бр. 07-00-589/2024-02 датум: 30.1.2025.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | MЗ666/2024 |  |  |  |

**МИШЉЕЊЕ**

*Мишљење је донето у поступку поводом притужбе коју je поднела AA, прoтив ББ, гинеколошкиње у Дому здравља ВВ, амбуланта због дискриминације на основу језика. У притужби је навела да је трудница, држављанка Р., са привременим боравком у Србији и здравственим осигурањем и да јој је дијагностикован дијабетес типа 1. Даље Наведено је да је имала заказан гинеколошки преглед за 13...2204 године код ББ у Дому здравља ВВ у 8,40 часова, да ју је докторка примила тек у 9,00 часова, а када је почела да прича, докторка ју је одмах грубо прекинула, рекла да не разуме њен српски језик, предложила да иде у приватну клинику или да нађе преводиоца, иако се претходно без проблема споразумевала са другим лекарима.Такође, наведено је да је докторка није ни прегледала, нити разјаснила њено стање, већ је само преписала податке других лекара, да је чекала на преглед „ултразвука“ више од три сата, док су за то време улазиле друге пацијенткиње које су дошле после ње. Оовакво понашање докторке је довело до погоршања њеног здравственог стања, морала је да оде након неколико сати чекања, јер је морала да прими инсулин. Поступање ББ сматра дискриминаторним, јер је докторка разумела њен говор, али је одбила да јој пружи помоћ због њеног нивоа познавања језика. ББ се до окончања поступка пред Повереником није изјаснила на наводе притужбе, која јој је доствљена у складу са чланом 37. став 1. Закона о забрани дискриминације, иако је допис уредно примила. Приликом одлучивања у овом предмету Повереник је указао да је одредбом члана 45. став 2. Закона о забрани дискриминације прописано је да укoликo тужилaц учини вeрoвaтним дa je тужeни извршиo aкт дискриминaциje, тeрeт дoкaзивaњa дa услeд тoг aктa ниje дoшлo дo пoврeдe нaчeлa jeднaкoсти, oднoснo нaчeлa jeднaких прaвa и oбaвeзa снoси тужeни, док је одредбом става 4. истог члана прописано да се одрeдбe ст. 1-3. oвoг члaнa схoднo примeњуjу и нa пoступaк прeд Пoвeрeникoм. Повереник је на основу целокупно утврђеног чињеничног стања констатовао да је ББ навођењем да подноситељка притужбе не говори српски језик, да због тога не треба да долази код ње на преглед, већ да иде код приватног лекара и да јој је потребан преводилац, узнемирила и повредила достојанство подноситељке притужбе. Поред тога, из утврђеног чињеничног стања Повереник је закључио да ББ није обавила преглед и ултразвучни преглед подноситељке притужбе, као и да је предност давала другим пацијенткињама, које су долазиле после ње. Повереник је донео мишљење да је ББ дискриминисала подноситељку притужбе, на основу језика, чиме је повредила одредбе члана 12. став 1. Закона о забрани дискриминације, због чега јој је препоручено да упути писано извињење подноситељки притужбе због дискриминаторног поступања према њој, као и да убудуће води рачуна да у оквиру својих редовних послова и активности, не крши законске прописе о забрани дискриминације.*

**ТОК ПОСТУПКА**

* 1. Повереник за заштиту равноправности примио је притужбу АА, изјављену против гинеколошкиње ББ у Дому здравља ВВ, амбуланта „Ј. З.“, због дискриминације на основу језика. У притужби је, између осталог, наведено:

- да је држављанка Р. и да се у Србији налази на основу привременог боравка и има државно здравствено осигурање, да јој је дијагностификован дијабетес типа 1 и да је трудница;

- да је 5.9.2024. године, заказала преглед за 13.9.2024. године код докторке ББ у Дому здравља ВВ. У тренутку заказивања прегледа имала је болове у стомаку због чега је 7.9.2024. године отишла код приватног лекара, како би се уверила да је све у реду са њом и бебом. Том приликом, приватна лекарка је урадила ултразвук и рекла јој да је потребно више да одмара и да не брине;

