

ПРОЦЕДУРА О ПРИЈЕМУ, РАЗМАТРАЊУ И  
РЕШАВАЊУ ПО ЖАЛБИ ПАЦИЈЕНАТА

Република Србија  
Аутономна Покрајина Војводина  
Специјална болница за психијатријске болести  
„Др Славољуб Бакаловић“ Вршац  
Број: 01-1264/5  
Дана: 30.11.2020. године

## ПРОЦЕДУРА О ПРИЈЕМУ, РАЗМАТРАЊУ И РЕШАВАЊУ ПО ЖАЛБИ ПАЦИЈЕНАТА

### 1.0. ЦИЉ

Циљ ове процедуре је утврђивање поступка пријема, начина разматрања и решавања по жалби пацијента Специјалне болнице за психијатријске болести „Др Славољуб Бакаловић“ Вршац (у даљем тексту: Болница).

### 2.0. ОБИМ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Процедура се примењује на све пацијенте, бивше и садашње, без обзира да ли су се налазили на хоспиталном или амбулантном лечењу.

Ова процедура примењује се у свим организационим јединицама у оквиру Болнице.

### 3.0. СКРАЋЕНИЦЕ

Болница - Специјална болница за психијатријске болести „Др Славољуб Бакаловић“ Вршац.

### 4.0. ДЕФИНИЦИЈЕ

Пацијент је лице, односно осигурано лице у смислу Закона о здравственом осигурању, болесно или здраво, које затражи или коме се пружа здравствена услуга ради очувања и унапређења здравља и лечења.

Жалба је писмени документ или усмена изјава пацијента која се односи на ускраћеност права на здравствену заштиту, незадовољство пруженом здравственом заштитом или незадовољством односа запосленог у Болници према пацијенту.

### 5.0. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРИМЕНУ ПРОЦЕДУРЕ

За примену ове Процедуре одговорни су директор Болнице, начелници одељења, ординирајући лекар пацијента и дипломирани правник Болнице.

### 6.0. ДЕТАЉАН ОПИС АКТИВНОСТИ:

Пацијент, односно његов законски заступник имају право на подношење жалбе на немогућност остваривања права из области здравствене заштите, начина пружања здравствене заштите и односа према пацијенту.

Пацијент који сматра да му је ускраћено право на здравствену заштиту или му је поступком запосленог у Болници ускраћено неко од права из области здравствене заштите може поднети жалбу руководиоцу организационе јединице у којој је настао разлог за подношење жалбе.

Пацијент може поднети жалбу и директору Болнице.

Жалба се подноси у писменој форми, код пословног секретара или усмено ординирајућем лекару, начелнику одељења, главној сестри одељења или директору.

Жалбу поднету у писаном облику-пословни секретар заводи у деловоднику и упућује лицу на кога се жалба односи.

За жалбу која се подноси усмено, лице коме се иста подноси, дужно је да сачини службену белешку са подацима о подносиоцу и разлозима подношења жалбе и да, ако је у могућности поступи по жалби и предузме мере за отклањање разлога подношења жалбе.

Ако лице којем је жалба упућена није у могућност и да одговори и поступи по жалби која је основана, сачињену службену белешку упућује директору.

Након пријема жалбе - приговора лице на кога се исти односи и његов непосредни руководилац, на основу сагледавања свих навода у жалби - приговору утврђује основаност и предузимају мере за отклањање учињених по вреда, уколико је жалба - приговор основан и о предузетим мерама обавештавају подносиоца проговора.

У случају да начелник медицинског одељења на основу расположивих чињеница није у могућности да отклони проблем, жалбу - приговор пацијента упућује директору Болнице. Директор Болнице задужује запосленог да, након увида у медицинску документацију пацијента и разлоге под ношења жалбе, сачини одговор са обавештењем о предузетим мерама. Изузетно, директор Болнице може формирати комисију ради утврђивања чињеничног стања и достављања одговора по жалби пацијента.

Одговор се доставља пацијенту писменим путем, потписан од стране директора Болнице, руководиоца организационе јединице и по потреби, дипломираног правника, ако је у питању по реда законом утврђеног права пацијента.

Рок за одлучивање по жалби утврђује директор Болнице и исти не може бити дужи од 15 (петнаест) дана.

Пацијенту који жели да поднесе жалбу, обавезно се даје информација да жалбу може поднети и Канцеларији за заштиту права пацијената која се налази у Београду, Тиршова бр.1. Обавештење о Канцеларији за заштиту права пацијената са навођењем улице, броја канцеларије, броја телефона, мејл адресом и радним временом канцеларије истакнуто је на огласној табли ИМЗ и огласним таблама организационе јединице.

Ако пацијент поднесе жалбу Канцеларији за заштиту права пацијената, директор или лице које овласти, је обавезно да поступи по захтеву овлашћеног лица из Канцеларије за заштиту права пацијената на одговарајући начин - пријемом и разговором овлашћеног лица и давањем на увид свих тражених докумената или доставом одговора у писменој форми и у одређеном року.

Жалба и одговор пацијент у одлажу се у здравствени картон пацијента и посебан регистар у Одсеку за правне, кадровске и административне послове.

О поднетим жалбама пацијената дипломирани правник води евиденцију у посебној свесци у коју уноси податке о имен у и презимену подносиоца жалбе, датуму пријема жалбе и датуму достављања одговора од стране ИМЗ.

Пацијенти могу поднети жалбу и убацивањем исте у "кутију за жалбе, приговоре и похвале" које се налази у Одељењу за специјалистичко - консултативне прегледе Клинике за одрасле.

Комисија за унапређење квалитета рада ИМЗ анализира припеле жалбе и обавештава директора ИМЗ у циљу предузимања одговарајућих мера.

## **7.0. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА**

Закон о здравственој заштити („Сл. гласник РС" бр. 25/2019.)

Закон о правима пацијената („Сл. гласник РС" бр: 45/2013, 25/2019 - др. закон) Закон о заштити лица са менталним сметњама („Сл. гласник РС" бр: 45/2013.) Закон о заштити података о личности („Сл. гласник РС" бр: 87/2018.)

## **8.0. ПРИЛОЗИ**

Обавештење за Канцеларију за заштиту права пацијената Свеска евиденције о жалбама пацијената

Фотографија "кутије за жалбе, приговоре и похвале"

ДИРЕКТОР БОЛНИЦЕ

Прим. др Татјана Воскресенски  
спец. неуропсихијатрије  
субспец. клиничке неурофизиологије  
са епилептологијом