

Analiza rezultata ankete Hrvatske ljekarničke komore o problemima s izdavanjem lijekova uz kauciju/polog

Poštovane članice i članovi,

Hrvatska ljekarnička komora (HLJK) provela je anketu među javnim ljekarnicima kako bi detaljno ispitala problematiku izdavanja lijekova uz kauciju ili polog u slučajevima kada pacijenti dolaze s Objedinjenog hitnog bolničkog prijema (OHBP).

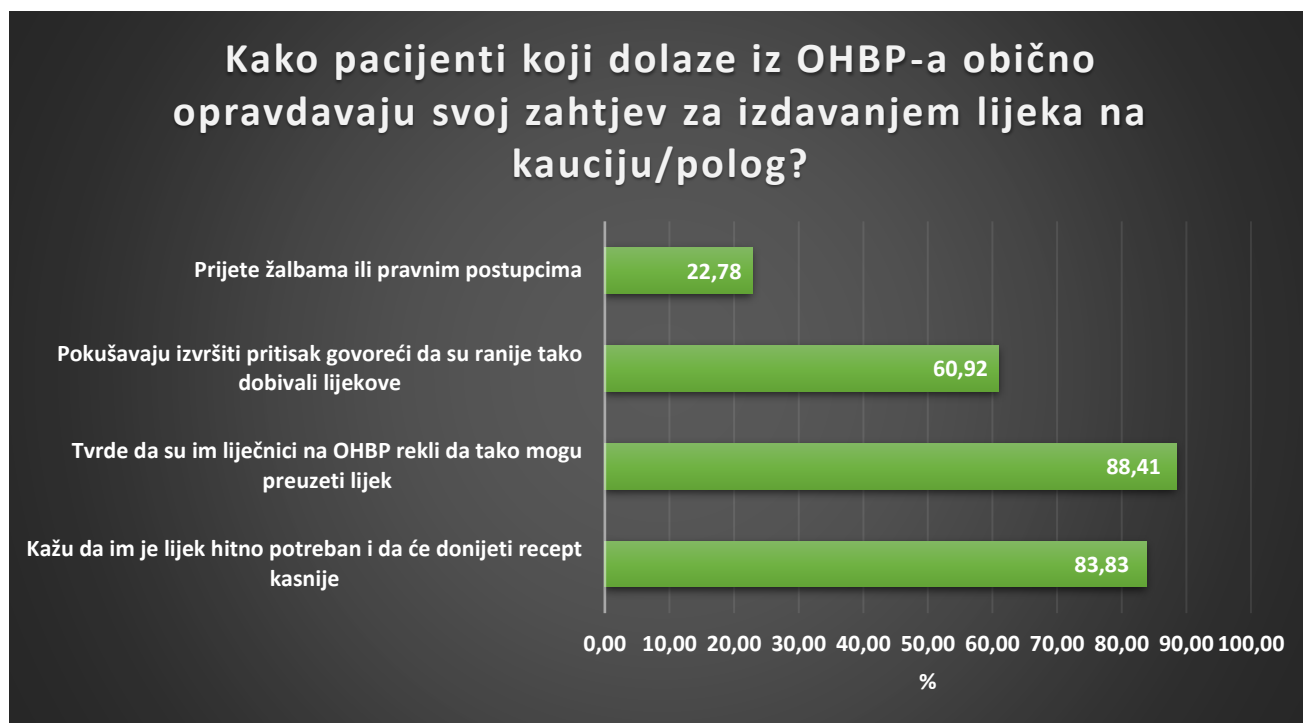
Anketa je osmišljena s ciljem identificiranja ključnih problema u praksi te izrade konkretnih prijedloga za nužne izmjene i unaprjeđenja zakonske regulative, osobito u kontekstu zabrinjavajućeg trenda osipanja stručnog kadra. U posljednje vrijeme bilježi se sve češći odlazak ljekarnika iz javnih ljekarni, ponajprije zbog stalnih pritisaka, verbalnog nasilja i sve učestalije agresije pacijenata.