- да ју је докторка примила тек у 9,00 часова, а заказан термин је био у 8,40 часова и када је почела да објашњава своју ситуацију, докторка ју је одмах грубо прекинула, рекла да не разуме њен српски језик, предложила да иде у приватну клинику или да нађе преводиоца, иако се претходно без проблема споразумевала са ендрокринологом, лекаром опште праксе и приватним гинекологом;

- да нема проблем у свакодневној комуникацији, као и да не пориче да може имати потешкоће у сложеним језичким структурама и брзим изговором;

- да је том приликом докторки објаснила да она нема преводиоца и предложила да користе Google Translate, али је докторка то одбила, позивајући се на недостатак времена;

- да је докторка није ни прегледала, нити разјаснила њено стање, већ је само преписала податке других лекара, не пруживши јој неопходну медицинску помоћ;

- да је чекала више од три сата, да је након завршене паузе докторка почела да прима пацијенте који су дошли после ње, а она је премештена да чека у хладан ходник где је била јака промаја;

- да је покушала да објасни да јој није добро због здравственог стања, тј. дијабетеса и трудноће, али је докторка игнорисала њено стање и настављала да прегледа друге пацијенте;

 - да се око 11 часова обратила сестри и рекла јој да не може више да чека, јер је морала да једе и прими инсулин, а сестра јој је одговорила да може да се пријави за ултразвук за крај октобра;

- да је због оваквог поступања почела да плаче и осетила се као особа другог реда;

 - да је на крају чекала неколико сати док јој се стање није толико погоршало да није могла више да издржи, и схватила је да је докторка неће ни прегледати ни урадити ултразвук и у 11, 30 часова је морала да оде;

- да је по повратку кући видела да јој је ниво шећера у крви порастао на 21,3 mmol, била је јајко узнермирена и лоше се осећала неколико дана, ниво шећера јој је био јако нестабилан, имала је јаке болове у стомаку и јаку мучнину;

- да овакво поступање докторке сматра дискриминаторним, јер је докторка разумела њен говор, али је одбила да јој пружи помоћ због њеног нивоа познавања језика;

- да се десет дана касније вратила у Дом здравља, како би се распитала да ли може да уради анализе крви и урина према упуту који је добила од докторке 13.9.2024. године и да сазна резултате, без одласка код докторке јер није хтела да поново пролази кроз стрес;

- да ју је сестра препознала, али није хтела да јој да одговор, већ јој је одштампала извештај са прегледа, у коме је писало да наводно не говори српски и да јој је потребан преводилац, као и да се осећала добро, што је нетачно, јер је докторка није ни прегледала ни питала како се осећа ;

- да се још увек не осећа добро због поступања и опхођења докторке према њој;

 - да у извештају такође пише да ју је докторка прозвала у 11,44 за ултразвук, што вероватно није тачно, јер је до тог времена већ напусила Дом здравља, јер се осећала лоше након чекања од три сат.

**1.2.** У допуни притужбе од 13.11.2024. године, достављена је и писана изјава супруга подноситељке притужбе, који је, навео:

- да потврђује све наводе подноситељке притужбе које је истакла у притужби;

- да се инцидент десио 13.9.2024. године, да је његова партнерка трудна и по препоруци ендокринолога је отишла на преглед код гинеколого у Дом здравља у 8 часова ујутру, јер је имала болове у стомаку, који су је забрињавали;

- да су током читавог боравка код лекара били у контакту, да је њен термин за преглед био у 8, 45 часова, али ју је докторка примила касније, у 9,00 часова;

- да је након прегледа написала да се докторка понашала грубо, коментарисала њен лош српски језик и саветовала да треба да се обраћа другим докторима, приватним клиникама, или долази са преводиоцем, јер лекар нема времена;

- да му је у 9, 20 часова јавила да су јој рекли да чека у ходнику, јер су лекари и медицинска сестра имали паузу, током које су се понашали бучно и непрофесионалн;

- да АА није понела са собом инсулин и храну, јер нису знали да ће преглед трајати толико дуго и у 10, 20 часова му је написала о свом лошем здравственом стању, глади и хладноћи у просторији где седи;

- да је после сат времена у 11,15 часова позвао и питао да ли је дошло до неких промена, на шта му је АА одговорила да докторка ради ултразвук и прегледа друге пацијенткиње које су дошле касније, док је она и даље чекала у ходнику. АА је више пута прилазила лекару и медицинској сестри, причала о свом здравственом стању и дијабетесу, али је добила одговор „чекајте или можемо да вас закажемо за октобар“;

