

Zakon o pravima pacijenata

Mr sc med. Dr Miloranka Petrov Kiurski
RFZO – filijala za srednje-banatski okrug Zrenjanin

ZAKON O PRAVIMA PACIJENATA

("Sl. glasnik RS", br. 45/2013 i 25/2019 - dr. zakon)

- Član 3

- Pacijentu se garantuje jednako **pravo na kvalitetnu i kontinuiranu zdravstvenu zaštitu (ZZ)** u skladu sa njegovim zdravstvenim stanjem, **opšteprihvaćenim stručnim standardima i etičkim načelima**, u najboljem interesu pacijenta i uz poštovanje njegovih ličnih stavova.
- Ostvarivanje prava iz stava 1. ovog člana zasniva se na partnerskom odnosu pacijenta kao primaoca zdravstvenih usluga i zdravstvenog radnika, odnosno zdravstvenog saradnika kao davaoca zdravstvenih usluga.
- Partnerski odnos iz stava 2. ovog člana podrazumeva uzajamno poverenje i poštovanje **između** pacijenta i zdravstvenog radnika, odnosno zdravstvenog saradnika na svim nivoima ZZ, kao prava i dužnosti partnera u tom odnosu.



Kvalitet života-definicija

- Kvalitet života se definiše kao percepcija pojedinaca o sopstvenom položaju u životu u kontekstu kulture i sistema vrednosti u kojima žive, kao i prema svojim ciljevima, očekivanjima, standardima i interesovanjima. To je široki koncept koga čine fizičko zdravlje pojedinaca, psihološki status, materijalna nezavisnost, socijalni odnosi i njihovi odnosi prema značajnim karakteristikama spoljašnje sredine.(SZO)

- ZAKON O
PRAVIMA
PACIJENATA

Udruženje pacijenata Srbije

- Ovo udruženje nije skup udruženja već skup pojedinaca koji se godinama unazad bave radom u različitim udruženjima pacijenata.
- Smatramo da je najvažnije da budemo efikasni i da svojim radom pomognemo pacijentima.
- Postavili smo tri osnovna cilja:
 1. **veća** dostupnost inovativnih terapija,
 2. zastupanje prava pacijenata na svim mestima na kojima se **odlučuje** o pravima pacijenata i, verovatno najvažniji,
 3. rad na prevenciji.

Svetski savez pacijenata (World patients alliance – WPA)

- WPA okuplja organizacije pacijenata, profesionalne organizacije, mreže i druge organizacije u cilju osnaživanja pacijenta širom sveta.
- Ciljevi i zadaci ove organizacije su ojačavanje **trećeg stuba zdravstva** - zastupanje i promovisanje prava pacijenata i sprovođenje akcija u cilju unapređenja položaja, kvaliteta lečenja i dostupnosti informacija.

Права и обавезе пацијената (Закон о правима пацијената) - Права пацијената

- Право на доступност здравствене заштите
- Право на информације
- Право на превентивне мере
- Право на квалитет пружања здравствене услуге
- Право на безбедност пацијента
- Право на обавештење
- Право на слободан избор
- Право на друго стручно мишљење
- Право на приватност и поверљивост
- Право на пристанак
- Право на увид у медицинску документацију
- Право на поверљивост података о здравственом стању пацијента
- Право пацијента који учествује у медицинском истраживању
- Право детета у стационарним здравственим установама
- Право пацијента да на сопствену одговорност напусти стационарну здравствену установу
- Право на олакшавање патњи и бола
- Право на поштовање пацијентовог времена
- Право на приговор
- Право на накнаду штете

Prava pacijenata

- **Pravo na dostupnost zdravstvene zaštite**

- **Član 6**

- Pacijent ima pravo *na dostupnu i kvalitetnu zdravstvenu zaštitu*, u skladu sa svojim zdravstvenim stanjem, a u granicama materijalnih mogućnosti sistema zdravstvene zaštite.
- U postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite, pacijent ima pravo na *jednak pristup zdravstvenoj službi*, bez diskriminacije u odnosu na finansijske mogućnosti, mesto stanovanja, vrstu oboljenja, vreme pristupa zdravstvenoj službi ili u odnosu na neku drugu različitost koja može da bude uzrok diskriminacije.

