

- ✓ Здравствени радник који руководи процесом рада и заштитник пацијентових права треба да успоставе добру комуникацију са пацијентом који им се обратио, покажу разумевање, стрpljivost, добронамерност и спремност за проналажење одговарајућег решења у вези са насталим проблемом.



Заштитник пацијентових права дужан је да напише месечни извештај који упућује директору здравствене установе. Шестомесечни и годишњи извештај о поднетим приговорима достављају се Управном одбору здравствене установе и Министарству здравља.

Месечни извештај има за циљ да укаже на:

- ✓ број поднетих приговора;
- ✓ учесталост поједине врсте приговора;
- ✓ учесталост приговора против истог здравственог радника;
- ✓ препоруку заштитника пацијентових права за предузимање појединих мера којима се спречава даља повреда права пацијената или укоренивање незаконитог начина рада здравствене установе.

ПОХВАЛЕ И ИЗРАЖАВАЊЕ ЗАХВАЛНОСТИ

Пацијент може упутити и похвалу здравственом раднику или здравственој установи уколико је задовољан квалитетом пружене здравствене услуге.

ОДГОВОР НА ПРИГОВОР

- ✓ Одговор се упућује пацијенту најдуже у року од 8 дана од дана подношења приговора.
- ✓ Одговор мора бити јасан и образложен.
- ✓ Одговор мора садржати одговоре на све наводе из приговора.
- ✓ Потребно је да одговор садржи мишљење о основаности приговора.
- ✓ У образложењу одговора заштитник пацијентових права мора се позвати на одговарајуће законске прописе који указују на ваљаност оцене основаности приговора.
- ✓ У одговору морају бити набројани сви размотрени докази на основу којих се ценила основаност приговора.
- ✓ У зависности од врсте основаног приговора, одговор може, поред наведеног, садржати: извињење пацијенту због некоректног понашања здравственог радника, правни савет, упутство подносиоцу приговора како даље да поступа да би се остварило његово право, као и савет пацијенту о томе постоји ли могућност да се обрати некој од невладиних организација које се баве тим питањима.
- ✓ Пацијент треба да буде извештен о мерама које су предузете против здравственог радника који је повредио његово право.
- ✓ За сваки приговор треба да буде оформљен посебан предмет.
- ✓ Сваки приговор мора бити заведен.
- ✓ Усмени приговори морају бити евидентирани у виду службене белешке.
- ✓ Након достављања одговора пацијенту, сваки предмет треба да буде архивиран.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА



Пројекат „Развој здравства Србије“ који се финансира из кредита Светске банке.

ИМАТЕ ПРАВО!



ПОСТУПАК ПО ПРИГОВОРУ ПАЦИЈЕНТА



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА



ПРАВО НА ПРИГОВОР ПАЦИЈЕНАТА У СИСТЕМУ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Лекари, медицинско особље или здравствена установа која пружа услуге пацијентима могу очекивати жалбе на свој рад. Пошто су пацијенти све боље информисани и све свеснији својих права, број жалби на квалитет здравствене заштите се повећава. Међутим, ова појава не мора да значи да је дошло до пада квалитета здравствених услуга – то може значити да су здравствени радници и здравствене установе постали одговорнији у односу на потребе, сугестије или жалбе својих пацијената, као и да више воде рачуна о њиховим правима.

Право на приговор једно је од права пацијената предвиђено Законом о здравственој заштити. Ово право пружа пацијенту могућност да на нивоу здравствене установе изрази своје незадовољство, укаже на учињену грешку, пропуст или некоректно понашање здравственог радника, те да уз помоћ заштитника пацијентових права реши проблем и оствари своје право из области здравствене заштите и здравственог осигурања.

ШТА МОЖЕ БИТИ ПРЕДМЕТ ЖАЛБЕ ПАЦИЈЕНАТА

Жалбе пацијената се могу описати као израз незадовољства због ускраћене здравствене услуге, начина њеног пружања, третмана пацијента од стране здравственог радника, здравственог сарадника или другог запосленог лица у здравственој установи, или због тога што су им права ускраћена, а што за последицу има очекивање или захтев за истраживањем и решавањем жалбе.

СВРХА ПРИГОВОРА

Поднети приговори помажу да се идентификују грешке и пропусти у раду, ако их има, и да се на тај начин спречи њихово понављање и прерастање у лош квалитет, лошу праксу или незаконит рад здравствене установе.

На основу извештаја о поднетим приговорима доносе се одлуке о предузимању неопходних мера против немара или незаконитог поступања здравствених радника, чиме се спречава продубљивање проблема и покретање поступака који штете угледу здравствених радника и здравствене установе.

КАКО СЕ ПИШЕ ПРИГОВОР

Приговор се подноси у писменој форми или усмено, а на основу усменог приговора се онда прави записник. Приговор мора садржати:

- ✓ податке о здравственој установи и здравственом раднику на којег се приговор односи;
- ✓ датум подношења приговора;
- ✓ детаљан опис разлога за подношење приговора;
- ✓ податке о подносиоцу приговора (име и презиме, адреса, број телефона) ради достављања одговора и евентуалног успостављања комуникације са пацијентом.

Уз приговор се доставља расположива медицинска документација која је неопходна за његово разматрање.

- ✓ Приговор се може поднети здравственом раднику који руководи процесом рада или заштитнику пацијентових права који је задужен за разматрање приговора.
- ✓ Приговор може поднети пацијент, члан његове породице или друго лице које пацијент овласти.

КАКО СЕ РАЗМАТРА ПРИГОВОР

- ✓ Након пријема приговора заштитник пацијентових права утврђује да ли поступање по приговору спада у његову надлежност, тј. да ли је проблем пацијента везан за област здравствене заштите и здравственог осигурања.
- ✓ У случају ненадлежности, заштитник пацијентових права у свом одговору даје правни савет пацијенту у писаној форми, и упућује га на надлежну установу или на неко од удружења која се баве заштитом права пацијената.
- ✓ Заштитник пацијентових права разматра све наводе из приговора и цени његову основаност, тј. утврђује да ли је у конкретном случају дошло до повреде права пацијента.
- ✓ Приликом разматрања приговора заштитник пацијентових права може затражити изјаву од здравственог радника на кога се приговор односи, као и мишљење радника који руководи процесом рада.
- ✓ Рок за поступање по приговору је 5 дана.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИГОВОРУ

- ✓ Сваком поднетом приговору приступа се одговорно и озбиљно.
- ✓ Поступак решавања приговора треба да буде једноставан и брз.
- ✓ Сваки приговор се мора размотрити објективно и праведно.
- ✓ Разматрају се сви наводи из приговора ради свеобухватног расветљавања чињеничног стања.
- ✓ Усмени приговор одмах разматрају радник који руководи процесом рада и заштитник пацијентових права.
- ✓ Уколико је усмени приговор основан, грешка или пропуст здравственог радника исправља се одмах, на лицу места, како би се непосредно и без одлагања помогло пацијенту и спречило продубљивање проблема.
- ✓ Заштитник пацијентових права у свом раду поступа независно и непристрасно и директор здравствене установе или други здравствени радник немају право да утичу на његов рад.