Rezultati ankete dodatno su potvrdili niz zabrinjavajućih pojava koje otežavaju svakodnevni rad ljekarnika. Pokazalo se da velika većina pacijenata pokušava ostvariti izdavanje lijekova bez važećeg recepta, često se pritom služeći emocionalnim ucjenama, verbalnim napadima ili čak prijetnjama pravnim postupcima. Brojni pacijenti dolaze u ljekarne s netočnim informacijama koje su im prenijeli zdravstveni djelatnici u bolničkim ustanovama, najčešće s tvrdnjom da mogu preuzeti lijek uz kauciju/polog. Takve okolnosti stavljaju ljekarnike u pravne i etičke dvojbe, dodatno opterećujući njihovu profesionalnu odgovornost.

Posebno je zabrinjavajuća činjenica da među ljekarnama diljem Republike Hrvatske ne postoji ujednačeno postupanje. Dok neki ljekarnici, suočeni s pritiscima i emocionalnim ucjenama pacijenata, povremeno popuštaju i izdaju lijekove protivno propisima, drugi dosljedno provode zakonske odredbe. Ova neujednačenost stvara zbrku među pacijentima te dodatno povećava njihovu ljutnju i frustraciju, osobito kada se u jednoj ljekarni lijek može izdati, a u drugoj ne. Takvo stanje ozbiljno narušava povjerenje pacijenata u ljekarničku struku i cjelokupni zdravstveni sustav, a ljekarnike izlaže povećanom stresu, sigurnosnim rizicima i profesionalnim dvojabama u svom svakodnevnom radu.

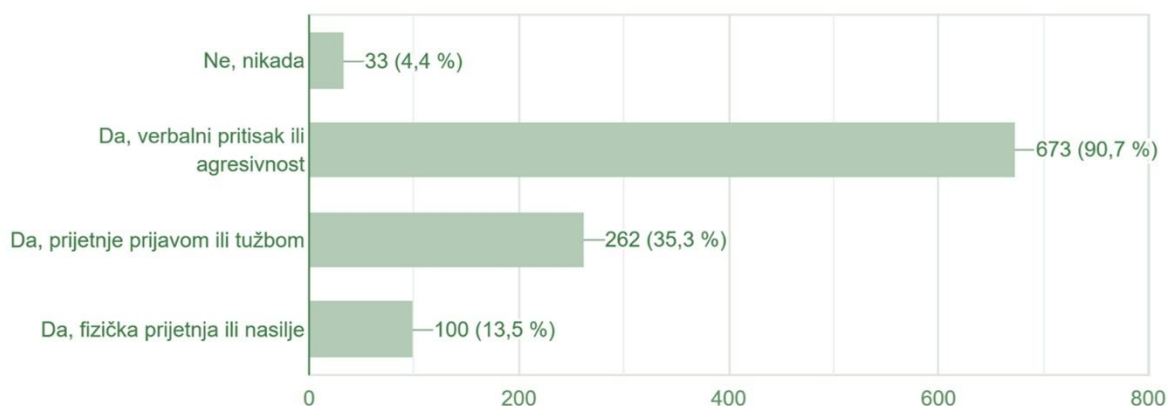
Stoga je od iznimne važnosti da se na temelju rezultata ankete poduzmu konkretne mjere koje će osigurati uspostavu ujednačenog i zakonitog postupanja u svim ljekarnama u Republici Hrvatskoj, zajedno s adekvatnom zakonskom, profesionalnom i institucionalnom zaštitom za sve ljekarnike.

