

## VODIČ ZA PACIJENTE - PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PACIJENATA -

Stupanjem na snagu Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata („Službene novine F BiH“, br.40/10) prvi put je sistemski uređena ova materija i u cijelosti definisana prava koja pripadaju pacijentima u postupcima pružanja zdravstvenih usluga, kao i njihove obaveze i odgovornosti. Zdravstvena zaštita, koja se pruža pacijentima, treba da je zasnovana na partnerskom odnosu zdravstvenih radnika, kao davalaca, i pacijenata, kao primalaca usluga. Ovaj Vodič ima za cilj da upozna pacijente sa njihovim pravima, obavezama i odgovornostima i da im omogući da prava ostvare na što brži i jednostavniji način.

### 1. PRAVA PACIJENATA

Članom 6. Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata utvrđena su prava koja pripadaju pacijentu. Utvrđena prava pacijent ostvaruje na osnovu savremene medicinske doktrine, stručnih standarda i normi, te u skladu sa mogućnostima zdravstvenog sistema u Federaciji. Uslov za ostvarivanje prava je prethodno ispunjavanje zakonom utvrđenih obaveza i odgovornosti od strane pacijenta. Svakom pacijentu u bolničkoj zdravstvenoj zaštiti garantuju se prava na:

#### 1.1. Dostupnost zdravstvene zaštite, uključujući i pravo na hitnu medicinsku pomoć

Svakom pacijentu se obezbjeđuje zdravstvena zaštita u skladu sa zdravstvenim stanjem, ličnim potrebama i zakonom, u granicama materijalnih mogućnosti sistema zdravstvene zaštite. Zdravstvena zaštita se obezbjeđuje bez diskriminacije po osnovu rase, boje kože, spola, spolne orijentacije, genetskog nasljeđa, jezika, religije ili vjerovanja, političkih i drugih uvjerenja, nacionalnog i socijalnog porijekla i vrste oboljenja.

Neosiguranom pacijentu, ukoliko ne izvrši plaćanje usluga, obezbjeđuje se samo hitna medicinska pomoć.

#### 1.2. Informacije

Pacijent ima pravo na informacije o:

- Svom zdravlju
- Svojim pravima i obavezama i načinu njihovog korištenja
- Zdravstvenim uslugama koje Ustanova obezbjeđuje.

Informacije treba da su saopštene razumljivim rječnikom, prilagođene pacijentovom obrazovnom nivou, psihičkom, fizičkom i emocionalnom stanju. Ukoliko ih ne razumije, tražiće pojašnjenje od zdravstvenog radnika koji ih daje.

Informacije o zdravstvenom stanju pacijenta obezbjeđuju se u skladu sa tačkom 1.3.ovog Vodiča.

Prava i obaveze pacijenata definisana su zakonom, ovim Vodičem, kućnim redom, politikama i procedurama, uputama koje se pacijentima daju u pisanoj formi ili objavljuju u elektronskoj i pisanoj formi. Aktima koji se donose u Ustanovi definisan je i način ostvarivanja prava.

Informacije o uslugama koje Ustanova obezbjeđuje pacijentima su dostupne posredstvom web stranice [www.ukctuzla.ba](http://www.ukctuzla.ba), kao i putem pisanih brošura i informativnih materijala.

U Ustanovi se jednom godišnje provodi anketiranje hospitaliziranih i polikliničkih pacijenata o zadovoljstvu pruženim uslugama. Pacijentima se postavljaju pitanja o svim bitnim aspektima pružanja usluga i traži njihova ocjena. Ankete su anonimne i služe ustanovi da na osnovu izraženih stavova pacijenata poboljša kvalitet pružanja usluga, koliko joj to finansijske i kadrovske mogućnosti dozvoljavaju. Rezultati ankete dostupni su na web stranici Ustanove: [www.ukctuzla.ba](http://www.ukctuzla.ba).

Pored mjerenja zadovoljstva pacijenata, Ustanova preduzima i druge mjere koje su usmjerene na poboljšanje kvaliteta usluga (standardizacija svih radnih procesa kroz usvajanje kliničkih vodiča i izradu radnih procedura, ocjena potpunosti zdravstvene dokumentacije, rješavanje prigovora, klinička revizija, prijava i analiza incidentnih situacija itd). Rezultati svih navedenih aktivnosti se iskazuju kroz indikatore kvaliteta, na osnovu kojih se izrađuju planovi poboljšanja kvaliteta.