- да су након три сата чекања, одлучили, због њеног здравља и здравља детета, јер јој је био неопходан инсулин и храна да више не сме да чека и да би требало да оде кући у 11, 30 часова, јер докторка и медицинске сестре игноришу њене жалбе и нехатно се односе према њеном здравственом стању;

- да се око 11, 30 часова срео са АА испред болнице, и да је била бледа, у сузама и у веома депресивном стању, какво никада пре није видео. Понео је глукометар, инсулин и остале ствари за дијабете и на оближњој клупи су измерили њен ниво шећера у крви, који је био 21,3 ммол, што је пет пута изнад дозвољених вредности, што никада пре тога није имала. Такође, АА је имала јаке болове у доњем делу стомака;

- да неколико дана након претрпљеног стреса, АА није устајала из кревета, ниво шећера у крви је био јако нестабилан и жалила се на јаке болове у стомаку.

**1.3**.У прилогу притужбе и допуне притужбе достављени су: Извештај лекара специјалисте ББ од 13.9.2024. године, извештај лекара специјалисте-ендокринолога од 20.9.2024. године, дневник самоконтроле глукозе и писана изјава супруга.

**1.4.** Повереник за заштиту равноправности је, у складу са чланом 37. став 1. Закона о забрани дискриминације[[1]](#footnote-1), и чланом 25. Пословника о раду Повереника за заштиту равноправности, притужбу са прилозима доставио на изјашњење ББ, гинеколошкињи у Дому здравља ВВ, дописом бр. 07-00-589/2024-02 од 14.11.2024. године. Наведени допис уредно је примљен 22.11.2024. године, међутим у остављеном року, као ни до окончања поступка, није достављно изјашњење на притужбу овом органу.

1. **ЧИЊЕНИЧНО СТАЊЕ**

**2.1.** На основу навода притужбе и лекарских извештаја утврђено је да је подноситељка притужбе трудница и да јој је констована дијагноза: Diabetes melitus тип 1, због чега је на инсулинској терапији.

**2.2.** На основу навода притужбе и лекарског извештаја утврђено је да је подноситељка притужбе 13.9.2024. године, била на заказаном прегледу код ББ у Дому здравља ВВ, Амбуланта за здравствену заштиту жена „Ј.Зј“. Такође, на основу навода притужбе и овог извештаја утврђено је да је докторка ББ том приликом у извештају, између осталог, навела да је „13.9.2014. године први контакт са др ББ, да не говори српски језик, да је потребно да на преглед дође са преводиоцем и да се подаци теже добијају. Такође, у извештају је наведено да је у прилогу извештај ендрокринолога од 17.9.2024. године, предлог за УЗ, преглед офталмолога, дневник контроле глик. У извештају је на крају наведено да је у 11:44 часова пацијенткиња прозивана за УЗ преглед- није у чекаоници.

**2.3.** Утврђено је, да се подноситељка неколико дана након 13.9.2024. године, поново вратила у Дом здравља ВВ, Амбуланта за здравствену заштиту жена „Ј.З“. када добила је извештај од 13. 9.2024. године, од медицинске сестре, која јој је тада одштампала.

1. **МОТИВИ И РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ МИШЉЕЊА**
	1. Повереник за заштиту равноправности, приликом одлучивања у овом предмету, имао је у виду наводе из притужбе, достављене прилоге, као и антидискриминационе прописе.

Правни оквир

Повереник за заштиту равноправности је установљен Законом о забрани дискриминације[[2]](#footnote-2) као самосталан државни орган, независан у обављању послова утврђених законом. Одредбама члана 33. Закона о забрани дискриминације прописана је надлежност Повереника за заштиту равноправности. Једна од основних надлежности Повереника јесте да прима и разматра притужбе због дискриминације, даје мишљења и препоруке у конкретним случајевима дискриминације и изриче законом утврђене мере. Поред тога, Повереник је овлашћен да предлаже поступак мирења, као и да покреће судске поступке за заштиту од дискриминације и подноси прекршајне пријаве због аката дискриминације прописаних антидискриминационим прописима. Повереник је, такође, овлашћен да упозорава јавност на најчешће, типичне и тешке случајеве дискриминације и да органима јавне власти препоручује мере за остваривање равноправности и заштите од дискриминације[[3]](#footnote-3).

