

**„ДОМ ЗДРАВЉА КИКИНДА“
КРАЉА ПЕТРА I БР. 106, КИКИНДА**

**П Р А В И Л Н И К
О УСЛОВИМА И ПОСТУПКУ ОСТВАРИВАЊА ЗДРАВСТВЕНЕ
ЗАШТИТЕ И КУЋНОМ РЕДУ
У „ДОМУ ЗДРАВЉА КИКИНДА“**

У Кикинди, фебруар 2013. Године

На основу чл.3, 4, 42-43, Закона о здравственој заштити („Службени гласник Републике Србије“ бр. 107/05... 72/09, 119/12) и члана 57. Статута „Дома здравља Кикинда“ Кикинда, Управни одбор „Дома здравља Кикинда“ Кикинда на седници која је одржана дана 28.02.2013.године, донео је следећи:

П Р А В И Л Н И К

О УСЛОВИМА И ПОСТУПКУ ОСТВАРИВАЊА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ И КУЋНОМ РЕДУ У „ДОМУ ЗДРАВЉА КИКИНДА“

ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Овим Правилником, у складу са Законом, утврђује се у здравственој установи „Дому здравља Кикинда“ (даље: здравствена установа) услови и поступак коришћења здравствене заштите пацијената; услови боравка и понашања за време остваривања здравствене заштите у здравственој установи; друга питања од значаја за коришћење здравствене заштите у здравственој установи кроз:

- I Дужности и права пацијената
- II Кућни ред
- III Пријем и реглед пацијената
- IV Право пацијената на тајност података
- V Избор, замену и промену изабраног лекара
- VI Посебне одредбе
- VII Завршне одредбе

I. ДУЖНОСТИ И ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА

Члан 1.

У коришћењу здравствене заштите сви грађани су једнаки без обзира на пол, расу, националност, вероисповест, политичко уверење, друштвени и економски положај.

Члан 2.

У коришћењу здравствене заштите, страни држављани и лица без држављанства имају једнака права и дужности као домаћи грађани, у складу са Законом о здравственој заштити и другим посебним прописима.

Дужност је свих запослених у здравственој установи да пацијенту омогуће остваривање свих права прописаних законом, као и подзаконским актима донетим за спровођење Закона као и да пацијенту пружи стручну помоћ у остваривању тих права.

Члан 3.

Пословни бонтон као скуп опште прихваћених правила понашања на радном месту и у пословној комуникацији треба да буде прихваћен од стране свих запослених као стандард понашања у Дому здравља, ради остваривања добрих пословних односа, као и заштита личног и професионалног угледа запослених.

Члан 4.

Грађани Републике Србије, као и друга лица која имају пребивалиште или боравиште у Републици Србији, имају право на здравствену заштиту у складу са законом и дужност да чувају и унапређују своје здравље и здравље других грађана, као и услове животне и радне средине у којој учествују.

Члан 5.

За време лечења и остваривања здравствене заштите у здравственим установама пацијенти су дужни да се придржавају општих аката здравствене установе о условима боравка и понашања у њој.

У случају да пацијент захтева да прекине лечење и поред упозорења доктора медицине, односно доктора стоматологије на могуће последице због овакве одлуке, дужан је да о томе да писмену изјаву.

Ако пацијент одбије да да писмену изјаву, о томе ће се сачинити службена белешка, која се уписује и чува у медицинској документацији пацијента.

Члан 6.

Пацијент је дужан да при остваривању здравствене заштите у здравственој установи:

1. активно учествује при заштити, очувању и унапређењу свог здравља;
2. у потпуности информисе здравственог радника о истинитим подацима о свом здравственом стању;
3. придржава се упутства и предузима мере прописане терапије од стане надлежног здравственог радника.

Ако се пацијент не придржава обавеза из става 1. овог члана, надлежни здравствени радник може отказати пружање даље здравствене заштите пацијенту изузев хитне медицинске помоћи, о чему је дужан да обавести директора здравствене установе, односно оснивача приватне праксе, као и да у медицинску документацију пацијента унесе разлоге за одбијање пружања здравствене заштите.

Члан 7.

