10.3.8. Заштита права пацијената

Ко покреће поступак и на који начин

Захтев (приговор) писмени или усмени, за поступак заштите права пацијената подноси пацијент односно његов законски заступник (родитељ, усвојитељ, старатељ) саветнику за заштиту права пацијената у јединици локалне самоуправе на чијој територији се налази седиште здравствене установе, односно приватне праксе на коју се приговор односи.

Прилози (докази) за одлучивање у поступку који доставља странка

Уз захтев за заштиту права пацијената, подносилац захтева подноси, уколико је поседује:

1. фотокопију документације (медицинска и друга документација од значаја за поступак, изјава подносиоца приговора, записник, изјаве сведока итд.)

Правни основ

Право на подношење захтева за заштиту права пацијената регулисано је чланом 30. Закона о правима пацијената („Сл.гласник РС“ број 45/13 и 25/2019 – др. закон).
У члану 30. Закона о правима пацијената прописано је да пацијент који сматра да му је ускраћено право на здравствену заштиту, или да му је поступком здравственог радника, односно здравственог сарадника, ускраћено неко од права из области здравствене заштите, има право да поднесе приговор здравственом раднику који руководи процесом рада или директору здравствене установе, односно оснивачу приватне праксе или саветнику за заштиту права пацијената.

Чланом 41. Закона о правима пацијената прописан је рок од 8 радних дана за спровођење овог поступка, уз напомену да на овај рок треба додати да је директор здравствене установе, односно оснивач приватне праксе, обавезан да у року од пет радних дана од добијања извештаја саветника пацијената, достави саветнику пацијената обавештење о поступању и предузетим мерама у вези са приговором, што доводи да укупан рок за окончање поступка износи 13 радних дана.

Одлучивање у поступку

По добијању захтева за заштиту права пацијената надлежни орган проверава уредност захтева и поднету документацију.

Ако писмени приговор садржи неки формални недостатак који спречава поступање по приговору или ако је неразумљив или непотпун, саветник пацијената затражиће од подносиоца приговора да у што краћем року отклони уочене недостатке. Ради ефикасног поступања по приговору, саветник пацијената о уоченим недостацима обавештава подносиоца приговора писмено или усмено, о чему саставља забелешку која остаје у списима предмета.

Ако саветник пацијената није надлежан за поступање по приговору, обавестиће о томе

подносиоца приговора и упутити га саветнику пацијената надлежном за поступање по приговору, односно надлежном органу.

Саветник пацијената, приликом узимања изјаве подносиоца приговора, затражиће информације о свим битним чињеницама и околностима, потребним да се што тачније одреди садржај приговора. Ако је приговор поднет преко тумача или преводиоца, поред података из Обрасца, записник садржи и име, презиме и адресу тумача, односно преводиоца, са навођењем на ком језику је поднет приговор.

Саветник пацијената, након идентификације службеном легитимацијом, обраћа се директору здравствене установе или руководиоцу организационе јединице на коју се приговор односи, односно оснивачу приватне праксе, односно одговорном лицу у високошколској установи здравствене струке која обавља здравствену делатност, односно другом правном лицу које обавља одређене послове здравствене делатности, са обавештењем о садржају приговора по којем поступа.

По поднетом приговору, саветник пацијената одмах, а најкасније у року од пет радних дана од дана подношења приговора, утврђује све битне околности и чињенице у вези са наводима изнетим у приговору. Приликом утврђивања чињеничног стања, саветник пацијената врши увид у медицинску и другу документацију пацијента која је у вези са наводима из приговора, у присуству здравственог радника, у складу са законом. Ради утврђивања чињеничног стања о наводима из приговора, саветник пацијената затражиће писмене информације, податке и мишљења од руководиоца организационе јединице, здравственог радника, односно здравственог сарадника на чије поступање се приговор односи, као и од директора здравствене установе, односно оснивача приватне праксе, односно одговорног лица у високошколској установи здравствене струке која обавља здравствену делатност, односно другог правног лица које обавља одређене послове здравствене делатности.

Саветник пацијената поступа по усмено или писмено поднетом приговору пацијента или његовог законског заступника, даје савете и пружа потребне информације о правима пацијента, у складу са законом. Приговор се може поднети и преко тумача или преводиоца, у складу са законом.

