



ДОМ ЗДРАВЉА ГОРЊИ МИЛАНОВАЦ

Правосудни: 17.5.2018.		
Суд. јер.	Број	Пролет
	7175/185	

**ПРОЦЕДУРА**  
за пријем, разматрање и решавање приговора и  
жалби пацијената

Број процедуре	Датум израде процедуре	Датум измене процедуре
1.7.	04.04.2018.	
Израдио Др Александар Чивовић, доктор стоматологије	Контролисао Ивана Зарић, дипл. правник	
Тим УПРАВЉАЊЕ И РУКОВОЂЕЊЕ		



## 1. ЦИЉ

Овом процедуром дефинише се поступак пријема, разматрања и решавања примедби и жалби пацијената који сматрају да им је ускраћено право на здравствену заштиту или код пацијената који нису задовољни пруженом здравственом услугом, или нису задовољни поступком здравственог радника или неког другог запосленог у Дому здравља Горњи Милановац

## 2. ОБЛАСТ ПРИМЕНЕ

Процедура је намењена свим пацијентима који користе услуге Дома здравља Горњи Милановац.

Процедура се примењује у свим организационим јединицама Дома здравља Горњи Милановац.

## 3. ДЕФИНИЦИЈА

3.1 Процедура је писани документ којим се детаљно утврђује начин поступања по примедби и жалби пацијента.

## 4. ОДГОВОРНОСТ

За спровођење ове процедуре одговорни су:

4.1 Заштитник пацијентових права

4.2 Руководилац организационе јединице



## **5. ПОСТУПАК**

Сваки пацијент може поднети приговор уколико је незадовољан здравственом услугом која му је пружена у Дому здравља Горњи Милановац од стране медицинског особља, а може поднети и приговор незадовољан услугом / односом немедицинског особља.

Приговор се подноси Саветнику за заштитнику права пацијената или руководиоцу организационе јединице где је настао проблем

### **5.1 Подношење приговора руководиоцу организационе јединице**

Приговор се подноси усмено са писањем записника по изјави пацијента, а пацијент може поднети и писмени приговор и да исти уложи у кутију за примедбе и жалбе која се налази у свим организационим јединицама као и просторијама свих амбуланти и здравствених станица.

Руководећи радник установе који је евентуално, примио усмени приговор пацијента, уколико је то могуће, одмах поступа по приговору пацијента и омогућава да пацијент оствари своја права.

Радник, задужен за отварање кутија и прикупљање примедби, сваког петка на крају радног времена, отвара све кутије и празни садржине. На околност нађених писмена, за сваку кутију се сачињава записник и писмена се одлажу у посебну обележену коверту.

Радник из предходног става, врши обраду свих прикупљених примедби и жалби, сачињава записник и исти доставља директору Установе, најмање два пута током месеца (Понедељак 2. и 4. недеље у месецу). Уз записник прилаже прикупљена писмена.

Директор Установе има право да наложи да се по примедбама спроведе поступак ради утврђивања чињеница.

Потребно је утврдити одговорност по писаном приговору пацијента, коју утврђује руководилац организационе јединице у договору са директором.

Након спроведеног поступка по примедбама, ако су наведени подаци о подносиоцима, директор ће подносиоце обавестити о утврђеним чињеницама и предузетим мерама. Одговор ће подносиоцу приговора бити упућен у форми обавештења.

### **5.2 Подношење приговора саветнику за заштиту права пацијената**

Право пацијента на подношење приговора саветнику за заштиту права пацијената утврђено је Законом о правима пацијената и Правилником о начину поступања по приговору, обрасцу и садржају записника и извештаја саветника за заштиту права пацијената.

Саветник пацијената поступа на територији јединице локалне самоуправе по приговору пацијента који сматра да му је ускраћено право на здравствену заштиту, или да му је поступком здравственог радника, односно здравственог сарадника, ускраћено неко од права из области здравствене заштите у здравственој установи.



У здравственој установи је истакнуто **ОБАВЕШТЕЊЕ** са подацима о лицу које обавља послове Саветника за заштиту пацијентових права и то: име и презиме, адреса канцеларије и број телефона.

Обавештење је потписано од стране директора Дома здравља и истакнуто на огласним таблама на видном месту које је доступно пацијентима и њиховим рођацима.

Саветник пацијената обавља послове заштите права пацијената по поднетим приговорима и пружа потребне информације и савете у вези са правима пацијената.

Приговор може поднети пацијент или његов законски заступник, и то писмено или усмено на записник.

Заштитник пацијентових права је дужан да по добијању писменог приговора одмах а најкасније у року од 5 дана од дана подношења приговора, утврди све битне околности и чињенице у вези са наводима изнетим у приговору.

Саветник за заштиту пацијентових права, по писаном приговору, упућује писмени захтев да се именовани запослени радник, на кога се односи приговор, изјасни писмено и детаљно наведе све релевантне доказе у вези са приговором пацијента. Захтев за изјашњавање по датом случају се упућује надлежном руководиоцу радне организационе јединице у којој се налазио пацијент када је настао неспоразум и пацијент написао приговор незадовољан здравственом или нездравственом услугом. У поступку утврђивања чињеничног стања саветник има право да:

- изврши увид у медицинску документацију пацијента која је у вези са наводима из приговора а у присуству здравственог радника и у складу са законом.

О утврђеним битним околностима и чињеницама у вези са наводима изнетим у приговору, саветник сачињава записник.