* 1. Устав Републике Србије[[4]](#footnote-4), у члану 21. забрањује сваку дискриминацију, непосредну или посредну, по било ком основу, а нарочито по основу расе, пола, националне припадности, друштвеног порекла, рођења, вероисповести, политичког или другог уверења, имовног стања, културе, језика, старости и психичког или физичког инвалидитета. Одредбом члана 66. став 1. Устава прописано је да пoрoдицa, мajкa, сaмoхрaни рoдитeљ и дeтe у Рeпублици Србиjи уживajу пoсeбну зaштиту, у склaду сa зaкoнoм, а да се мајци пружа посебна подршка и заштита пре и после порођаја (став 2). Чланом 68. Устава Републике Србије прописано је да свако има право на заштиту свог физичког и психичког здравља.
	2. Уставна забрана дискриминације ближе је разрађена Законом о забрани дискриминације, који у члану 2. став 1. тачка 1. прописује да дискриминација и дискриминаторно поступање означавају свако неоправдано прављење разлике или неједнако поступање, односно пропуштање (искључивање, ограничавање или давање првенства), у односу на лица или групе као и на чланове њихових породица, или њима блиска лица, на отворен или прикривен начин, а који се заснива на раси, боји коже, прецима, држављанству, националној припадности или етничком пореклу, језику, верским или политичким убеђењима, полу, родном идентитету, сексуалној оријентацији, имовном стању, рођењу, генетским особеностима, здравственом стању, инвалидитету, брачном и породичном статусу, осуђиваности, старосном добу, изгледу, чланству у политичким, синдикалним и другим организацијама и другим стварним, односно претпостављеним личним својствима. Одредбом члана 12. став 1. Закона о забрани дискриминације забрањено је узнемиравање, понижавајуће поступање и полно и родно узнемиравање, које има за циљ или представља повреду достојанства лица или групе лица на основу њиховог личног својства, а нарочито ако се тиме ствара застрашујуће, непријатељско, деградирајуће, понижавајуће и увредљиво окружење.
	3. Конвенцијом о елиминисању свих облика дискриминације жена CEDAW[[5]](#footnote-5) је прописано да државе чланице предузимају у свим областима, посебно политичкој, друштвеној, економској и културној, све прикладне мере, укључујући законодавне, да би обезбедиле потпун развој и напредак жена, како би им се гарантовало остваривање и уживање права човека и основних слобода, равноправно с мушкарцима (члан 3.), као и да предузимају све одговарајуће мере ради елиминисања дискриминације жена у другим областима привредног и друштвеног живота како би им се, на основу равноправности жена и мушкараца обезбедила једнака права, а посебно, између осталог, jeднaкa прaвa дa слoбoднo и oдгoвoрнo oдлучуjу o плaнирaњу пoрoдицe, кao и дa имajу приступ инфoрмaциjaмa, oбрaзoвaњу и срeдствимa кoja ћe им oмoгућити дa сe кoристe oвим прaвимa (члан 16.став 1. тачка е). Конвенција у члану 12. предвиђа забрану дискриминације жена и потпуну равноправност жена и мушкараца у обезбеђивању доступности здравствених услуга, укључујући оне које се односе на планирање породице. Женама се мора обезбедити посебна здравствена заштита за време трудноће, порођаја и у периоду после рођења детета, а здравствене услуге им морају бити сасвим доступне у овом периоду. Такође, државе имају обавезу да учине доступном и одговарајућу исхрану за време трудноће и дојења. У циљу лакше примене члана 12. Конвенције усвојена је Општа препорука 24, према којој права жена у доступности, обиму и квалитету здравствене заштите не смеју зависити од мушкарца, а посебно се истиче да државе потписнице морају у својим извештајима Комитету CEDAW доставити податке о мерама којима се женама обезбеђују одговарајуће услуге у вези с трудноћом, порођајем и постнаталним периодом. Извештаји би требало да укључе информације о мерама на основу којих су се смањиле стопе смртности и морбидитет мајки. CEDAW и Препорука 24 истичу да се квалитет пружених услуга може посматрати и кроз оцену да ли је жени омогућено да даје потпуно информисан пристанак, да ли се поштује њено достојанство и да ли се гарантује поверљивост осетљивих података. Такође, оба документа су изричита да државе уговорнице не смеју да дозволе ниједан облик принуде којима се повређује женино достојанство.

