

PRAVILNIK O NAČINU POSTUPANJA PO PRIGOVORU, OBRASCU I SADRŽAJU ZAPISNIKA I IZVEŠTAJA SAVETNIKA ZA ZAŠTITU PRAVA PACIJENATA

Sl. glasnik RS, br. 71/2013

Sadržina pravilnika

Član 1

Ovim pravilnikom propisuje se način postupanja savetnika za zaštitu prava pacijenata (u daljem tekstu: savetnik pacijenata) po prigovoru, obrazac i sadržaj zapisnika i izveštaja savetnika pacijenata.

Pojmovi upotrebljeni u ovom pravilniku u gramatičkom muškom rodu, podrazumevaju prirodni muški i ženski rod lica na koja se odnose.

Postupanje savetnika pacijenata

Član 2

Savetnik pacijenata postupa na teritoriji jedinice lokalne samouprave po prigovoru pacijenta koji smatra da mu je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu, ili da mu je postupkom zdravstvenog radnika, odnosno zdravstvenog saradnika, uskraćeno neko od prava iz oblasti zdravstvene zaštite u zdravstvenoj ustanovi, privatnoj praksi, visokoškolskoj ustanovi zdravstvene struke koja obavlja zdravstvenu delatnost, odnosno drugom pravnom licu koje obavlja određene poslove zdravstvene delatnosti, u skladu sa zakonom.

Prigovor

Član 3

Savetnik pacijenata postupa po usmeno ili pismeno podnetom prigovoru pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika (u daljem tekstu: podnosilac prigovora), daje savete i pruža potrebne informacije o pravima pacijenta, u skladu sa zakonom.

Prigovor iz stava 1. ovog člana može se podneti i preko tumača ili prevodioca, u skladu sa zakonom.

Zapisnik o usmeno podnetom prigovoru

Član 4

Savetnik pacijenata o svakom usmeno podnetom prigovoru sačinjava zapisnik.

Zapisnik iz stava 1. ovog člana, sadrži:

- naziv jedinice lokalne samouprave u kojoj se podnosi usmeni prigovor;
- broj predmeta, datum, vreme i mesto sačinjavanja zapisnika;
- ime i prezime savetnika pacijenata;
- ime i prezime i adresu prebivališta podnosioca prigovora;
- ime i prezime, ime jednog roditelja i godinu rođenja pacijenta;
- izjavu podnosioca prigovora;
- potpis podnosioca prigovora;
- potpis savetnika pacijenata.

Zapisnik iz stava 2. ovog člana dat je na Obrascu br. 1, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Savetnik pacijenata, prilikom uzimanja izjave podnosioca prigovora, zatražiće informacije o svim bitnim činjenicama i okolnostima, potrebnim da se što tačnije odredi sadržaj prigovora.

Ako je prigovor podnet preko tumača ili prevodioca, pored podataka iz stava 2. ovog člana, zapisnik sadrži i ime, prezime i adresu tumača, odnosno prevodioca, sa navođenjem na kom jeziku je podnet prigovor.

Podnosilac prigovora, uz prigovor, podnosi fotokopiju medicinske dokumentacije koju poseduje, a u vezi sa navodima iz prigovora.

Otklanjanje nedostataka prigovora

Član 5

Ako pismeni prigovor sadrži neki formalni nedostatak koji sprečava postupanje po prigovoru ili ako je nerazumljiv ili nepotpun, savetnik pacijenata zatražiće od podnosioca prigovora da u što kraćem roku otkloni uočene nedostatke.

Radi efikasnog postupanja po prigovoru, savetnik pacijenata o uočenim nedostacima obaveštava podnosioca prigovora pismeno ili usmeno, o čemu sastavlja zabelešku koja ostaje u spisima predmeta.

Nenadležnost za postupanje

Član 6

Ako savetnik pacijenata nije nadležan za postupanje po prigovoru, obavestiće o tome podnosioca prigovora i uputiti ga savetniku pacijenata nadležnom za postupanje po prigovoru, odnosno nadležnom organu.

Identifikacija i obraćanje savetnika pacijenata

Član 7

Savetnik pacijenata, nakon identifikacije službenom legitimacijom, obraća se direktoru zdravstvene ustanove ili rukovodiocu organizacione jedinice na koju se prigovor odnosi, odnosno osnivaču privatne prakse, odnosno odgovornom licu u visokoškolskoj ustanovi zdravstvene struke koja obavlja zdravstvenu delatnost, odnosno drugom pravnom licu koje obavlja određene poslove zdravstvene delatnosti, sa obaveštenjem o sadržaju prigovora po kojem postupaju.

