë. Shërbimet shëndetësore e kanë për detyrë ta garantojnë këtë të drejtë, duke i dhënë pacientit informacion mbi qendrat apo mjekët lidhur me trajtime të caktuara, dhe mbi rezultatet e aktivitetit të tyre.

Ata duhet të mënjanojnë çdo lloj pengese që kufizon ushtrimin e kësaj të drejte.

Një pacient i cili nuk ka besim te mjeku i tij /e saj ka të drejtën të caktojë një tjetër.

### **6- E Drejta për Privatësi dhe Konfidencialitet**

*Çdo pacient ka të drejtën e konfidencialitetit të të dhënave personale, përfshirë informacionet lidhur me gjendjen e tij/e saj shëndetësore dhe potencialit të procedurave diagnostike ose terapeutike, si edhe mbrojtje e privatësisë së tij/saj gjatë kryerjes së analizave diagnostike, vizitave të specialistit, dhe trajtimeve mjekësore/kirurgjikale në përgjithësi.*

Të gjitha të dhënat dhe informacionin lidhur me gjendjen shëndetësore të një pacienti, dhe trajtimeve mjekësore/ kirurgjikale që ai ose ajo është bërë subjekt, duhet të konsiderohen si private, dhe si të tilla, mbrohen në mënyrë bindëse (adekuate).

Privatësia personale duhet të respektohet, edhe gjatë kursit të trajtimit mjekësor/kirurgjikal (analiza diagnostike, vizitave të specialistit, mjekimeve), të cilat duhet të kryhen në një ambient të përshtatshëm dhe në prezencë vetëm të atyre që janë absolutisht të nevojshëm për të qenë aty (përjashtohen rastet ku pacienti ka dhënë pëlqimin ose ka bërë kërkesë për të mos pasur asnjë prezent).

### **7- E Drejta për Respektimin e Kohës së Pacientit**

*Çdo pacient ka të drejtën të marrë trajtimin e nevojshëm brenda një periudhe kohe të shpejtë dhe të paracaktuar. Kjo e drejtë është e zbatueshme për çdo fazë të trajtimit.*

Shërbimet shëndetësore kanë për detyrë të fiksojnë kohën e pritjes brenda shërbimeve të caktuara, bazuar në standarde specifike dhe në varësi të shkallës së urgjencës së rastit.

Shërbimet shëndetësore duhet t'i garantojnë çdo pacienti akses të shërbimeve, duke siguruar renditje të menjëhershme në rast të listave të pritjes.

Kështu çdo pacient që kërkon ka të drejtë të konsultojë listën e pritjes, brenda kufijve të respektit dhe normave të privatësisë.

Kurdoherë që shërbimet shëndetësore nuk janë në gjendje të ofrojnë shërbimin brenda maksimumit të kohës së paracaktuar, duhet garantuar mundësia për të kërkuar shërbime të tjera alternative dhe të krahasueshme nga ana cilësore, dhe çdo lloj kostoje kërkuar nga pacienti duhet rimbursuar brenda një periudhe kohore të arsyeshme.

Mjekët duhet t'i kushtojnë kohë të mjaftueshme pacientëve të tyre, përfshirë kohën dedikuar dhënies së informacionit.

#### **8- E Drejta për të marrë shërbim shëndetësor Cilësor të Standardeve të larta.**

*Çdo pacient ka të drejtën për një shërbim shëndetësor të cilësisë së lartë bazuar në specifikimet dhe respektimin e standardeve të sakta dhe të miratuara.*

E drejta për shërbim shëndetësor cilësor kërkon që institucionet e kujdesit shëndetësor dhe profesionistët të ofrojnë nivele të kënaqshme të performancës teknike, komferte dhe marrëdhënie njerëzore.

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

#### **9- E drejta për Shërbim të Sigurt dhe të mbrojtur nga rreziqet**

*Çdo pacient ka të drejtën për të qenë i mbrojtur nga dëmtimet dhe rreziqet shkaktuar nga mos funksionimi i duhur i shërbimeve shëndetësore, keq ushtrimit të profesionit mjekësor dhe gabimeve, dhe të drejtën për të pasur një shërbim dhe trajtim shëndetësor që plotëson standarde të larta sigurie.*

Për të garantuar këtë të drejtë, spitalet dhe 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.