Prije svega, istaknuto je da su ljekarnici svakodnevno izloženi pritiscima pacijenata koji zahtijevaju izdavanje lijekova bez propisno izdanih recepata. Čak 83,83 % pacijenata opravdava svoj zahtjev tvrdnjom da im je lijek hitno potreban i obećava naknadno dostaviti recept. Nadalje, 88,41 % pacijenata navodi da su im liječnici na OHBP-u rekli kako mogu podići lijek u ljekarni uz polog ili kauciju što je u suprotnosti s važećim propisima. Dodatno, 60,92 % pacijenata pokušava izvršiti pritisak tvrdeći da su i ranije na taj način dobivali lijekove, a 22,78 % otvoreno prijeti žalbama ili pravnim postupcima ako im ljekarnici odbiju izdati traženi lijek.



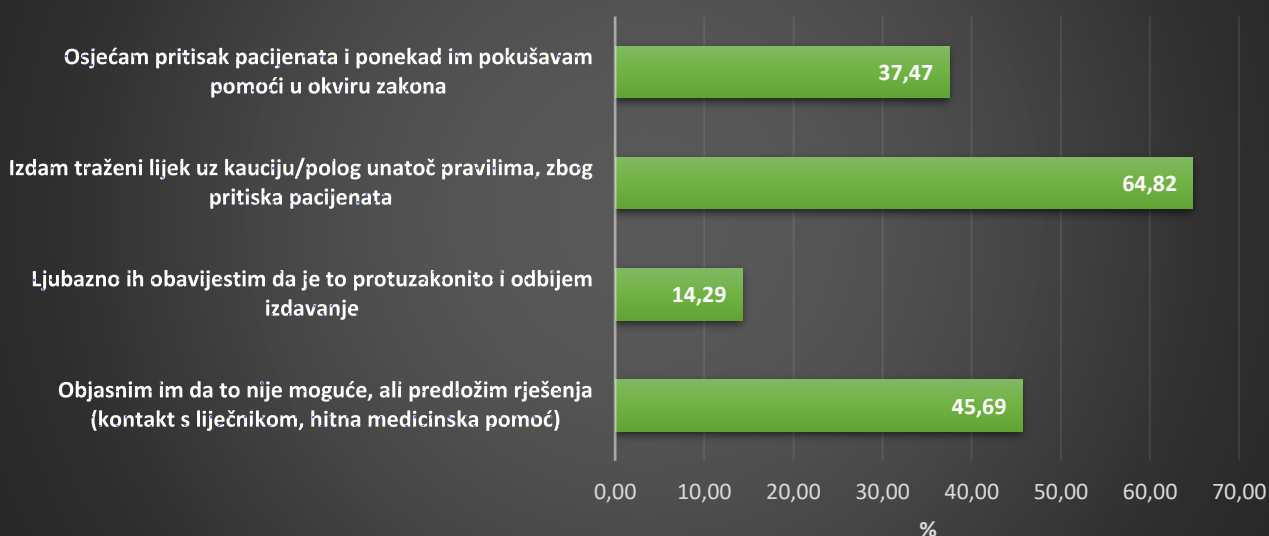
Takve okolnosti stvaraju izrazito stresno i nesigurno radno okruženje za ljekarnike. Anketa je pokazala da pacijenti često pribjegavaju verbalnom nasilju, emocionalnom ucjenjivanju, pa čak i vrijeđanju zdravstvenih djelatnika. Posebno zabrinjava što su ispitanici istaknuli da pacijenti vrlo često postaju agresivni kada im se odbije izdavanje lijekova bez recepta. Psovanje, prijetnje, povišen ton i osobne uvrede postali su, nažalost, svakodnevica u brojnim ljekarnama.

Jeste li ikada imali neugodno iskustvo ili sukob s pacijentom zbog odbijanja izdavanja lijeka na ovaj način?



Dodatni izazov predstavlja neujednačeno postupanje među samim ljekarnama. Prema rezultatima ankete, 64,82 % ljekarnika priznalo je da su, pod pritiskom pacijenata, izdali lijek uz kauciju iako je to protivno pravilima. Takva praksa stvara dojam nepoštenog i nedosljednog postupanja, što dodatno zbunjuje pacijente i potkopava autoritet struke. Istovremeno, značajan broj ljekarnika dosljedno poštuje zakonske propise i odbija izdavanje lijekova bez recepta, što nerijetko dovodi do još veće frustracije među pacijentima koji u pojedinim ljekarnama uspijevaju doći do lijekova, a u drugima ne.