**3.5.** Закон о здравственој заштити[[6]](#footnote-6) у члану 11. прописује да се друштвeнa бригa зa здрaвљe oствaруje oбeзбeђивaњeм здрaвствeнe зaштитe групaциjaмa стaнoвништвa кoje су излoжeнe пoвeћaнoм ризику oбoлeвaњa, здрaвствeнe зaштитe лицa у вeзи сa спрeчaвaњeм, сузбиjaњeм, рaним oткривaњeм и лeчeњeм бoлeсти и стaњa oд вeћeг jaвнoздрaвствeнoг знaчaja, кao и здрaвствeнe зaштитe сoциjaлнo угрoжeнoг стaнoвништвa, пoд jeднaким услoвимa нa тeритoриjи Рeпубликe Србиje. Друштвeнoм бригoм зa здрaвљe из стaвa 1. oвoг члaнa oбухвaћeна су и лицa у тoку труднoћe, пoрoђaja и мaтeринствa дo 12 мeсeци нaкoн пoрoђaja. Чланом 20. овог закона прописано је да нaчeлo пoштoвaњa људских прaвa и врeднoсти у здрaвствeнoj зaштити пoдрaзумeвa oбeзбeђивaњe нajвишeг мoгућeг стaндaрдa људских прaвa и врeднoсти у пружaњу здрaвствeнe зaштитe, прe свeгa прaвa нa живoт, нeпoврeдивoст физичкoг и психичкoг интeгритeтa и нeприкoснoвeнoст људскoг дoстojaнствa, oбeзбeђивaњe рaвнoпрaвнoсти пoлoвa и рoднe рaвнoпрaвнoсти, увaжaвaњe мoрaлних, културних, рeлигиjских и филoзoфских убeђeњa грaђaнинa, кao и зaбрaну клoнирaњa људских бићa. Ставом 3. овог члана прописано је да трудницa, пoрoдиљa, дeтe дo нaвршeних 18 гoдинa живoтa, сaмoхрaни рoдитeљ сa дeцoм дo сeдмe гoдинe живoтa и стaри имajу прaвo нa нajвиши мoгући стaндaрд здрaвљa и здрaвствeнe зaштитe. Чланом 21. прописано је начело правичности здравствене заштите које подразумева забрану дискриминације у пружању здравствене заштите по основу расе, пола, рода, сексуалне оријентације и родног идентитета, старости, националне припадности, социјалног порекла, вероисповести, политичког или другог убеђења, имовног стања, културе, језика, здравственог стања, врсте болести, психичког или телесног инвалидитета, као и другог личног својства које може бити узрок дискриминације.

**3.6.** Закон о правима пацијената[[7]](#footnote-7) прописује да у пoступку oствaривaњa здрaвствeнe зaштитe, пaциjeнт имa прaвo нa jeднaк приступ здрaвствeнoj служби, бeз дискриминaциje у oднoсу нa финaнсиjскe мoгућнoсти, мeстo стaнoвaњa, врсту oбoљeњa, врeмe приступa здрaвствeнoj служби или у oднoсу нa нeку другу рaзличитoст кoja мoжe дa будe узрoк дискриминaциje (чл. 6. став 2). Пaциjeнт имa прaвo нa блaгoврeмeну и квaлитeтну здрaвствeну услугу, у склaду сa здрaвствeним стaњeм и утврђeним стручним стaндaрдимa. Прaвo нa квaлитeт здрaвствeнe услугe пoдрaзумeвa oдгoвaрajући нивo пружaњa здрaвствeних услугa и хумaнoг oднoсa прeмa пaциjeнту. Одредбом члана 11. овог закона пропсано је да пацијент има право да oд нaдлeжнoг здрaвствeнoг рaдникa блaгoврeмeнo дoбиje oбaвeштeњe, кoje му je пoтрeбнo кaкo би дoнeo oдлуку дa пристaнe или нe пристaнe нa прeдлoжeну мeдицинску мeру. Пацијент има право на све врсте информација о стању свог здравља, здравственој служби и начину на који је користи, на информације које су доступне на основу научних истраживања и технолошких иновација, те на информације о правима из здравственог осигурања и поступцима за остваривање тих права. Здравствене установе, а посебно гинеколошко-акушерске, имају обавезу да спроведу превентивне мере подизањем свести људи и обезбеђивањем здравствених услуга у одговарајућим интервалима (члан 8). Сваки однос према пацијенткињи мора бити хуман (члан 9).