Дом здравља је дужан да на видном месту истакне:

- ☐ Обавештење пацијентима о врсти здравствених услуга обезбеђених из средстава обавезног здравственог осигурања, а која су делатност Дома здравља,
- ☐ Обавештење о врстама и цени здравствених услуга које се не обезбеђују на терет обавезног здравственог осигурања и ценама за пружање истих,
- ☐ Обавештење о видовима и износу учешћа осигураних лица у трошковима здравствене заштите као и ослобађању од плаћања учешћа,
- ☐ Име и презиме, односно број канцеларије и радно време, особе задужене за вођење поступка притужби и жалби пацијената (заштитника пацијентових парва).

Члан 8.

Сви здравствени радници и здравствени сарадници дужни су да квалитетно, савесно, одговорно и ефикасно извршавају своје послове и радне задатке и да у извршавању тих послова и радних задатака примењују стручно знање и савремена достигнућа медицинске и друге науке и да се придржавају упутства и налога радника који врше контролу њиховог стручног рада и одредаба овог Правилника.

О сваком поступку у свом стручном раду, недоумици или сумњи, радник је дужан да обавести радника који контролише његов рад и да затражи одговарајућу стручну помоћ.

II КУЋНИ РЕД

Члан 9.

У свим просторијама Дома здравља мора владати чистоћа, ред и мир. За ред и чистоћу, по ходницима, ординацијама, степеништима и у споредним просторијама одељења/здр. амбуланте одговорни су сви запослени.

Надзор над чистоћом у здрав. амбулантама и др. просторијама Дома здравља врше: главне мед. сестре служби, главна сестра Дома здравља, начелници и шефови здравствених амбуланти.

Члан 10.

У просторијама Дома здравља пацијенти су дужни да својим понашањем и поступцима не ометају рад здравствених радника и не узнемиравају остале пацијенте.

Члан 11.

Пацијенти и друга лица за време свог боравка у Дому здравља дужни су да чувају имовину Дома здравља. Употреба инвентара и друге имовине дозвољена је у складу са њиховом наменом.

Сваки однос према имовини Дома здравља који има за последицу материјалну штету утврдиће се записнички, а починитељ штете мора насталу штету надокнадити.

Члан 12.

Пацијентима односно корисницима здравствене заштите, забрањено је у просторијама и у кругу установе:

- ☐ Да оштећују ствари дате на употребу,
- ☐ Изношење имовине Дома здравља и инвентара,
- ☐ Гажење и оштећење травњака и других засада у парку Дома здравља,
- ☐ Насилно и провокативно понашање,
- ☐ Бацање отпадака ван места предвиђеног за то,
- ☐ Оштећење и прљање просторија,
- ☐ Уношење опасних и штетних материја у просторије здравствене установе (лако запаљиве материје, експлозивне материје, ватрено оружје и сл.),
- ☐ Уношење алкохола пића и опијање у просторијама здравствене установе,
- ☐ Пушење,
- ☐ И друго понашање којим се ремети ред и мир, наноси штета установи и лицима која бораве Дому здравља.

Причињену материјалну штету коју пацијент учини Дому здравља дужан је надокнадити.

Пацијенти су у обавези да поштују кодекс облачења приликом доласка у здравствену установу односно забрањен је долазак у кратким панталонама и папучама.

Ако се пацијент не придржава набројаних обавеза надлежни здравствени радник може захтевати да се пацијент удаљи из здравствене установе, изузев у случају хитне медицинске помоћи тј. у оним стањима код којих би ускраћивање медицинске помоћи довело до тежих последица по њихово здравље, оболелеим од психозе, заразних болести, трудницама и деци до навршених 18 година живота.

О предузетим радњама из претходног става, здравствени радник је дужан да обавести непосредног руководиоца и директора здравствене установе, као и да у здравствени картон сачини забелешку о предузетим радњама.

Одлуку о удаљавању пацијента из здравствене установе а самим тим и о непружању медицинске помоћи, доноси руководилац службе, а по потреби и директор Дома здравља

Члан 13.

Сви пацијенти су обавезни да заказују здравствене прегледе најраније 10 дана од дана када је неопходно посетити изабраног лекара, изузев у хитним случајевима када се прегледи пацијената не заказују.

Пацијенти су дужни да се у заказаном термину обрате свој изабраном лекару.

Члан 14.

У круг Дома здравља дозвољен је улазак возилима:

- ☐ Хитне медицинске помоћи,
- ☐ службеним возилима Дома здравља,
- ☐ службеним возилима са налогом,
- ☐ доставним возилима,
- ☐ возила са непокретним болесницима – задржавање најдуже 20 минута.

