

На основу Закона о здравственој заштити (“Службени гласник Републике Српске”, бр. 106/09, од чл. 17. до чл. 34.), Закона о здравственом осигурању (“Службени гласник Републике Српске” бр. 51/03), Правилника о садржају и обиму права на здравствену заштиту и партиципацију (“Службени гласник Републике Српске”, бр. 24/07), те члана 29. став 1. Статута Опште болнице Зворник, Управни одбор на 25. редовној сједници одржаној дана , 29.03.2011. године д о н о с и:

## **ПРАВИЛНИК О ПРАВИМА ПАЦИЈЕНАТА**

### **1. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

#### Члан 1.

Овим правилником уређује се функционисање болнице у области права и обавеза пацијената корисника здравствених услуга.

#### Члан 2.

Болница свим својим пацијентима, њиховим члановима породице и ближњима пружа здравствене услуге у њиховом најбољем интересу, уважавајући њихова морална, културна, религијска и друга убеђења.

Установа примењује опште принципе заштите права пацијената, што укључује:

- Поступање с пацијентима с поштовањем и достојанством,
- Поштовање личних вредности и веровања пацијента,
- Стављање на располагање свих информација о идентитету и професионалном статусу лекара задуженог за пацијента и о томе како да пацијент ступи у контакт са њим,
- Поштовање права пацијента на приватност и избегавање непотребног разодјевања током третмана,
- Поштовање права пацијента на процену бола и управљање болом,
- Обезбеђење потпуне поверљивости у погледу третмана који пацијент добија, уз строго избегавање да се о пацијенту јавно говори, да се његово име или било који податак о његовој болести јавно саопшти, или да се таква информација публикује,
- Избегавање да се захтеви и/или потребе пацијента занемаре,
- Омогућавање пацијентима да поднесу усмени или писмени приговор или предлог самој здравственој установи или Министарству здравља, што не сме утицати на квалитет пружене неге.

## **2. ПРИНЦИПИ РЕАЛИЗАЦИЈЕ ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА**

### **2.1 Усмереност на пацијенте: поштовање, разумевање и достојанство**

#### Члан 3.

Болница сваку особу третира као аутономну личност, на недискриминаторан начин, поштује њихове вредности и труди се да што боље разуме њихове приоритете у животу, њихове потребе, способности и ограничења. Сви запослени у Болници пажљиво и са озбиљношћу слушају шта пацијенти имају да кажу и то поштују, искрено и са свешћу и знањем које су границе у којима се може помоћи пацијентима.

### **2.2 Посвећеност квалитету и сигурности здравствене заштите**

#### Члан 4.

Болница континуирано ради на придобијању и одржавању поверења својих пацијената, тако што инсистира на најбољем квалитету у складу са својим могућностима и даје све од себе да увек поштује правила безбедности, поверљивости, професионализма и интегритета – клиничког и менаџерског, одговорности и добре и отворене комуникације. Повратне информације су у Болници добродошле, јер желимо да учимо на својим пропустима и даље напредујемо тамо где смо успешни.

### **2.3 Саосећајност и емпатија**

#### Члан 5.

Болница чини све у границама својих могућности да одговори хумано и са љубазношћу код наших пацијената у вези њиховог бола, стресова, тескоба и тегоба. Сви запослени у болници дају све од себе да ублаже патње и пруже утеху својим пацијентима, не чекајући да буду питани за то, већ зато што им је стало.

### **2.4 Одговорност према корисницима, заједницама и јавности**

#### Члан 6.

Сви запослени у Болници знају да носе одговорност пред својим пацијентима и јавности. Одлуке које Болница доноси како по питању организације и пословања, тако и по питању принципа и начина рада, биће транспарентна према јавности, запосленима у болници, корисницима, осигураницима и пореским обвезницима.

## **3. ПОСТУПЦИ У ВЕЗИ СА ЗАШТИТОМ ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА**

### **3.1 Опште**

#### Члан 7.

Болница ће своје управне акте и документацију изменити и прилагодити тако да одсликавају промене у регулаторном оквиру у вези са правима пацијената.

За измене у документацији у складу са процедурама у Болници, одговорна је јединица за квалитет.

Јединица за квалитет ће прилагодити документацију болнице и унети аспект права пацијената и када су у питању планови за унапређење квалитета, политике и процедуре у Болници.