Bitne okolnosti i činjenice

Član 8

Po podnetom prigovoru, savetnik pacijenata odmah, a najkasnije u roku od pet radnih dana od dana podnošenja prigovora, utvrđuje sve bitne okolnosti i činjenice u vezi sa navodima iznetim u prigovoru.

Utvrđivanje činjeničnog stanja

Član 9

Prilikom utvrđivanja činjeničnog stanja, savetnik pacijenata vrši uvid u medicinsku dokumentaciju pacijenta koja je u vezi sa navodima iz prigovora, u prisustvu zdravstvenog radnika, u skladu sa zakonom.

Radi utvrđivanja činjeničnog stanja o navodima iz prigovora, savetnik pacijenata zatražiće pismene informacije, podatke i mišljenja od rukovodioca organizacione jedinice, zdravstvenog radnika, odnosno zdravstvenog saradnika na čije postupanje se prigovor odnosi, kao i od direktora zdravstvene ustanove, odnosno osnivača privatne prakse, odnosno odgovornog lica u visokoškolskoj ustanovi zdravstvene struke koja obavlja zdravstvenu delatnost, odnosno drugog pravnog lica koje obavlja određene poslove zdravstvene delatnosti.

Zapisnik o bitnim okolnostima i činjenicama

Član 10

O utvrđenim bitnim okolnostima i činjenicama u vezi sa navodima iznetim u prigovoru, savetnik pacijenata sačinjava zapisnik.

Zapisnik iz stava 1. ovog člana, sadrži:

- naziv jedinice lokalne samouprave u kojoj se postupa po prigovoru;
- broj predmeta;
- datum, vreme i mesto sačinjavanja zapisnika;
- ime i prezime savetnika pacijenata;
- ime, prezime i zanimanje lica koje prisustvuje utvrđivanju činjeničnog stanja u ime davaoca zdravstvene usluge;
- opis utvrđenog činjeničnog stanja;
- popis dokumenata koja se prilažu uz zapisnik;
- potpis lica koje je prisustvovalo sačinjavanju zapisnika;
- potpis savetnika pacijenata.

Zapisnik iz stava 2. ovog člana dat je na Obrascu br. 2, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Sačinjavanje zapisnika

Član 11

Pre zaključenja zapisnika, savetnik pacijenata zapisnik čita licima koja su prisustvovala sačinjavanju zapisnika.

Na kraju zapisnika, konstatuje se da je zapisnik pročitao i da nisu stavljeni primedbe ili ukoliko jesu, upisuje se njihov sadržaj.

Po utvrđivanju činjeničnog stanja, zapisnik potpisuje lice koje je prisustvovalo sačinjavanju zapisnika i savetnik pacijenata.

Ako lice koje je prisustvovalo sačinjavanju zapisnika, odbije da potpiše zapisnik ili se udalji pre njegovog zaključenja, u zapisniku se navodi razlog zbog kojeg je potpis uskraćen.

Zapisnik se sačinjava u dva istovetna primerka, od kojih jedan primerak ostaje kod davaoca zdravstvene usluge, a drugi zadržava savetnik pacijenata.

Urednost zapisnika

Član 12

Zapisnik se vodi uredno i u njemu se ne sme ništa brisati.

Mesta u zapisniku koja su precrtana, moraju ostati čitljiva i overena potpisom savetnika pacijenata.

Ako se zapisnik sastoji od više listova, oni se označavaju rednim brojevima.

Svaki list se overava potpisom savetnika pacijenata i lica čija je izjava upisana na tom listu.

Izveštaji savetnika pacijenata

Član 13

U toku postupka po prigovoru, savetnik pacijenata na objektivan i nepristrasan način utvrđuje relevantne činjenice i okolnosti u vezi sa podnetim prigovorom i osnovanosti prigovora.

Na osnovu utvrđenih relevantnih činjenica i okolnosti u vezi sa podnetim prigovorom, savetnik pacijenata sačinjava izveštaj, koji odmah, a najkasnije u roku od tri radna dana, dostavlja podnosiocu prigovora, rukovodiocu organizacione jedinice i direktoru zdravstvene ustanove, odnosno osnivaču privatne prakse, odnosno odgovornom licu u visokoškolskoj ustanovi zdravstvene struke koja obavlja zdravstvenu delatnost, odnosno drugom pravnom licu koje obavlja određene poslove zdravstvene delatnosti.