Mjekët klinikistë 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 kolegeve të tyre duhet të jene të mbrojtur ndaj pasojave të mundshme kundërshtuese, ndëshkuese.

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

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

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

Rezultatet e kërkimeve duhet të shpërndahen në mënyrë adekuate.

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

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

Shërbimet shëndetësore duhet të angazhohen për marrjen e të gjitha masave të nevojshme për këtë qëllim, si trajtimet paliative, dhe të thjeshtësojnë mundësinë e pacientëve për t'i pasur ato.

Çdo pacient ka të drejtën të ketë mbështetjen e familjes, të të afërmeve dhe miqve gjatë trajtimit dhe kujdesit dhe të përfitojnë mbështetjen dhe udhëheqjen shpirtërore të tyre gjatë gjithë kohës.

Çdo pacient ka të drejtën për kujdes human deri në fund dhe të vdesë me dinjitet

#### **12- E Drejta për Trajtim në Bazë të Veçorive Individuale**

*Çdo pacient ka të drejtë për programe diagnostike ose terapeutike të formuluar sa më afër nevojave të 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.

#### **13- E Drejta për Ankimim**

*Çdo pacient ka të drejtë të ankohet kurdoherë që ai ose ajo vuan një dëmtim, dhe të drejtën për të marrë përgjigje apo mënyrë tjetër reagimi.*

Shërbimet shëndetësore duhet të garantojnë ushtrimin e kësaj të drejte, duke ju ofruar (me ndihmën e palëve të treta) pacientëve informacion lidhur me të drejtat e tyre, duke i aftësuar për të njohur shkeljet dhe si të formalizojnë ankesat e tyre.

Një ankesë duhet të pasohet nga një përgjigje e shkruajtur, shkarkuese (justifikuese) nga ana e autoriteteve të shërbimit shëndetësor brenda një periudhe kohore fikse.

Ankimimet duhet të bëhen sipas procedurave dhe të ndihmuara nga trupa të pavarur, dhe ose, organizata të qytetarëve dhe nuk mund të cenohet e drejta e pacientit për të ndërmarrë një akt ligjor ose të ndjekë alternativa, polemika për vendimin.

#### **14- E Drejta për Kompensim**

*Çdo pacient ka të drejtë për të marrë kompensim të mjaftueshëm brenda një kohe të arsyeshme të shkurtër, kurdoherë që pëson një dëmtim fizik ose moral, si dhe dëmtim psikologjik pasojë e një trajtimi të shërbimit shëndetësor.*

Shërbimet shëndetësore duhet të garantojnë kompensim, çfarëdo qoftë shkalla e dëmtimit dhe pasojat e tij (nga një pritje e pajustificueshme deri te rastet e keq ushtrimit të profesionit), madje edhe kur përgjegjësia finale nuk mund të përcaktohet në mënyrë absolute.

#### **15-E Drejta Për Tu Organizuar Aktivisht Në Shoqata Joqeveritare për të bërë avokatin / mbrojtësin e të drejtave të pacientit**

*Shtetasit kane të drejtë të kryejnë aktivitete për mbrojtjen e të drejtave në fushën e kujdesit shëndetësor, dhe në veçanti:*

- e drejta për qarkullim të lirë të personave dhe informacionit në shërbimet shëndetësore publike dhe private, brenda kufijve të respektit për të drejtat e privatësisë
- e drejta për të kryer aktivitete kontrolluese dhe verifikuese në mënyrë që të matet respektimi efektiv i të drejtave të shtetasve në sistemin e kujdesit shëndetësor
- e drejta për të kryer aktivitete për ta parandaluar shkeljen e të drejtave në fushën e kujdesit shëndetësor
- të drejtën për të ndërhyrë drejtpërdrejt në situatë të shkeljeve ose të mbrojtjes jo adekuate të këtyre të drejtave
- e drejta për të dorëzuar informacion dhe propozime, dhe detyrimet pasuese, dhe nga ana e autoriteteve përgjegjëse për administrimin publik dhe privat të shërbimeve shëndetësore, t'i marrin në konsideratë dhe t'u përgjigjen.
- e drejta për dialog me autoritetet shëndetësore publike dhe private