Јединица за квалитет ће направити план активности за системску измену описа послова и систематизације радних места у болници како би се и та документација прилагодила и унели аспекти права пацијената. Ове измене се између осталог односе и на:

- Дужности запослених у вези са обуком пацијената и њихових породица и ближњих;
- Израда писаних информација за пацијенте о третману током њиховог боравка у болници;
- Обавезе уписивања у медицинску документацију информисања пацијената, пристанка пацијената на процедуре за које се утврди да је потребно.

#### Члан 8.

Сви запослени у болници треба да знају кључне концепте о правима пацијената као саставног дела корпуса људских права и да промовишу права пацијената.

#### Члан 9.

Болница обезбеђује да сви запослени, у складу са својим задужењима и пословима, прођу кроз систематске обуке о правима пацијената.

За планирање обуке о правима пацијената одговорна је организациона јединица за квалитет. Обука запослених о правима пацијената се спроводи у складу са процедуром *ПП-13-008 Организовање и спровођење обуке запослених*.

### 3.2 Обавештавање и комуникација са пацијентима

#### Члан 10.

Болница ће изградити политике и процедуре које промовишу право пацијената на информисаност. Њима ће бити дефинисане одговорности запослених у вези са информисањем пацијената о њиховом здрављу. Сви запослени су дужни да се понашају у складу са овим политикама и процедурама.

Пацијент се обавештава о плану његовог лечења и има право да:

- Детаљно расправи план лечења са својим лекаром,
- Добије довољно информација (саопштених једноставним језиком) о својој дијагнози, стању и третману од лекара који је за њега задужен.

#### Члан 11.

У складу са политикама и процедурама, здравствени радници дају пацијентима и њиховим породицама следеће неопходне информације и, када је потребно, обуку о њиховим болестима и могућим компликацијама.

## Члан 12.

У склопу активности на информисању пацијената, Болница развија и усваја и писане информације за све ситуације, процедуре и стања у складу са добром праксом и расположивим ресурсима.

Јединица за квалитет ће израдити планове, а директор одобрава и налаже активности запосленима на изради писаних информација. Планови за израду и употребу писаних информација се периодично ревидирају и њихова реализација прати.

## Члан 13.

У складу са Законом о здравственој заштити, све информације за пацијенте – писане или усмене – морају садржати следеће:

- а) дијагнозу и прогнозу болести; кратак опис, циљ и корист од предложеног медицинског третмана, вријеме трајања и могуће посљедице предузимања односно непредузимања предложеног медицинског третмана,
- б) врсту и вјероватноћу могућих ризика, болне и друге споредне или трајне посљедице,
- в) друге методе лијечења,
- г) могуће промјене пацијентовог стања послје предузимања предложеног медицинског третмана, као и могуће нужне промјене у начину живота пацијента,
- д) дејство лијекова и могуће нежељене посљедице тог дејства.

## Члан 14.

Током процеса информисања пацијената, сви запослени воде рачуна о старости, степену образовања и емоционалном стању пацијената. Сви запослени, као саставни део информисања проверавају у ком степену је информација била разумљива и прихватљива за пацијента и раде на што бољем споразумевању и отвореној комуникацији.

Сви запослени током давања информација охрабрују пацијенте и њихове породице и ближње да постављају питања око свих нејасноћа у вези информација о њиховом здрављу, а све у циљу што бољег међусобног разумевања

## Члан 15.

Све активности у вези информисања пацијената се обавезно евидентирају у медицинској документацији, укључујући и белешке о урученим писаним информацијама.

## Члан 16.

У посебним ситуацијама, када пацијент није у могућности да комуницира или да разуме пружене информације, запослени у пуној мери информишу чланове породице, старатеље, родитеље или правне заступнике пацијената.

## Члан 17.

Када су пацијенти деца, њихови родитељи или старатељи морају бити у потпуности информисани и у позицији да са довољно информација и разумевања тих информација учествују у одлучивању о лечењу и нези деце.

## Члан 18.

Пацијенти ће бити отворено информисани уколико њихове потребе за лечењем превазилазе могућности болнице и биће им понуђена друга прихватљива и адекватна решења у складу са природом њиховог здравственог стања.

Процена по овим питањима је одговорност клиничког особља са искуством.

### 3.3 Учесће пацијената у одлучивању о сопственом здрављу и њихов пристанак

## Члан 19.

Особље болнице, у комуникацији са пацијентима, охрабрује пацијенте да учествују равноправно у доношењу свих одлука о њиховом здрављу. Болничко особље ће бити на располагању пацијентима за сва питања и ебентуалне недоумице, дилеме и страхове за додатну комуникацију како би пацијенти што делотворније суделовали у одлучивању. Од овога правила ће се одступати само у ситуацијама када одлуке пацијената директно наносе штету другим људима, самим пацијентима и њиховим ближњима и широј заједници.