- **Pravo na informacije**

- **Član 7**

- Pacijent ima pravo *na sve vrste informacija o stanju svoga zdravlja, zdravstvenoj službi i načinu kako je koristi*, kao i na sve informacije koje su na osnovu naučnih istraživanja i tehnoloških inovacija dostupne.
- Pacijent ima pravo *na informacije o pravima iz zdravstvenog osiguranja i postupcima za ostvarivanje tih prava*.
- Pacijent ima pravo da informacije iz st. 1. i 2. ovog člana, dobije blagovremeno i na način koji je u njegovom najboljem interesu.
- Pacijent ima pravo na informaciju o imenu i prezimenu i profesionalnom statusu zdravstvenih radnika, odnosno zdravstvenih saradnika koji učestvuju u preduzimanju medicinskih mera i postupku njegovog lečenja uopšte.

Prava pacijenata

- **Pravo na preventivne mere**

- **Član 8**

- Pacijent ima pravo na odgovarajuće zdravstvene usluge radi *očuvanja i unapređenja zdravlja, sprečavanja, suzbijanja i ranog otkrivanja bolesti i drugih poremećaja zdravlja.*
- Zdravstvena ustanova ima obavezu sprovođenja preventivnih mera iz stava 1. ovog člana, podizanjem svesti ljudi i obezbeđivanjem zdravstvenih usluga u odgovarajućim intervalima, za grupacije stanovništva koje su izložene povećanom riziku obolevanja, u skladu sa zakonom.

- **Pravo na kvalitet pružanja zdravstvene usluge**

- **Član 9**

- Pacijent ima pravo *na blagovremenu i kvalitetnu zdravstvenu uslugu*, u skladu sa zdravstvenim stanjem i utvrđenim stručnim standardima.
- Pravo na kvalitet zdravstvene usluge podrazumeva odgovarajući nivo pružanja zdravstvenih usluga i humanog odnosa prema pacijentu.

- **Pravo na bezbednost pacijenta**

- **Član 10**

- Pacijent ima pravo na *bezbednost u ostvarivanju zdravstvene zaštite*, u skladu sa savremenim dostignućima zdravstvene struke i nauke, s ciljem postizanja najpovoljnijeg ishoda lečenja i smanjenja rizika za nastanak neželjenih posledica po zdravlje pacijenta, na najmanju moguću meru.
- Pacijent ne može trpeti štetu prouzrokovanu neadekvatnim funkcionisanjem zdravstvene službe.

Prava pacijenta

- **Pravo na obaveštenje**

- **Član 11**

- Pacijent ima pravo da od nadležnog zdravstvenog radnika blagovremeno dobije obaveštenje, koje mu je potrebno kako bi doneo odluku da pristane ili ne pristane na predloženu medicinsku meru.

Obaveštenje iz stava 1. ovog člana obuhvata:

- 1) dijagnozu i prognozu bolesti;
- 2) kratak opis, cilj i korist od predložene medicinske mere, vreme trajanja i moguće posledice preduzimanja, odnosno nepreduzimanja predložene medicinske mere;
- 3) vrstu i verovatnoću mogućih rizika, bolne i druge sporedne ili trajne posledice;
- 4) alternativne metode lečenja;
- 5) moguće promene pacijentovog stanja posle preduzimanja predložene medicinske mere, kao i moguće nužne promene u načinu života pacijenata;
- 6) dejstvo lekova i moguće sporedne posledice tog dejstva.