#### 1.3. Obaviještenost i učestvovanje u postupku liječenja

Pacijent ima pravo da odluči o provođenju svake medicinske mjere.

Da bi donio informiranu odluku o pristanku na predloženu medicinsku mjeru pacijent ima pravo na blagovremeno, obuhvatno i tačno informisanje o svim pitanjima koja se tiču njegovog stanja i liječenja.

Informisanje uključuje pitanja: dijagnoze i prognoze bolesti; kratkog opisa, cilja, koristi i termina izvođenja predloženih medicinskih mjera; vrste i vjerovatnoće mogućih rizika i posljedice medicinskih mjera; moguće promjene stanja i načina života; alternativnih metoda liječenja i njihovih koristi i rizika; dejstva lijekova i moguće nus pojave; prava na odlučivanje o preporučenoj medicinskoj mjeri; informacija po otpustu/izvršenoj polikliničkoj usluzi o daljem liječenju i rehabilitaciji.

Kod hirurških i drugih medicinskih mjera povezanih sa većim rizikom ili većim opterećenjem za pacijenta, pacijentu se uručuju i pisana objašnjenja.

Ako u toku liječenja dođe do zamjene zdravstvenog radnika/zdravstvenog saradnika, pacijent ima pravo dobiti obrazloženje o razlozima zamjene.

Ako postoji potreba da se pacijent u toku liječenja premjesti u drugu organizacionu jedinicu, daje mu se obrazloženje o razlozima.

Informisanje pacijenta vrši ljekar odgovoran za njegovo liječenje.

Uz pristanak pacijenta, nadležni ljekar može informacije o njegovom zdravstvenom stanju dati i punoljetnom članu uže porodice kojeg pacijent odredi, kao i njegovom zakonskom zastupniku i staratelju.

Ako je sposoban za rasuđivanje punoljetni pacijent ima pravo pisanom izjavom odbiti prijem obavještenja o prirodi svog zdravstvenog stanja i očekivanom ishodu liječenja. Ovo pravo pacijenta se isključuje ukoliko se radi o bolesti o kojoj mora imati određena saznanja da ne bi ugrozio život i zdravlje drugih ljudi.

#### **1.4. Samoodlučivanje i pristanak, uključujući i zaštitu prava pacijenta koji nije sposoban dati pristanak**

Pacijent ima pravo da odluči o svemu što se tiče njegovog života i zdravlja, osim u slučaju ako to direktno ugrožava život i zdravlje drugih. Za hirurške i druge invazivne procedure obavezan je pismeni pristanak pacijenta. Pismeni pristanak pacijent daje na posebnom obrascu. Obrazac sadrži podatke o vrsti medicinske mjere, koristima i rizicima i eventualnim alternativnim metodama. Pacijent ima pravo da se prije potpisivanja upozna sa sadržajem obrasca i traži potrebna pojašnjenja.

Protivno volji pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika, roditelja ili staratelja medicinska mjera može se preduzeti samo u slučajevima utvrđenim zakonom.

Nad pacijentom bez svijesti ili koji zbog drugih razloga nije u stanju da da pristanak, a roditelj ili staratelj ili zakonski zastupnik nije dostupan, hitna medicinska mjera će se preduzeti po odluci konzilija.

Pacijent ima pravo opozvati pristanak na medicinsku mjeru sve do početka njenog izvođenja.

Za maloljetnog pacijenta pristanak na medicinsku mjeru daje roditelj/staratelj. Maloljetnik se uključuje u davanje pristanka saglasno njegovoj zrelosti i sposobnosti za rasuđivanje. Maloljetnik sa navršениh 15 godina, sposoban za rasuđivanje, može sam odlučiti o medicinskoj mjeri osim o prekidu trudnoće, operativnom zahvatu i drugoj invazivnoj proceduri. Ako su interesi maloljetnog pacijenta i lica koje odlučuje u njegovo ime suprostavljeni, obavještava se nadležni centar za socijalni rad.

#### **1.5. Povjerljivost informacija i privatnost**

Sve lične informacije saopštene zdravstvenom radniku su povjerljive prirode i saopštavaju se drugom zdravstvenom radniku samo kada je to potrebno i u mjeri u kojoj je to potrebno za svrhe liječenja.

Za vrijeme provođenja medicinskih mjera pacijent ima pravo na zvučnu i vizuelnu privatnost.