У случају уласка и паркирања возила мимо набројаних у претходном ставу овог члана, шеф амбуланте или начелник службе ће ангажовати на терет власника возила процедуру уклањања возила путем овлашћених институција Општине.

Члан 15.

Пацијенту је изричито забрањено да без позива надлежног лица улази у радне просторије. Пацијентима и осталим грађанима је забрањено непотребно задржавање по ходницима, степеништима, споредним просторијама и просторијама намењеним запосленима Дома здравља.

Члан 16.

Пацијент је дужан да омогући лекарима и другим здравственим радницима да му неометано пружају здравствену заштиту. У том циљу, пацијент је дужан да се придржава одређеног начина лечења, да прима прописану терапију, да се придржава упутства надлежног лекара и других здравствених радника и сл.

Пацијент својим поступцима и понашањем не може онемогућавати или спречавати указивање медицинске помоћи (пружање здравствене заштите) другим пацијентима.

Члан 17.

За време остваривања здравствене заштите (приликом остваривања здравствене заштите) у здравственој установи односно комуникација између здравствених и других радника и пацијената заснива се на међусобном уважавању и чување достојанства личности. О сваком непоштовању своје личности и достојанства од стране здравствених и других радника здравствене установе, грађанин има право да обавести лекара који га лечи, руководиоца лекара који га лечи или непосредно директора и заштитника пацијентових права који је дужан да одмах испита пријаву грађанина и о резултату и предузетим мерама да без одлагања обавести грађанина.

Члан 18.

Пацијенти су дужни да се опходе и понашају према здравственим и другим радницима Дома здравља коректно и у границама дозвољених норми и понашања.

Пацијенти и запослени у Дому здравља једни друге не смеју вређати, омаловажавати, понижавати, односно не смеју вршити мобинг.

Члан 19.

Забрањено је пацијентима којима се пружа здравствена заштита да за време боравка у здравственој установи односно за време пружања здравствене заштите певају, свирају, галаме, препиру се или свађају или туку, као и све друго што може нарушити ред и мир у здравственој установи.

Члан 20.

Пацијенти којима се пружа здравствена заштита, за време пружања здравствене заштите, односно за време боравка у здравственој установи дужни су да стално доприносе чистоћи и хигијени просторија здравствене установе.

У том циљу, забрањено је бацање отпадака, хартије и других отпадних ствари и спречавање или ометање радника здравствене установе да одржавају чистоћу и хигијену просторија или спречавање или онемогућавање вршења њихових других послова и радних задатака.

III ПРИЈЕМ И ПРЕГЛЕД ПАЦИЈЕНАТА

Члан 21.

Пријем пацијената код лекара, као и пружање других видова здравствене заштите врше здравствени радници у оквиру својих овлашћења, у складу са Законом, подзаконским актима, Пословним кодексом и овим Правилником.

Члан 22.

Прегледе пацијената не могу самостално вршити лекар на специјализацији и лекар на приправничком стажу.

Преглед и указивање потребне медицинске помоћи грађанину који се јавио за преглед, мора се извршити у заказани дан уз што мање чекање пацијента на преглед, а у складу са Објашњењем датим од стране Министарства здравља за утврђивање квалитета рада .

Преглед и указивање медицинске помоћи у хитним случајевима мора се извршити одмах.

Члан 23.

По обављеном прегледу, лекар уноси у протокол односно здравствени картон резултате прегледа, анамнестичке податке, дијагнозу пацијента, ординирану терапију и све друго што је потребно са медицинске тачке гледишта.

Члан 24.

Ако лице које тражи здравствену заштиту, односно коме се пружа здравствена заштита, сноси трошкове за пружену здравствену услугу, дужно је те трошкове плати по издавању признанице односно фискланог рачуна.

Запослени здравствени радник је дужан да за наплаћену партиципацију изда признаницу односно рачун.

Члан 25.

Сваки пацијент приликом обраћања лекару дужан је да преда здравствену легитимацију, личну карту или друге доказе из којих ће се видети ко сноси трошкове лечења. Документи морају бити прописно оверени.

У хитним случајевима пацијенти се примају без докумената, али се морају у најкраћем року прибавити.

Члан 26.

Лице које привремено борави ван места пребивалишта, остварује здравствену заштиту у месту привременог боравка односно у „Дому здравља Кикинда“, без промене изабраног лекара.