## Члан 20.

Болничко особље предузима медицинске мере, лечење и негу, само уколико постоји информисани пристанак пацијента. Сваки пристанак пацијента се евидентира у медицинској документацији. Од овог правила се одступа само у изузетним случајевима, описаним у Закону о здравственој заштити.

## Члан 21.

Болничко особље ће у што је могуће краћем року израдити писане обрасце (изјаве о пристанку које је потребно да пацијенти потпишу) за медицинске процедуре за које оваква пракса не постоји.

Јединица за квалитет ће координисано са клиничким одељењима израдити планове који између осталог дефинишу одговорности и рокове за обављање овога посла.

## Члан 22.

У настојањима да подржи аутономију својих корисника, Болница прихвата одбијање предложеног третмана од стране пацијената са уважавањем и поштовањем.

За такве ситуације, Болница развија и усваја политике и процедуре по којима запослени поступају. Политике и процедуре обухватају и варијанте како да се у најбољем интересу пацијената понуде и друга решења која могу бити од помоћи за унапређење здравља пацијената. Ове опције су искрено и отворено разматране са корисницима као партнеерима у процесу лечења и неге.

## Члан 23.

Пристанак пацијента на хоспитализацију или медицински третман обезбјеђује се:

- Потпуним информисањем пацијента и добијањем његовог потписаног пристанка на било коју хируршку или инвазивну дијагностичку процедуру;
- Добијањем писмене сагласности пацијента на фотографисање, нарочито ако се фотографише лице пацијента.

Информисани пристанак потписује пацијент или његов заступник:

- Ако је то погодно, након пријема пацијент именује свога заступника, односно лице које има право да уместо њега доноси одлуке;
- Пристанак се потписује прије него што се изведе било која хируршка или инвазивна дијагностичка процедура;
- У формулару за давање пристанка јасно је идентификована особа која га је потписала, нарочито када сагласност потписује неко у име пацијента.

Болница добија писмену сагласност пацијента за фотографисање, нарочито ако се фотографише лице пацијента. Сагласност обухвата пристанак за приказивање и објављивање таквих фотографија.

### **3.4 Информације у медицинској документацији о пацијенту и поверљивост**

#### **Члан 24.**

Болница обезбеђује свим својим пацијентима да имају потпуни увид у информације у њиховој медицинској документацији. Клиничко особље је дужно да одговори на питања пацијента и објасни оно што је нејасно у мери у којој ће пацијент то разумети. Уколико су пацијенти деца, увид у медицинску документацију ће се омогућити родитељима или старатељима.

#### **Члан 25.**

Болница ће развити политике и процедуре којима ће се регулисати поступања са информацијама о здрављу пацијената и њихово учешће у управљању тим информацијама.

#### **Члан 26.**

Подаци из медицинске документације пацијената спадају у личне податке о пацијенту и Болница их третира као службену тајну, пред свима осим самих пацијената и особа које они овласте да могу да располажу тим информацијама.

#### **Члан 27.**

Податке из медицинске документације дужни су да чувају сви запослени у Болници. Службеном тајном о овом смислу сматраће се и подаци о деловима и органима корисника од кога оне потичу, а на основу којих се може утврдити идентитет корисника. Дужности чувања ове службене тајне запослени у Болници, могу бити ослобођени само на основу писменог или неког другог јасно и недвосмислено изреченог пристанка пацијента, одлуком суда или на неки други, Законима строго регулисани начин.

#### **Члан 28.**

Подаци из медицинске документације пацијента или из евиденције и докумената Болнице, могу се достављати на увид или у облику записа или извода из медицинске документације на захтев судских институција, институција надлежних за старатељства, институција здравственог осигурања, институција надлежних за статистику када је то прописано законом, друге здравствене установе, као и на захтев других институција и организација када је то прописано законом.

Овакви подаци достављају се као службена тајна,.

#### Члан 29.

Запослени у Болници који неовлашћено, односно без пристанка пацијента или пунолетног члана породице пацијента, располажу подацима из медицинске документације или неовлашћено износе у јавност те податке, сматраће се одговорним за одавање службене тајне у складу са законском регулативом, а Болница предузима одговарајуће мере, у складу са својим овлашћењима и етичким стандардима.

#### Члан 30.

У Болници је посебним политикама и процедурама регулисана област притужби (приговора, жалби) корисника здравствених услуга.