Sadržaj izveštaja

Član 14

Izveštaj iz člana 13. stav 2. ovog pravilnika, pored podataka o podnosiocu prigovora, sadrži i podatke o utvrđenom činjeničnom stanju i osnovanosti prigovora, kao i obaveštenje da se podnosilac prigovora, nezadovoljan odgovorom savetnika pacijenata, može obratiti Savetu za zdravlje, zdravstvenoj inspekciji, odnosno nadležnom organu organizacije zdravstvenog osiguranja kod koje je pacijent zdravstveno osiguran.

Izveštaj iz stava 1. ovog člana dat je na Obrascu br. 3, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Obaveštavanje zdravstvene inspekcije

Član 15

Ako direktor zdravstvene ustanove ili rukovodilac organizacione jedinice na koju se prigovor odnosi, odnosno osnivač privatne prakse, odnosno odgovorno lice u visokoškolskoj ustanovi zdravstvene struke koja obavlja zdravstvenu delatnost, odnosno drugo pravno lice koje obavlja određene poslove zdravstvene delatnosti, u roku od pet radnih dana od dana dobijanja izveštaja iz člana 13. stav 2. ovog pravilnika, ne dostavi savetniku pacijenata obaveštenje o postupanju i preduzetim merama u vezi sa prigovorom, savetnik pacijenata će obavestiti zdravstvenu inspekciju.

Mesečni izveštaj savetnika pacijenata

Član 16

Savetnik pacijenata dostavlja mesečni izveštaj o podnetim prigovorima direktoru zdravstvene ustanove, odnosno osnivaču privatne prakse, odnosno odgovornom licu u visokoškolskoj ustanovi zdravstvene struke koja obavlja zdravstvenu delatnost, odnosno drugom pravnom licu koje obavlja određene poslove zdravstvene delatnosti, radi njihovog informisanja i preduzimanja određenih mera u okviru njihove nadležnosti.

Izveštaj iz stava 1. ovog člana sadrži podatke o broju podnetih prigovora, pravima pacijenata na koje se prigovori odnose, osnovanosti prigovora, kao i postupanju i preduzetim merama u vezi sa prigovorom.

Izveštaj iz stava 2. ovog člana dat je na Obrascu br. 4, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Podnošenje izveštaja savetu za zdravlje

Član 17

Savetnik pacijenata dostavlja tromesečni, šestomesečni i godišnji izveštaj Savetu za zdravlje.

Izveštaji iz stava 1. ovog člana sadrže podatke o broju podnetih prigovora, pravima pacijenata na koje se prigovori odnose, nazivu davaoca zdravstvene usluge, osnovanosti prigovora, poštovanju rokova utvrđenih zakonom, dostavljanju traženih obaveštenja o postupanju i preduzetim merama u vezi sa prigovorom, podatke o broju i vrsti datih informacija i saveta u vezi sa pravima pacijenata, kao i drugim bitnim činjenicama u vezi sa postupanjem savetnika pacijenata.

Izveštaj iz stava 2. ovog člana dat je na Obrascu br. 5, koji je odštampan uz ovaj pravilnik i čini njegov sastavni deo.

Saradnja sa organizacijom zdravstvenog osiguranja

Član 18

Savetnik pacijenata, u obavljanju poslova utvrđenih zakonom, ostvaruje saradnju sa organizacijom zdravstvenog osiguranja, u skladu sa zakonom.

Stupanje na snagu

Član 19

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije", a primenjuje se od 1. decembra 2013. godine.