Здравствена заштита на примарном нивоу коју лице остварује ван места пребивалишта односно у „Дому здравља Кикинда“ у складу са ставом 1. овог члана, обухвата дијагностику и лечење, укључујући прописивање лекова на рецепт или налог, медицинску рехабилитацију, прописивање медицинско-техничких помагала која се прописују на месечном нивоу и сл.

Здравствену заштиту из става 2. овог члана пацијент остварује на основу оверене исправе о осигурању. Право на прописивање лекова на рецепт или налог, као и право на медицинско-техничка помагала које се прописује на месечном нивоу, пацијент остварује и на основу личне изјаве да му за исти период изабрани лекар није прописао лекове, односно медицинско-техничка помагала.

Члан 27.

Пацијент који није задовољан пружањем здравствене заштите или пруженом здравственом заштитом, као и пацијент који није задовољан поступком радника здравствене установе (здравственог или другог радника) може ставити примедбу. Примедбе се стављају усмено на записник или писмено, заштитнику пацијентових права.

Директор здравствене установе дужан је да размотри примедбе грађанина и да га писмено обавести о чињеницама које су утврђене, као и предузетим мерама најдоцније у року од осам дана од дана стављања примедби.

IV ПРАВО ПАЦИЈЕНАТА НА ТАЈНОСТ ПОДАТАКА

Члан 28.

Подаци о здравственом стању, односно подаци из медицинске документације спадају у податке о личности пацијента и представљају тајне податке, у складу са законом.

Тајне податке из става 1. овог члана дужни су да чувају сви здравствени радници и здравствени сарадници, као и друга лица запослена у Дому здравља, а којима су ти подаци доступни и потребни ради остваривања законом утврђених надлежности.

Дужност чувања тајних података надлежни здравствени радници и здравствени сарадници, као и друга лица запослена у Дому здравља, могу бити ослобођени само на основу писменог или другог јасног и недвосмислено изреченог пристајка пацијента или на основу одлуке суда.

Ако је пацијент дао пристајак на саопштавање података о свом здравственом стању, надлежни здравствени радник може саопштити податке о здравственом стању пацијента пунолетном члану породице пацијента.

Изузетно од става 4. овог члана, надлежни здравствени радник може саопштити податке о здравственом стању пацијента пунолетном члану породице и у случају када пацијент није дао пристанак на саопштавање података о свом здравственом стању али је саопштавање тих података неопходно ради избегавања здравственог ризика за члана породице.

Изводи, односно копије медицинске документације за умрлог члана породице могу се дати члановима уже породице на њихов захтев, ради остваривања законом утврђених права, односно остваривања других законом утврђених интереса.

Дете које је навршило 15. годину живота и које је способно за расуђивање, односно за самостално доношење одлука, има право да на свој захтев изврши увид у медицинску документацију која се односи на његово здравствено стање, као и право на поверљивост података који се налазе у медицинској документацији.

Изузетно од става 7. овог члана, надлежни здравствени радник дужан је да, у случају озбиљне опасности по живот и здравље детета, и поред захтева детета да се информације о његовом здравственом стању не саопште родитељима, старатељу, односно законском заступнику, податке о здравственом стању детета саопшти родитељима, старатељу, односно законском заступнику.

Подаци из медицинске документације, односно изводи тих података, као и копије медицинске документације могу се дати органу старатељства, организацији обавезног здравственог осигурања и правним лицима која обављају делатност добровољног здравственог осигурања за обављање послова утврђених законом, као и другим правним лицима ако је то прописано законом.

На захтев надлежних правосудних органа могу се дати подаци, односно изводи тих података, као и копије медицинске документације пацијента, а изузетно, може се дати и целокупна медицинска документација на увид док траје поступак пред надлежним правосудним органом.

Подаци из медицинске документације пацијента, односно из здравствене евиденције која се води у складу са законом, могу се достављати органу надлежном за послове статистике, као и здравственим установама које обављају послове јавног здравља, у складу са законом. Подаци из медицинске документације достављају се као тајни подаци, у складу са законом којим се уређује тајност података.

Лица из става 2. овог члана, као и друга лица која неовлашћено, односно без пристанка пацијента или пунолетног члана породице пацијента, располажу подацима из медицинске документације у супротности са овим чланом и неовлашћено износе у јавност те податке, одговорни су за одавање тајних података, у складу са законом.