Највише руководство установе укључено је у подршку пацијентима и заштиту њихових права путем:

- Развоја документоване политике и процедура за осигурање права пацијената (*ПП-13-012 Менаџмент приговорима пацијената*);
- Одређивања одговорних лица за осигурање права пацијената и обезбеђивање потребних ресурса;
- Надзора над спровођењем политике и документованих поступака;
- Информисања пацијената и породица о њиховим правима и поступку остваривања,
- Решавања жалби пацијената и њихових породица.

Руководство периодично анализира податке о приговорима пацијената. Резултати ове анализе су документовани.

#### Члан 31.

У Болници је посебним политикама и процедурама регулисана област анкетирања пацијената (*ПП-13-011 Припрема и спровођење анкете корисника услуга*) ради добијања повратних информација о задовољству и искуствима пацијената, као извора информација за континуирана унапређења квалитета

### **3.5 Истраживања, медицински оглед и корисници**

#### Члан 32.

Етички одбор Болнице разматра и даје препоруке за одлуке директора и менаџмента Болнице о било којем истраживању, новој процедури или новом леку где се захтева учешће пацијената, са циљем да се осигура да су истраживања погодна и безбедна.

Ово подразумева разматрање свих релевантних доказа и информација о могућим користима и ризицима током истраживања од стране Етичког одбора.

Извештаји и препоруке Етичког одбора о истраживањима постају саставни део планова за унапређења квалитета.

#### Члан 33.

Болница успоставља процесе којима се обезбеђује сагласност пацијената да на било који начин учествују у медицинским и другим истраживањима. Део ових процеса мора бити и детаљно и свеобухватно објашњење и информације пацијентима о самом истраживању, предвиђеним користима и свим могућим ризицима.

Сагласност пацијената се мора документовати, а евиденција о сагласности мора бити саставни део документације о истраживању.

### **3.6 Приватност пацијената**

#### **Члан 34.**

У Болници се у највећој могућој мери поштује приватност пацијената и сви запослени се понашају са поштовањем и дискрецијом према свим корисницима у том смислу. Јединица за квалитет и менаџмент Болнице разматрају и обезбеђују обуку запослених у овој области, уколико постоји потреба.

#### **Члан 35.**

Током медицинских процедура, са пацијентима могу присуствовати само запослени у Болници који су ангажовани у том процесу. Пацијент може дати сагласност и за присуство других лица приликом медицинских процедура и предузимања медицинских мера над њим.

## **3. ОДГОВОРНОСТИ И ОБАВЕЗЕ ПАЦИЈЕНАТА**

#### **Члан 36.**

Одговорност пацијената је да препознају и разумеју да они сами могу значајно да допринесу побољшању сопственог здравља и квалитета живота уопште, како за себе тако и за своје ближње. Запослени у болници у овом смислу пружају увек адекватну подршку и информације и активно унапређују овај вид сарадње са пацијентима.

#### **Члан 37.**

Пацијенти имају обавезу да запослене у Болници и имовину Болнице третирају с поштовањем, у циљу изградње добрих партнерских односа у процесима за унапређење здравља пацијената.

#### **Члан 38.**

Одговорност је пацијената да информације о свом здрављу које дају здравственим радницима о свом здрављу буду тачне и правовремене, како би одлуке о лечењу и нези биле што адекватније

#### **Члан 39.**

Пацијенти имају обавезу и одговорност да се придржавају заказаних термина, или да у разумном року откажу заказане термине. Ово је посебно значајно и у случају када за одређене процедуре постоји и листе чекања. У случају непоштовања договорених термина, време чекања на одређене процедуре се може значајно продужити и тиме негативно утицати на здравствене исходе.



#### Члан 40.

Одговорност и обавеза пацијената је да се придржавају прописаног лечења, на начин како су се договорили са својим лекарима и другим здравственим радницима и здравственим сарадницима.

Уколико се испостави да је за пацијенте тешко да се придржавају договора око предложених третмана, о томе би требало да консултују медицинске професионалце у Болници ради евентуалних промена у третману.

#### Члан 41.

Одговорност пацијената је да активно учествују и дају повратне информације – и позитивне и негативне – болници и тако допринесу побољшању процеса и система пружања здравствених услуга у Болници

### **5. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

#### Члан 42.

Интерне процедуре уз члана 13. овога правилника биће усвојене у року од 3 месеца од дана његовог усвајања.

Овај правилник ступа на снагу од дана доношења.

Број: \_\_\_\_\_/11

Датум: 29.03.2011. године

Председник управног одбора  
Драган Риђошић, дипл.прав.