Саветник пацијената о сваком усмено поднетом приговору сачињава записник. Записник садржи: назив јединице локалне самоуправе у којој се подноси усмени приговор; број предмета, датум, време и место сачињавања записника; име и презиме саветника пацијената; име и презиме и адресу пребивалишта подносиоца приговора; име и презиме, име једног родитеља и годину рођења пацијента; изјаву подносиоца приговора; потпис подносиоца приговора; потпис саветника пацијената.

О утврђеним битним околностима и чињеницама у вези са наводима изнетим у приговору, саветник пацијената сачињава записник. Записник о битним околностима и чињеницама садржи: назив јединице локалне самоуправе у којој се поступа по приговору; број предмета; датум, време и место сачињавања записника; име и презиме саветника пацијената; име, презиме и занимање лица које присуствује утврђивању чињеничног стања у име даваоца здравствене услуге; опис утврђеног чињеничног стања; попис докумената која се прилажу уз записник; потпис лица које је присуствовало сачињавању записника; потпис саветника пацијената.

Пре закључења записника, саветник пацијената чита записник лицима која су присуствовала сачињавању записника.

На крају записника, констатује се да је записник прочитан и да нису стављене примедбе или уколико јесу, уписује се њихов садржај.

По утврђивању чињеничног стања, записник потписује лице које је присуствовало сачињавању записника и саветник пацијената. Ако лице које је присуствовало сачињавању записника, одбије да потпише записник или се удаљи пре његовог закључења, у записнику се наводи разлог због којег је потпис ускраћен. Записник се сачињава у два истоветна примерка, од којих један примерак остаје код даваоца здравствене услуге, а други задржава саветник пацијената.

Акт којим се одлучује у поступку

На основу утврђених релевантних чињеница и околности у вези са поднетим приговором, саветник пацијената сачињава извештај, који одмах, а најкасније у року од три радна дана, доставља подносиоцу приговора, руководиоцу организационе јединице и директору здравствене установе, односно оснивачу приватне праксе, односно одговорном лицу у високошколској установи здравствене струке која обавља здравствену делатност, односно другом правном лицу које обавља одређене послове здравствене делатности.

Извештај саветника пацијената поред података о подносиоцу приговора, садржи и податке о утврђеном чињеничном стању и основаности приговора, као и обавештење да се подносилац приговора, незадовољан одговором саветника пацијената, може обратити Савету за здравље, здравственој инспекцији, односно надлежном органу организације здравственог осигурања код које је пацијент здравствено осигуран.

Директор здравствене установе, односно, оснивач приватне праксе обавезан је да у року од пет радних дана од добијања извештаја саветника пацијената достави саветнику пацијената обавештење о поступању и предузетим мерама у вези са приговором.

Ако директор здравствене установе или руководилац организационе јединице на коју се приговор односи, односно оснивач приватне праксе, односно одговорно лице у високошколској установи здравствене струке која обавља здравствену делатност, односно друго правно лице које обавља одређене послове здравствене делатности, у року од пет радних дана од дана добијања извештаја саветника пацијената, не достави саветнику пацијената обавештење о поступању и предузетим мерама у вези са приговором, саветник пацијената је дужан да обавести здравствену инспекцију.
У поступку спровођења захтева за заштиту права пацијената, не плаћа се такса.

Упутство о правном средству: Подносилац приговора који је незадовољан извештајем саветника за права пацијената може се обратити и жалити Савету за здравље у јединици локалне самоуправе, здравственој инспекцији Министарства здравља Републике Србије, надлежном органу организације здравственог осигурања код које је пацијент осигуран. Законом о правима пацијената није предвиђен рок за

обраћање пацијента горе наведеним субјектима.

Законски рок је: 13 радних дана. (Члан 41. Закона о правима пацијената „Службени гласник РС“ број 45/13).

Препоручени рок је: 9 радних дана.

Савети се могу тражити и приговори се достављају Саветнику за заштиту права пацијената лично, писмено или на телефон: 013/861-033, односно на е-маил magdalena.horvat@plandiste-opstina.rs