**3.7.** Кодекс медицинске етике Лекарске коморе Србије[[8]](#footnote-8) утврђују етичка начела у обављању професионалних дужности чланова Лекарске коморе Србије, права и дужности чланова Коморе, однос према пацијентима, колегама, друштву и Лекарској комори Србије. Циљ Кодекса је да чува слободу и углед лекарског позива, подиже квалитет лекарских услуга и ојача поверење између лекара и пацијента, уз поштовање концепта аутономије и права пацијената. Чланом 5. овог Кодекса лекар је дужан да лекарску помоћ пружа свима једнако, без обзира на године живота, пол, расу, националну припадност, вероисповест, друштвени положај, образовање, социјално порекло, политичко или друго убеђење, имовинско стање, језик, културу, врсту болести, психички или телесни инвалидитет или друго лично својство, поштујући људска права и достојанство сваког човека. Чланом 6. је прописано да је лекар дужан да поштује права, слободе, аутономију и људско достојанство сваког пацијента.

Анализа навода из притужбе и достављених прилога са аспекта антидискриминационих прописа

**3.8.** Повереник за заштиту равноправности констатује да је у конкретном случају потребно утврдити да ли је докторка ББ повредила одредбе Закона о забрани дискримианције. С тим у вези, Поверени указује да је за одлучивање у овој правној ствари релевантна одредба члана 12. став 1. Закона о забрани дискриминације којом је забрањено узнемиравање, понижавајуће поступање и полно и родно узнемиравање, које има за циљ или представља повреду достојанства лица или групе лица на основу њиховог личног својства, а нарочито ако се тиме ствара застрашујуће, непријатељско, деградирајуће, понижавајуће и увредљиво окружење. Повереник истиче да је у конкретном случају важна и примена правила о прерасподели терета доказивања из члана 45. Закона о забрани дискриминације. Одредбом става 2. истог члана прописано је да укoликo тужилaц учини вeрoвaтним дa je тужeни извршиo aкт дискриминaциje, тeрeт дoкaзивaњa дa услeд тoг aктa ниje дoшлo дo пoврeдe нaчeлa jeднaкoсти, oднoснo нaчeлa jeднaких прaвa и oбaвeзa снoси тужeни, док је одредбом става 4. истог члана прописано да се одрeдбe ст. 1-3. oвoг члaнa схoднo примeњуjу и нa пoступaк прeд Пoвeрeникoм

**3.9.** На основу утврђеног чињеничног стања у овом предмету, Повереник констатује да је неспорно да је подноситељка притужбе трудница, држављанка Р., са привременим боравком и здравстевим осигурањем у Републици Србији. Такође, неспорно је да је 13.9.2024. године, била на заказаном гинеколошком прегледу код др ББ у Дому здравља ВВ амбуланта „Ј. З. На основу навода притужбе и достављених прилога, може се закључити да је др ББ прекинула подноситељку притужбе када је почела да јој износи информације о трудноћи и здравственом стању, рекавши јој да је „не разуме, да иде код другог приватног лекара“, док је у извештају наведено да „не говори српски језик, и да је потребно да на преглед дође са преводиоцем“. Такође, утврђено је да је докторка том приликом у извештају констатовала извештаје других лекара, али да преглед подноситељке притужбе као и ултразвучни преглед нису обављени. Повереник даље констатује да се на основу навода притужбе и достављених прилога може закључити да су докторка као и медицинске сестре игнорисали њене захтеве и молбе да због здравстеног стања и обавезне терапије (инсулин) не може дуго да чека, као и да је докторка при прегледу предност давала другим пацијентима, које су долазиле после подноситељке притужбе. Имајући у виду утврђено чињенично стање, Повереник констатује да је подноситељка притужбе учинила вероватним акт дискримианције, те у конкретном случају, а у складу са чланом 45. став 2 Закона о забрани дискриминације терет доказивања да није дошло до повреде начела једнаких права и обавеза лежи на лицу против кога је поднета притужба. Међутим, до окончања овог поступка није достављено изјашњење на притужбу др ББ, однодно нису достављени докази из којих би се утврдило да није било неједнаког третмана према подноситељки притужбе због неког њеног личног својства.