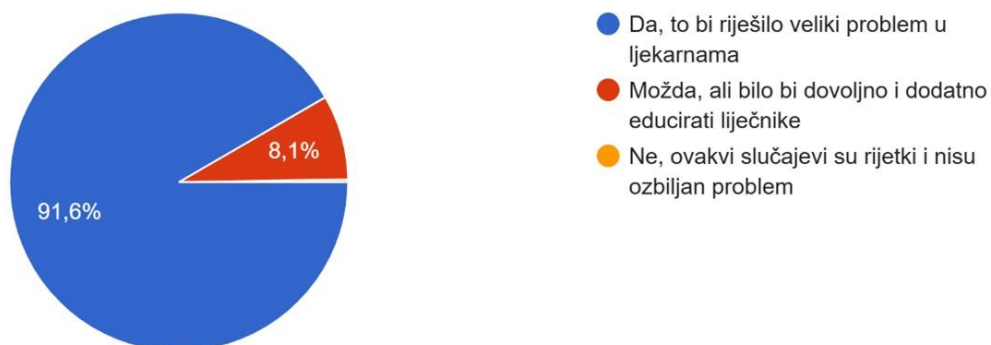
Kako postupate kada pacijent koji dolaze iz OHBP-a traži izdavanje lijeka uz kauciju?



Anketa je također ukazala na ozbiljne propuste u komunikaciji i suradnji s OHBP-ovima. Liječnici nerijetko ne ispunjavaju svoju zakonsku obvezu izdavanja recepata pri otpustu pacijenata, već umjesto toga upućuju pacijente u ljekarne s uputama koje su protuzakonite. Takvo ponašanje ne

samo da prebacuje odgovornost na ljekarnike, već otvara i pravne i profesionalne dileme koje ugrožavaju sigurnost i dostojanstvo ljekarničkog osoblja.

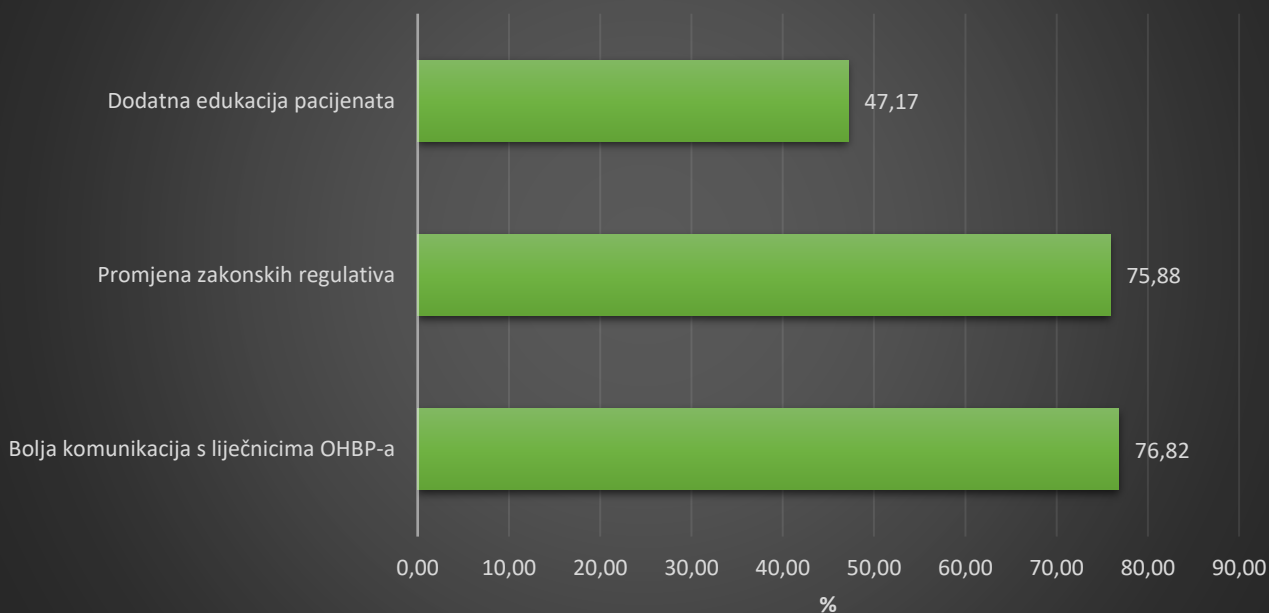
Smatrate li da bi trebalo uvesti obvezu da liječnici hitne službe uvijek automatski izdaju recept kada propisuju lijek?