Pacijent može tražiti da pregledu ili izvođenju medicinskih postupaka prisustvuje još neko lice koje on odredi.

#### **1.6. Tajnost podataka**

Podaci iz medicinske dokumentacije se smatraju službenom tajnom i mogu se saopštavati drugim pravnim i fizičkim licima bez saglasnosti pacijenta samo u zakonom predviđenim slučajevima (ostvarivanje prava iz zdravstvenog i socijalnog osiguranja, krivični i drugi sudski postupci i sl.).

Pacijent ima pravo odrediti lica kojima će podaci o zdravstvenom stanju biti dostupni nakon njegove smrti. Ako to ne učini, pravo uvida u podatke o liječenju imaju nasljednici.

#### **1.7. Lično dostojanstvo**

Obaveza je zdravstvenih radnika da prilikom kontakta sa pacijentom i članovima njegove porodice/njegovateljima postupaju ljubazno, da poštuju njihovo dostojanstvo, da uvažavaju i štite njihov fizički i psihički integritet, intimnost, svjetonadzor, moralna i vjerska uvjerenja.

#### **1.8. Sprječavanje i olakšavanje patnji i bola**

Pacijent ima pravo na najviši nivo olakšavanja svoje patnje i bola saglasno opšte prihvaćenim stručnim standardima i etičkim principima (terapija bola i palijativna zaštita).

#### **1.9. Poštovanje pacijentovog vremena**

Prijem u bolnicu, kao i obavljanje specijalističko-konsultativnih pregleda, dijagnostičkih i terapijskih procedura se zakazuje. Izuzetak su hitni slučajevi.

Za usluge koje nisu hitne mogu se uvesti liste čekanja, u zavisnosti od medicinskih indikacija i stanja pacijenta. Pacijent se informiše o stavljanju na listu čekanja, odnosno datumu i vremenu javljanja.

### **1.10. Uvid u medicinsku dokumentaciju i prepis dokumentacije**

Pacijent ili njegov punomoćnik (ovjereni punomoćnik), odnosno roditelj ili staratelj imaju pravo uvida u medicinsku dokumentaciju pacijenta i pojedinačne i ukupne troškove liječenja. Ovo pravo pripada i članu uže porodice, koji živi u zajedničkom domaćinstvu, ukoliko su ti podaci od značaja za njegovo liječenje. Pacijent ima pravo na prepis medicinske dokumentacije.

Zahtjev za vršenje uvida u dokumentaciju/kopiju/prepis podnosi se u pisanoj formi. [Obrazac zahtjeva](#)

### **1.11. Samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove**

Pacijent ima pravo da samovoljno napusti bolnicu. Prilikom samovoljnog napuštanja pacijent je dužan potpisati obrazac o samovoljnom napuštanju.

Pravo pacijenta da napusti zdravstvenu ustanovu može biti ograničeno posebnim zakonom ili ako to šteti zdravlju i sigurnosti drugih lica. U slučajevima da samovoljno napuštanje ugrožava pacijenta ili druga lica, obavijestite se nadležni organi.

### **1.12. Davanje pristanka da se vrši medicinsko istraživanje i pristanka da učestvuje u izvođenju nastave**

Pacijent može učestvovati u medicinskim istraživanjima samo ako prethodno da pristanak u pisanoj formi i na propisanom obrascu, u kome su data sva objašnjenja o vrsti i cilju istraživanja, očekivanim rezultatima, mogućim rizicima i neželjenim posljedicama.

Dati pristanak pacijent može opozvati u svako vrijeme.

Samo pacijent koji je dao pristanak može učestvovati u izvođenju nastave.

### **1.13. Preventivne mjere i informisanje o očuvanju zdravlja**

Pacijent ima pravo na preventivne mjere i informacije koje su mu potrebne za očuvanje zdravlja, sticanje zdravih životnih navika, o rizičnim ponašanjima i štetnim faktorima životne i radne sredine.

Ustanova obezbjeđuje informacije pacijentima u vidu pisanih materijala, u elektronskom obliku na web stranici Ustanove i davanjem usmenih informacija, koje je dužna dati prema zakonu i na zahtjev pacijenta.

### **1.14. Prigovor**

Ukoliko je pacijentu uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu ili nije zadovoljan pruženom uslugom ili postupkom zdravstvenog i drugog radnika, ima pravo podnijeti prigovor Direktor Ustanove.