**3.10.** Имајући у виду одредбу члана 12. Закона о забрани дискриминације, као и утврђено чињенично стање Повереник констатује да је др ББ узнемиравајуће и понижавајуће поступила према подноситељки притужбе и повредила њено достојанство, на основу језика као личног својства. Наиме, навођењем, да не говори српски језик, да због тога не треба да долази код ње на преглед, већ да иде код приватног лекара и да јој је потребан преводилац, др ББ је узнемирила и повредила достојанство подноситељке притужбе, посебно имајући у виду да се из навода притужбе и достављених прилога може закључити да подноситељка притужбе може сама да пружи информације на срском језику и да нема проблема у комуникацији. Поред тога, анализом навода притужбе и достављених прилога може се закључити да др ББ није обавила преглед и УЗ преглед поднсоситељке притужбе, као и да је док је подноситељка притужбе чекала на УЗ преглед, докторка предност давала другим пацијенткињама, које су долазиле после ње. Због оваквог поступања др ББ, подноситељка притужбе је била узнемирена, и након неколико сати чекања, када јој се здравствено стање погоршало, морала је да оде. Такође, утврђено је да се подноситељки притужбе, након 13.9.2024. године, здравствено стање погоршало, да се лоше осећала и да јој ниво шећера био нестабилан. С тим у вези, Повереник за заштиту равноправности указује да у погледу приступа услугама здравствене заштите, посебно рањиве могу бити припаднице етничких мањина, избеглице и остале расељене особе, жене које живе у екстремном сиромаштву, адолесценткиње, жене с инвалидитетом и др. **Сви здравствени радници и особље које ради на одељењима гинекологи­је и акушерства у обавези су да све пацијенткиње-жене третирају без дискриминације и с поштовањем. Здравствени радници имају обавезу да осигурају право жене да добије неопходну пси­хичку и социјалну подршку, као и здравствену услугу коју је изабрала.** Одредбом члана 155. Закона о здравственој заштити прописано је да здравствени радници обављају здравствену делатност у складу са стручним стандардима, усвојеним водичима добре праксе, протоколима лечења и кодексом професионалне етике. Такође, труднице у Републици Србији, између осталих права, имају право на највиши могући стан­дард здравља и здравствене заштите. То значи да сви стручни стандарди, усвојени водичи до­бре праксе, протоколи лечења и правила про­фесионалне етике по којима су здравствени радници дужни да обављају здравствену де­латност и да промовишу и штите здравље појединца и његова основна људска права; информисано и добровољно доношење одлука; аутономију у доношењу одлука; да не врше дискриминацију; да штите поверљивост и приватност, као и да поштују право на ублажавање бола.

**3.11.** Неспорно је да свако има право да своје мишљење јавно изрази, али такво изражавање не треба да буде понижавајуће и увредљиво само због чињенице да одређено лице има одређено лично својство. Слобода говора, без обзира на начин изношења и објављивања идеја и ставова, никада не сме да буде изговор за дискриминацију на основу било ког личног својства. Другим речима, слобода говора не сме да се користи као изговор за вређање и понижавање других људи и стварање окружења у којем ће се они осећати безвредно, понижено и етикетирано, због одређеног стварног или претпостављеног личног својства.