Cijela situacija dodatno je komplicirana nedostatkom sustavnih rješenja za hitne slučajeve. Iako pacijenti vrlo često doista trebaju hitnu terapiju, postojeći zakonodavni okvir ne omogućava ljekarnicima da legalno i transparentno izdaju lijekove bez recepta, samo na temelju otpusnog pisma ili povijesti bolesti. To dodatno opterećuje ljekarnike koji su svakodnevno prisiljeni birati između poštivanja zakona i pružanja pomoći pacijentima u nuždi. Ljekarnici su jasno izrazili potrebu za uspostavom jasnih protokola i mogućnosti da se u takvim izvanrednim situacijama omogući zakonito izdavanje lijekova bez stavljanja dodatnog tereta i odgovornosti na same ljekarnike.

Što se tiče mogućih rješenja, 76,82 % ispitanih ljekarnika smatra da je od ključne važnosti poboljšati komunikaciju s liječnicima na OHBP-ima. 75,88 % ljekarnika podržava promjene zakonskih regulativa kako bi se omogućilo jasnije definiranje pravila i odgovornosti u ovim situacijama, dok 47,17 % ističe potrebu za dodatnom edukacijom pacijenata kako bi razumjeli zakonska ograničenja i ovlasti ljekarnika.

Koji prijedlozi ili inicijative bi vam pomogli u rješavanju ovog problema?



Zaključno, rezultati ankete upućuju na nužnost hitne intervencije svih dionika zdravstvenog sustava, uključujući Ministarstvo zdravstva, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, bolničkih ustanova i ljekarni. Potrebno je osigurati **zakonsku i profesionalnu zaštitu ljekarnika** od neprimjerenih zahtjeva i nasilja, te **standardizirati praksu** u svim ljekarnama kako bi se izbjegla neujednačenost u postupanju koja trenutačno izaziva zbunjenost i nezadovoljstvo među pacijentima. Osim toga, ključno je pokrenuti sveobuhvatnu **edukativnu kampanju** namijenjenu javnosti i zdravstvenim djelatnicima, s ciljem podizanja razine svijesti o zakonitim postupcima i ovlastima ljekarnika. Također, potrebno je **uspostaviti učinkovite sustave za propisivanje recepata** u hitnim slučajevima, uključujući elektroničko propisivanje i jasno definiranje odgovornosti bolničkih liječnika za propisivanje terapije do prvog radnog dana izabranog liječnika.

Ako se ovim problemima ne pristupi sustavno i koordinirano, posljedice za sigurnost ljekarnika, kvalitetu zdravstvene skrbi i povjerenje javnosti u zdravstveni sustav mogle bi biti dugotrajne i ozbiljne.

Hrvatska ljekarnička komora nastavit će zagovarati rješenja koja štite dostojanstvo struke i osiguravaju sigurno i profesionalno radno okruženje za sve ljekarnike, uz istovremeno očuvanje prava pacijenata na pravovremenu i sigurnu zdravstvenu skrb.

S poštovanjem,

Hrvatska ljekarnička komora

U Zagrebu, 09.05.2025.