Prava pacijenta

- **Pravo na slobodan izbor**
 - **Član 12**
- Pacijent ima pravo na slobodan izbor doktora medicine, odnosno doktora stomatologije, zdravstvene ustanove, kao i slobodan izbor predloženih medicinskih mera, u skladu sa zakonom.
 - **Pravo na drugo stručno mišljenje**
 - **Član 13**
- Pacijent ima pravo da od doktora medicine, odnosno doktora stomatologije, koji nije direktno učestvovao u pružanju zdravstvene usluge, zatraži drugo stručno mišljenje o stanju svoga zdravlja.
 - **Pravo na privatnost i poverljivost**
 - **Član 14**
- Pacijent ima pravo na poverljivost svih ličnih informacija, koje je saopštio nadležnom zdravstvenom radniku, odnosno zdravstvenom saradniku, uključujući i one koje se odnose na stanje njegovog zdravlja i potencijalne dijagnostičke i terapijske procedure, kao i pravo na zaštitu svoje privatnosti tokom sprovođenja dijagnostičkih ispitivanja i lečenja u celini.
- Pregledu pacijenta i preduzimanju medicinskih mera uopšte, mogu prisustvovati samo oni zdravstveni radnici, odnosno zdravstveni saradnici koji neposredno učestvuju u pregledu pacijenta i preduzimanju medicinskih mera.
- Po pravilu, pregledu pacijenta i preduzimanju drugih medicinskih mera, mogu prisustvovati učenici i studenti škola i visokoškolskih ustanova zdravstvene struke, u svrhu obavljanja praktične nastave, kao i zdravstveni radnici i zdravstveni saradnici, u toku obavljanja pripravničkog staža i stručnog usavršavanja, osim ako to pacijent odbije.
- Tokom boravka u stacionarnoj zdravstvenoj ustanovi, pacijent ima pravo primanja posetilaca, u skladu sa kućnim redom zdravstvene ustanove, kao i pravo da zabrani posete određenom licu ili licima.

Prava pacijenta

- **Pravo na pristanak**

- **Član 15**

- Pacijent ima pravo da slobodno odlučuje o svemu što se tiče njegovog života i zdravlja, osim u slučajevima kada to direktno ugrožava život i zdravlje drugih lica.
- Bez pristanka pacijenta ne sme se, po pravilu, nad njim preduzeti nikakva medicinska mera.

- **Pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju**

- **Član 20**

- Pacijent ima pravo uvida u svoju medicinsku dokumentaciju.
- U slučaju kada je pacijent dete, odnosno lice lišeno poslovne sposobnosti, pravo uvida u medicinsku dokumentaciju ima zakonski zastupnik, osim u slučaju iz člana 24. stav 1. ovog zakona.
- Dete, koje je navršilo 15 godina života i koje je sposobno za rasuđivanje, ima pravo uvida u svoju medicinsku dokumentaciju.
- Članovi uže porodice pacijenta imaju, izuzetno, pravo uvida u medicinsku dokumentaciju svog člana porodice, ako su ti podaci od značaja za njihovo lečenje.
- Nadležni zdravstveni radnik dužan je da uredno vodi medicinsku dokumentaciju, u skladu sa zakonom, i da evidentira sve preduzete medicinske mere, a posebno anamnezu, dijagnozu, dijagnostičke mere, terapiju i rezultat terapije, kao i savete date pacijentu. (**ZK orjentisan pacijentu**)

Dužnosti pacijenta

Одговорност пацијента за лично здравље:

- Активно учествује при заштити, очувању и унапређењу свог здравља
- У потпуности информише надлежног здравственог радника о истинитим подацима о свом здравственом стању
- Придржава се упутстава и предузима мере прописане терапије од стране надлежног здравственог радника

Одговорност пацијента према другим корисницима здравствених услуга:

- Пацијент је дужан да поштује права других пацијената

Одговорност пацијента према другим здравственим радницима, односно здравственим сарадницима:

- Пацијент је дужан да се према здравственом раднику односи са поштовањем и уважавањем
- Забрањено је ометање здравственог радника при пружању здравствене заштите
- Пацијент је дужан да информише здравствену установу о промени адресе или телефонског броја

Ko brine o pravima pacijenata?