На основу утврђених релевантних чињеница и околности у вези са поднетим приговором, саветник сачињава извештај, који одмах, а најкасније у року од три радна дана, доставља подносиоцу приговора, руководиоцу организационе јединице и директору здравствене установе. Извештај, поред података о подносиоцу, садржи и податке о утврђеном чињеничном стању и основаности приговора.

Потребно је утврдити одговорност по писаном приговору пацијента, коју утврђује руководилац организационе јединице у договору са директором.

Уколико је захтев оправдан, Саветник за заштиту пацијентових права предлаже директору Дома здравља мере потребне за спровођење ради даљег збрињавање и лечење пацијента.

Пацијент незадовољан извештајем саветника има право да се обрати савету за здравље, здравственој инспекцији, односно надлежном органу РФЗО-а код које је пацијент здравствено осигуран.

Ако директор здравствене установе или руководилац организационе јединице не достави саветнику у року од пет радних дана од дана добијања извештаја обавештење о поступању и предузетим мерама у вези са приговором, саветник пацијената ће обавестити здравствену инспекцију.

Након пријема пријаве, здравствени инспектор ће спровести поступак инспекцијског прегледа ради утврђивања чињеничног стања.



На околност извршеног инспекцијског прегледа, здравствени инспектор ће сачинити записник који ће доставити здравственој установи у којој је спроведен инспекцијски преглед.

Здравствени инспектор, на основу записника, доноси решење којим налаже мере, радње, као и рокове за извршење наложених мера здравственој установи.

Против решења здравственог инспектора може се изјавити жалба министру.

### 5.3 Подношење пријаве заштитнику права осигураних лица

Правилником о начину и поступку заштите права осигураних лица Републичког фонда за здравствено осигурање прописано је да заштиту права осигураних лица из здравственог осигурања врше запослени у Републичком фонду, односно заштитник права осигураних лица.

Потребно је осигураницима пружити све потребне информације о раду заштитника осигураника, да би они што брже и лакше остварили сва своја права из области здравствене заштите.

У Установи је истакнуто **ОБАВЕШТЕЊЕ** са подацима о лицу које обавља послове заштите осигураних лица и то: име и презиме, адреса канцеларије и број телефона.

Обавештење је потписано од стране директора Дома здравља и истакнуто на огласним таблама на видном месту које је доступно пацијентима и њиховим рођацима.

Осигурано лице које сматра да му је ускраћено или повређено право из здравственог осигурања има право да поднесе пријаву о повреди права из здравственог осигурања заштитнику осигураних лица. Приговор има право да поднесе осигурано лице или његов законски заступник.

Пријава се може поднети писмено или усмено на записник.

По поднетој пријави о повреди права из здравственог осигурања заштитник права осигураника проводи поступак ради утврђивања битних чињеница везаних за наводе из пријаве.

Заштитник права осигураних лица обавештава даваоца здравствене услуге на кога се пријава односи о постојању пријаве, садржају и повреди права.

Заштитник осигураних лица затражиће од одговорног лица, односно руководиоца орг. јединице даваоца здравствене услуге обавештење о битним чињеницама и околностима везаним за пријаву.

Након проведеног поступка, заштитник осигураних лица писаним путем обавештава осигурано лице о поступању и предузетим мерама у вези са поднетом пријавом. Рок за поступање заштитника права осигураних лица по поднетој пријави је пет радних дана од дана пријема пријаве.

Заштитник права осигураних лица у зависности од утврђених чињеница може поступити на следећи начин:

- пријаву одбити као неосновану,
- пријаву прихватити као основану и проследити надлежној орг. јединици РФЗО



Заштитник права осигураног лица наконведеног поступка, у случајевима када пријаву прихвати као основану, пријаву и прикупљену документацију прослеђује надлежној орг. јединици републичког фонда ради предузимања мера према даваоцу здравствене услуге који не поступа у складу са законом и другим прописима.

Подносилац пријаве који је незадовољан одговором заштитника права осигураних лица може се обратити надлежној орг. јединици РФЗО-а ради предузимања мера из њене надлежности.

#### 5.4 Подношење приговора Савету за здравље

Пацијент незадовољан извештајем саветника пацијената може се обратити приговором Савету за здравље. Након примљеног приговора, Савет за здравље ће затражити од саветника за заштиту права пацијената достављање документације, односно прикупљене доказе и утврђена чињенична стања. Савет за здравље ће на основу достављених и прикупљених доказа размотрити приговор о повреди појединачног права пацијента и донети препоруке које ће упутити директору здравствене установе за поступање у вези са приговором.

### 6. РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ

- Закон о здравственој заштити
- Закон о правима пацијената
- Правилник о поступку по приговору, обрасцу и садржају записника и извештаја саветника за заштиту права пацијената
- Правилник о начину и поступку заштите права осигураних лица Републичког фонда за здравствено осигурање

### 7. ЗАПИСИ

- Образац за жалбе/ приговоре пацијената



**ОБРАЗАЦ: ПОДНОШЕЊЕ ПРИГОВОРА И ЖАЛБИ ПАЦИЈЕНАТА**

Приговор/ жалба се односи на:

1. Квалитет здравствене услуге
2. Поступак здравственог радника
3. Начин наплаћивања услуге и партиципације
4. Хигијена
5. Време чекања на здравствену услугу
6. Недостатак лекова
7. Остало

*(заокружити број испред ставке на коју се приговор односи)*

**ПРЕДМЕТ: Приговор/ жалба пацијента**

**ПРЕДМЕТ ПРИГОВОРА:**

*(детаљан опис разлога за подношење приговора)*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Подносилац приговора**

*(име и презиме)*

*(адреса)*

*Број телефона (фиксни/мобилни)*

*Потпис*

датум подношења приговора