#### **16- E drejta për të marrë pjesë aktivisht në politik-bërjen në fushën e shëndetësisë dhe përmirësimin e cilësisë në sistemin shëndetësor.**

*Shtetasit kanë të drejtën për të marrë pjesë në përkufizimin, implementimin dhe evaluimin e politikave publike lidhur me mbrojtjen e të drejtave të kujdesit shëndetësor, mbi bazën e parimeve të mëposhtme.*

- Parimi i komunikimit të dyanshëm lidhur me aranzhimin e agjendës (programit), ose, me fjalë të tjera, shkëmbimi në vazhdimësi i informacionit ndërmjet shtetasve dhe institucioneve në përcaktimin e agjendës (programit).

- Parimi i konsultimit në dy fazat e planifikimit të politikës dhe vendimit, me obligimin e palës institucionale të dëgjojë propozimet e organizatave të qytetarëve, tu japë përgjigje këtyre propozimeve, t'i konsultojë para çdo vendimi, dhe të justifikojë vendimet nëse janë ndryshe nga opinionet e shprehura.
- Parimi i partnershipit në veprimtarinë zbatuese, që do të thotë se të gjithë partnerët (qytetarët, institucionet dhe partnerët ose korporatat e tjera private) janë plotësisht përgjegjës dhe të vepronjë me të njëjtin dinjitet.
- Parimi i pjesëmarrjes në vlerësim, që nënkupton se të dhënat e aktiviteteve të organizatave civile duhet të konsiderohen si mjete për vlerësimin e politikave publike.

### **Udhëzime për Implementimin e Kartës**

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

### **Informimi dhe Edukimi**

Si mjet i shtetasve dhe punonjësve të shëndetësisë të informuar dhe të edukuar karta mund të promovohet në spitale, në median e specializuar, organizata dhe institucione të tjera të kujdesit shëndetësor.

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

Vëmendje e veçantë duhet t'i përkushtohet aktiviteteve trajnuese dhe edukuese për mjekët, infermierët dhe vendimmarrësve të tjerë të kujdesit shëndetësor.

### **Mbështetja**

Mbështetje dhe nënshkrim për Kartën mund të sigurohet nga vendim-marrësit e kujdesit shëndetësor dhe organizatave të qytetarëve. Angazhimi i posaçëm i atyre profesionistëve dhe shërbimeve shëndetësore që nënshkruajnë Kartën duhet të shpjegohet përcaktohet.

### **Monitorimi**

Karta gjithashtu mund të përdoret si mënyrë për monitorimin e gjendjes së të drejtave të pacientëve në Shqipëri nga organizatat civile, media informative dhe autoriteteve të pavarura, duke përdorur mjetet e duhura. Një raport periodik mund të publikohet për informim të mëtejshëm mbi situatën dhe të konturojë objektiva të reja.

### **Mbrojtja**

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

### **Dialogu**

Një dialog midis vendimmarrësve mund të pasojë në bazë të përmbajtjes së Kartës, në mënyrë që të nxirren politika dhe programe në mbrojtje të të drejtave të pacientëve. Një dialog i tillë duhet të zhvillohet midis autoriteteve qeveritare, kompanive publike dhe

private të involvuara në kujdesin shëndetësor, si edhe midis shoqatave të profesionistëve dhe sindikatave të punës.

### **Buxheti**

Në lidhje me të drejtat e pacientëve që përmbahen në këtë Kartë, kuotat, duhet të përcaktohen dhe të zbatohen kuotat që përfaqësojnë një përqindje të buxhetit shëndetësor të lëna mënjanë për të zgjidhur situata specifike (për shembull, listat e pritjes). Respektimi i kuotave të tilla, ose shkalla e devijimit të tyre, duhet të verifikohet nga një raportim vjetor.

### **Ligji**

Të drejtat e Kartës mund të inkorporohen në ligjet dhe rregullat kombëtare plotësisht ose pjesërisht, në mënyrë që qëllimi i mbrojtjes së të drejtave të pacientëve të bëhet një pjesë e zakonshme e politikave publike të qeverisë.