1. Zaštitnik prava osiguranika (u domu zdravlja ili bolnici)
2. Savetnik za zaštitu pacijenata (u opštini)



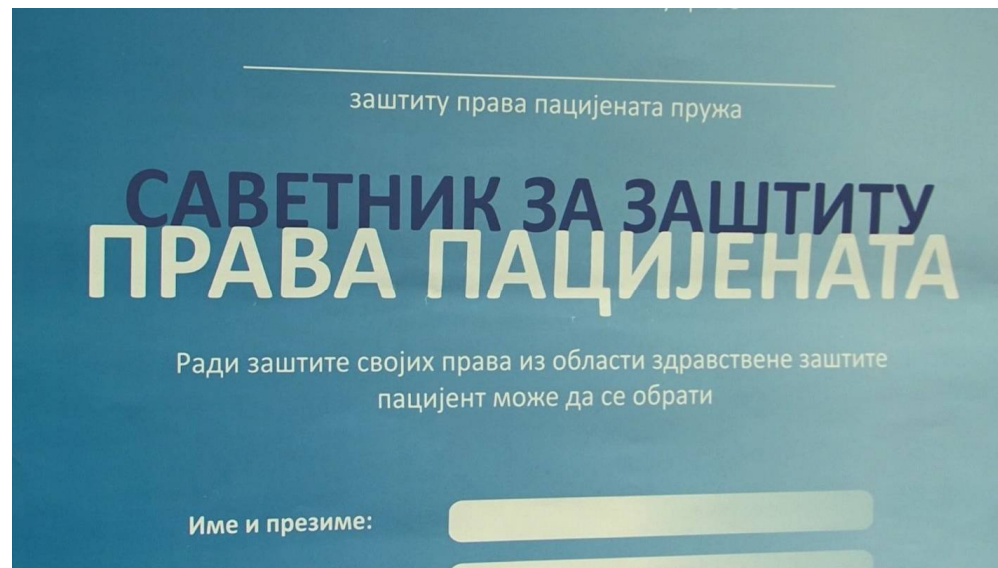
Zaštitnik prava osiguranika

- Ukoliko pacijentu nije propisana dobra terapija, ako lekar nije mogao da mu zakaže pregled kod specijaliste u predviđenom roku ili je, mimo procedura, pacijentu predloženo da pregled obavi u privatnoj ustanovi.
- Zaštitniku osiguranika građani podnose zahtev kako bi vratili novac kojim su platili pregled koji su obavili u privatnoj praksi. (Ovo je moguće samo uz potvrdu koju vam izdaju državna ustanova u kojoj pacijent nije uspeo da zakaže pregled u roku od 30 dana.)
- Novac je moguće vratiti čak i kada lekar uputi pacijenta na bolničkom lečenju da uradi neophodne analize u privatnoj ustanovi.
- Značajno je napomenuti da se novac ne može vratiti za intervencije za koje postoji lista čekanja. Kancelarije ove službe su u bolnicama ili domovima zdravlja i
- RFZO



Savetnik za zaštitu pacijenata

- Pravo da podnesu prigovor Savetniku za zaštitu prava pacijenata imaju:
 1. Pacijent koji smatra da mu je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu, ili da mu je postupkom zdravstvenog radnika, odnosno saradnika, uskraćeno neko od prava iz oblasti zdravstvene zaštite, ima pravo da podnese prigovor savetniku za zaštitu prava pacijenata.
 2. Pacijenti koji imaju primedbu na ponašanje medicinskog osoblja ili smatraju da su zdravstveni radnici prekršili etička načela



заштиту права пацијената пружа

**САВЕТНИК ЗА ЗАШТИТУ
ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА**

Ради заштите својих права из области здравствене заштите
пацијент може да се обрати

Име и презиме:

Zaštitnik prava osiguranika

- Da se pacijenti zaista obraćaju, potvrđuje i podatak RFZO od prošle godine (2022.): **zaštitniku su se građani zvanično obratili 18.850 puta.**
- Pacijenti su podneli 297 prijava zbog povrede prava iz zdravstvenog osiguranja, i to najčešće jer nisu mogli da zakažu specijalistički pregled u roku od mesec dana.
- Najviše prijava stiglo je na račun:
 - Kliničkog centra Vojvodine (97),
 - Zdravstvenog centra Vranje (43),
 - Opšte bolnice u Subotici (23),
 - Doma zdravlja Novi Sad (19),
 - Vojnomedicinske akademije (19)...
 - Kliničkog centra Srbije i drugih beogradskih ustanova manje od deset prijava



Pritužbe pacijenata Ministarstvu zdravlja RS, LKS, SLD

Stručni nadzor

- Interni stručni nadzor
- Vanredni eksterni stručni nadzor

LKS

- Etički odbor
- Sud časti LKS

SLD

- Etički odbor

Literatura:

- 1. ZAKON O ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI ("Sl. glasnik RS", br. 25/2019)
- ZAKON O PRAVIMA PACIJENATA ("Sl. glasnik RS", br. 45/2013 i 25/2019 - dr. zakon)
- Ko brine o pravima pacijenata?, Zdravlje Vodič, <http://zdravlje-vodic.rs/ko-brine-o-pravima-pacijenata/>
- Postupanje savetnika pacijenata po prigovorima, Pravni portal, <https://www.pravniportal.com/postupanje-savetnika-pacijenata-po-prigovorima/>

HVALA NA PAŽNJI