V ИЗБОР, ЗАМЕНА И ПРОМЕНА ИЗАБРАНОГ ЛЕКАРА

Члан 29.

Пацијент остварује право на слободан избор лекара (у даљем тексту: изабрани лекар)у Дому здравља а у складу са Законом и подзаконским актом.

Изабрани лекар је:

- (1) доктор медицине или доктор медицине специјалиста за област опште медицине, односно специјалиста медицине рада,
- (2) доктор медицине специјалиста педијатрије,
- (3) доктор медицине специјалиста гинекологије,
- (4) доктор стоматологије.

Пацијент може да има само једног изабраног лекара из грана медицине наведених у ставу 2. овог члана.

Члан 30.

Дом здравља је дужан да обезбеди услове за избор лекара и да истакне на видном месту:

- 1) списак лекара које пацијент може да изабере за свог изабраног лекара. Списак лекара садржи име и презиме лекара, специјалност, ИД број и распоред радног времена;
- 2) име и презиме лица које ће давати информације осигураним лицима у вези избора лекара са бројевима телефона.

Изабрани лекар, дужан је да прими све пацијенте која су га изабрали.

Члан 31.

У случају привремене спречености за рад изабраног лекара због болести, коришћења породичног одсуства, стручног усавршавања или других оправданих разлога, Дом здравља је дужан да пацијенту обезбеди лекара који ће привремено заменити изабраног лекара.

Лекар из става 1. овог члана има сва овлашћења, права и обавезе изабраног лекара.

Ако пацијент није задовољно лекаром који замењује изабраног лекара, има право да након три месеца од дана замене лекара, изабере другог изабраног лекара.

Ако замена изабраног лекара из става 1. овог члана, траје дуже од шест месеци, пацијент има право да изабере новог изабраног лекара.

Члан 32.

Пацијент има право на промену изабраног лекара по истеку календарске године.

Ако пацијент мења изабраног лекара по истеку рока из става 1. овог члана, није дужно да у изјави наведе разлог промене изабраног лекара.

Пацијент може да промени изабраног лекара пре истека календарске године:

- 1) у случају престанка радног односа изабраног лекара у Дому здравља;
- 2) ако пацијент промени пребивалиште;
- 3) када је пацијент незадовољно лекаром који замењује изабраног лекара, по истеку рока од три месеца од дана обезбеђивања замене лекара;
- 4) када је изабрани лекар одсутан дуже од шест месеци;
- 5) ако је дошло до неспоразума између осигураног лица и изабраног лекара, због чега је осигурано лице изгубило поверење у изабраног лекара;
- 6) из других оправданих разлога.

Оправданост разлога из става 1. тач. 3), 5) и 6) овог члана цени Дом здравља.

Дом здравља одмах, а најкасније у року од пет дана од подношења захтева за промену изабраног лекара, утврђује све битне околности и чињенице у вези са наводима изнетим у захтеву.

О свом налазу, одмах, а најкасније у року од три дана здравствена установа обавештава осигурано лице.

VI ПОСЕБНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 33.

Упутства за спровођење овог Правилника издаје директор здравствене установе.

Члан 34.

Уколико су неке одредбе овог Правилника супротне закону или прописима донетим на основу закона, непосредно ће се примењивати закон, односно пропис донет на основу закона.

Уколико нека питања нису уређена овим Правилником, непосредно ће се примењивати одредбе закона, односно прописа донетим на основу закона.

VII ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 35.

Извод из овог Правилника, који се односе на права и дужности пацијента, односно на коришћење здравствене заштите у здравственој установи (кућни ред), сачиниће се најдоцније у року од 30 дана од дана ступања на снагу овог Правилника, урамити и истаћи у свим просторијама у којима се пружа здравствена заштита грађанима, чекаоницама, ходницима и улазном холу у зграду.

Члан 36.

За време лечења и остваривања здравствене заштите пацијенти су дужни да се придржавају одредаба овог Правилника.

Уколико пацијенти крше одредбе о кућном реду, упозориће се на могућност да могу бити удаљени из просторија у којима се пружа здравствена заштита.

Члан 37.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на Огласној табли „Дома здравља Кикинда“.

Председник Управног одбора
„Дома здравља Кикинда“
Др Бојан Миладинов