Prigovor može podnijeti usmeno (izjava na zapisnik) ili pismeno (poštom, elektronskom poštom, putem sandučića, predajom na ekspedit Ustanove). Prigovor treba podnijeti čim se za to steknu uslovi, u razumnom roku, da bi se postupak ispitivanja osnovanosti navoda iz prigovora proveo što kvalitetnije.

U prigovoru treba navesti naziv organizacione jedinice, po mogućnosti ime i prezime radnika na koga se odnosi, ako to nije moguće podatke o izgledu radi identifikacije, vrijeme dešavanja i kratak opis dešavanja na koje se prigovor odnosi. Ukoliko pacijent očekuje odgovor po prigovoru, dužan je navesti ime i prezime i adresu. [Obrazac prigovora](#)

### **1.15. Naknadu štete**

Pacijent ima pravo na naknadu štete od strane naručioca istraživanja ukoliko pretrpi štetu na tijelu ili zdravlju zbog provedenog istraživanja. Ako pretrpi štetu zbog provođenja nastave, ima pravo na naknadu štete od Ustanove.

Pacijent ima pravo na naknadu štete zbog stručne greške u postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite, u skladu sa zakonom.

### **1.16. Ishranu u skladu sa svjetonazorom**

Za vrijeme boravka u Ustanovi pacijent ima pravo na ishranu u skladu sa svojim svjetonazorom.

### **1.17. Održavanje ličnih kontakata**

Hospitalizirani pacijent ima pravo primanja posjetilaca prema kućnom redu. Prilikom hospitalizacije pacijent se izjašnjava da li želi da se određenim licima uskrati pravo na posjetu.

### **1.18. Obavljanje vjerskih obreda.**

Za vrijeme boravka u Ustanovi pacijent ima pravo na obavljanje vjerskih obreda u posebno uređenom prostoru za te svrhe. Na odjeljenju će dobiti informacije o lokaciji i korištenju prostorija za vjerske obrede.

## **2. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PACIJENTA**

Ostvarivanje prava pacijenta vezano je za prethodno izvršenje njegovih zakonom definisanih obaveza. Obaveze i odgovornosti pacijenta odnose se na:

### **2.1. Odgovornost za lično zdravlje**

Pacijent je dužan aktivno učestvovati u zaštiti, očuvanju i unapređenju svog zdravlja. To uključuje pridržavanje uputstava vezanih za propisanu terapiju, podvrgavanje mjerama za suzbijanje zaraznih bolesti, pismeno izjašnjenje da protivno savjetu zdravstvenih radnika prekida sa svojim liječenjem, podvrgavanje drugim mjerama po prporuci zdravstvenih radnika.

### **2.2. Odgovornost prema drugim korisnicima zdravstvenih usluga**

Pacijent ne smije drugim pacijentima namjerno onemogućavati korištenje njihovih prava, niti mu je dozvoljeno da ometa zdravstvene radnike pri pružanju zdravstvene zaštite drugim pacijentima.

### **2.3. Odgovornost prema zdravstvenim radnicima i drugim licima koja omogućavaju pružanje zdravstvenih usluga**

Pacijent je dužan dati potpune i tačne informacije o svom zdravstvenom stanju i druge podatke vezane za ostvarivanje zdravstvene zaštite, poštivati kućni red, pridržavati se zakazanih termina i sa uvažavanjem se odnositi prema osoblju.

### **2.4. Odgovornost prema široj društvenoj zajednici**

Dužnost je pacijenta da zaštiti druge osobe u zajednici ako boluje od bolesti koja može uticati na život i zdravlje drugih ljudi.

## **3. TIJELA NADLEŽNA ZA OSIGURANJE PRAVA PACIJENATA**

Za osiguranje primjene zakonom utvrđenih prava pacijenata u Ustanovi je osnovana Komisija za prigovore pacijenata.

Na nivou opštine, kantona i Federacije osnivaju se zdravstveni savjeti, koji imaju zadatak da prate primjenu propisa koji se odnose na zaštitu prava i interesa pacijenata.

## **4. PREKRŠAJNA ODGOVORNOST**

Nepoštivanje zakonom utvrđenih prava pacijenata od strane radnika zdravstvene ustanove, kao i nepoštivanje obaveza i odgovornosti od strane pacijenata podliježe prekršajnoj odgovornosti.