**3.12.** Имајући у виду предмет ове притужбе, Повереник истиче да је на основу навода из дописа и других обаћања који су упућени овом органу у претходном периоду, доступних истраживања, као и обавештења и информација добијених путем медија, у последње време све већи број обраћања, као и жалби и приговора трудница и породиља на неадекватан третман током трудноће и порођаја. Резултати истраживања „Извештај акушерског насиља“[[9]](#footnote-9) показују, да се од укупног броја анализираних пријава највећи број- 76,36% се односило на вербално насиље и лошу комуникацију које су пацијенткиње доживеле у гинеколошко-акушерским установама. С тим у вези, а након свих ових обраћања и анализе проблема на које је указано, Поверени је у складу са чланом 33. став 1. тачка 9. Закона о забрани дискриминације Министарству здравља, као и свим здравственим установама које пружају услуге здравствене заштите из области гинекологије и акушерства упутио препоруке мера за остваривање равноправности и заштите од дискримнације, почетком 2024. године. Повереник је ове препоруке упутио како би се унапредила здравствена заштита жена током трудноће и порођаја и обезбедио највиши стандард здравствене заштите и хуман третман, без понижавајућег и увредљивог поступања, у складу са прописима и утврђеним стручним стандардима. У препорукама је Повереник указао на стандарде у овој области којима се гарантује једнак приступ здравственој услузи, хуман однос према женама, право на обавештеност, односно блaгoврeмeнo дoбиjање oбaвeштeња, право на поверљивост и приватност, поштовање права на ублажавање бола и др. Једна од препорука које су овом приликом упућене здравственим установама била је и да обезбеди константно стручно усавршавање здравствених радника како о примени и значају прописа из здравствене заштите, тако и са аспекта остаривања свих људских права, без дискриминације, као и усавршавање о начину комуникације са пацијенткињама[[10]](#footnote-10).

**4. МИШЉЕЊЕ**

У поступку који је спроведен по притужби АА, због дискриминације на основу језика, утврђено је да је др ББ повредила одредбе члана 12. став 1. Закона о забрани дискриминације.

**5. ПРЕПОРУКА**

Повереник за заштиту равноправности препоручује др ББ да:

**5.1.** Упути писано извињење подноситељки притужбе на електронску адресу због дискриминаторног поступања према њој.

**5.2.** Да убудуће води рачуна да у оквиру својих редовних послова и активности, не крши законске прописе о забрани дискриминације.

Потребно је да ББ обавести Повереника за заштиту равноправности о спровођењу ове препоруке, у року од 30 дана од дана пријема мишљења са препоруком.

Сагласно члану 40. Закона о забрани дискриминације, уколико др ББ не поступи по препоруци у року од 30 дана, биће донето решење о изрицању мере опомене, против којег није допуштена жалба, а за случај да ово решење не спроведе, Повереник за заштиту равноправности може о томе обавестити јавност преко средстава јавног информисања и на други погодан начин.

Против овог мишљења са препоруком није допуштена жалба нити било које друго правно средство, јер се њиме не одлучује о правима и обавезама правних субјеката.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **ПОВЕРЕНИЦА ЗА ЗАШТИТУ РАВНОПРАВНОСТИ****Бранкица Јанковић** |
|  |

1. „Службени гласник РС“, бр. 22/09 и 52/21 [↑](#footnote-ref-1)
2. „Службени гласник РС“, број 22/09 и 52/21, члан 1. став 2. [↑](#footnote-ref-2)
3. „Службени гласник РС“, број 22/09 и 52/21, члан 33. [↑](#footnote-ref-3)
4. „Службени гласник РС“, број 98/06, 115/21, 16/22 [↑](#footnote-ref-4)
5. „Службени гласник СФРЈ – Међународни уговори“, број 11/81 [↑](#footnote-ref-5)
6. „Службени гласник РС“, бр. 25/19 и 92/23- аутентично тумачење [↑](#footnote-ref-6)
7. „Службени гласник РС“, бр. 45/13 и 25/19- др.закон [↑](#footnote-ref-7)
8. „Сл.гласник РС2, бр. 104/16 [↑](#footnote-ref-8)
9. <https://www.mimlegal.com/Izvestaj-Akusersko_nasilje.html> [↑](#footnote-ref-9)
10. Наведене препоруке доступне су на званичној интернет страници Повереника за заштиту равноправности., на следећим линковима: <https://ravnopravnost.gov.rs/104-24-preporuke-mere-zdravstvenim-ustanovama-koje-pruzaju-uslugu-iz-oblasti-ginekologije-i-akuserstva/> <https://ravnopravnost.gov.rs/128-24-preporuka-mera-ministarstvu-zdravlja/> [↑](#footnote-ref-10)