Obrazac br. 1



Republika Srbija

(naziv jedinice lokalne samouprave)

Broj:

Datum:

ZAPISNIK

O USMENO PODNETOM PRIGOVORU SAVETNIKU PACIJENATA

Vreme i mesto sačinjavanja zapisnika:

u _____, dana _____, u _____ časova

Ime i prezime savetnika pacijenata:

Ime, prezime i adresa podnosioca prigovora:

Ime i prezime pacijenta:

ime jednog roditelja: _____ i godina rođenja pacijenta:

_____.

Izjava podnosioca prigovora

Potpis podnosioca prigovora

Potpis savetnika pacijenta

Obrazac br. 2



Republika Srbija

(naziv jedinice lokalne samouprave)

Broj:

Datum:

ZAPISNIK

SAVETNIKA PACIJENATA O UTVRĐENIM BITNIM OKOLNOSTIMA I ČINJENICAMA
U VEZI SA NAVODIMA IZNETIM U PRIGOVORU

Vreme i mesto sačinjavanja zapisnika:

u _____, dana _____, u _____ časova

Ime i prezime savetnika pacijenata:

Ime, prezime i zanimanje lica koje prisustvuje utvrđivanju činjeničnog stanja u ime davaoca
zdravstvene usluge

Popis dokumenata koja se prilažu uz zapisnik

Opis utvrđenog činjeničnog stanja

Potpis lica koje je
prisustvovalo sačinjavanju

Potpis savetnika pacijenta

Obrazac br. 3



Republika Srbija

(naziv jedinice lokalne samouprave)

Broj:

Datum:

**IZVEŠTAJ
SAVETNIKA PACIJENATA PO PRIGOVORU**

1. Ime i prezime savetnika pacijenata:

2. Mesto i datum sačinjavanja izveštaja:

u _____, dana _____, u _____ časova.

3. Ime, prezime i adresa podnosioca prigovora:

4. Ime i prezime pacijenta:

ime jednog roditelja: _____ i godina rođenja pacijenta:

5. Prava pacijenata na koja se prigovor odnosi

6. Popis dokumenata i drugih činjenica na osnovu kojih se zasniva opis činjeničnog stanja

7. Podaci o utvrđenom činjeničnom stanju

8. Zaključak o osnovanosti odnosno neosnovanosti prigovora

9. Dato uputstvo podnosiocu prigovora, da može da se obrati savetu za zdravlje, zdravstvenoj inspekciji, odnosno nadležnom organu zdravstvenog osiguranja ukoliko je nezadovoljan izveštajem savetnika pacijenata

Potpis savetnika pacijenata

Obrazac br. 4



Republika Srbija

(naziv jedinice lokalne samouprave)

Broj:

Datum:

MESEČNI IZVEŠTAJ ZAŠTITNIKA PACIJENATA

1. Ime i prezime savetnika pacijenata:
2. Izveštaj za mesec - godinu:
3. Broj podnetih prigovora po pravima na koje se odnosi:
4. Ukupan broj prigovora: _____, od toga osnovanih _____, neosnovanih _____
5. Broj zdravstvenih ustanova i privatne prakse na koje se prigovor odnosi:
6. Izveštaj savetnika pacijenata po prigovoru u roku broj:
7. Postupanje direktora i odgovornih lica po dostavljenom izveštaju savetnika pacijenata u roku broj:
8. Preduzete mere u zaštiti prava pacijenata i njihova realizacija:
9. Najčešća povreda prava pacijenata:
10. Broj datih saveta pacijenata o njihovim pravima:
11. Broj prigovora podnetih savetu, zdravstvenoj inspekciji ili organizaciji zdravstvenog osiguranja:

Potpis savetnika pacijenata

Obrazac br. 5



Republika Srbija

(naziv jedinice lokalne samouprave)

Broj:

Datum:

IZVEŠTAJ

ZAŠTITNIKA PACIJENATA ZA PERIOD _____*

1. Ime i prezime savetnika pacijenata:
2. Izveštaj za period:
3. Broj podnetih prigovora po pravima na koje se odnosi:
4. Ukupan broj prigovora: _____ od toga osnovanih _____, neosnovanih _____
5. Broj zdravstvenih ustanova i privatne prakse na koje se prigovor odnosi:
6. Izveštaj savetnika pacijenata po prigovoru u roku broj:
7. Postupanje direktora i odgovornih lica po dostavljenom izveštaju savetnika pacijenata u roku broj:
8. Preduzete mere u zaštiti prava pacijenata i njihova realizacija:
9. Najčešća povreda prava pacijenata:
10. Broj datih saveta pacijenata o njihovim pravima:
11. Broj prigovora podnetih savetu, zdravstvenoj inspekciji ili organizaciji zdravstvenog osiguranja:
12. Napomena:

*Po istom obrascu priprema se tromesečni, šestomesečni i godišnji izveštaj.

Potpis savetnika pacijenata