

## **INTERNA PRAVILA**

### **Preambula**

Poštovani,

hvala Vam na poverenju iskazanom odlukom da se lečite u našoj zdravstvenoj ustanovi. Naš cilj je da Vam odgovorno pružimo najviši kvalitet i stručnu zdravstvenu negu i pomognemo u ostvarivanju zajedničkog cilja.

### **Osnovna prava pacijenata i ljudska prava**

U našoj zdravstvenoj ustanovi u potpunosti se poštuju sva ljudska prava zajemčena Ustavom Republike Srbije kao i potvrđenim međunarodnim ugovorima i prihvaćenim pravilima međunarodnog prava.

U našoj zdravstvenoj ustanovi u potpunosti se poštuju prava pacijenata propisana Zakonom o pravima pacijenata ("Sl. glasnik RS", br. 45/2013 i 25/2019 - dr. zakon), kao i potvrđenim međunarodnim ugovorima i prihvaćenim pravilima međunarodnog prava.

### **Radno vreme zdravstvene ustanove**

Radno vreme zdravstvene ustanove možete pronaći na ulazu ustanovu, na našoj web stranici, kao i na stranici APR-a.

### **Zakazivanja na pregled**

Pacijenti mogu obaviti zakazivanje lično, putem telefona ili putem e-maila. Ukoliko pacijent ne može doći u dogovorenom terminu, neophodno je na vreme otkazati termin putem telefona, lično ili putem e-pošte, da ne bi blokirali termin drugim pacijentima.

### **Čekanje na pregled**

Pacijenti čekaju pregled u čekaonici, koja je dostupna od početka do kraja radnog vremena zdravstvene ustanove. Tokom čekanja, pacijenti mogu svrsishodnim načinom koristiti čekaonicu i toalet.

Zabranjeno je uznemiravanje ostalih pacijenata prekomernom bukom ili drugim neprimerenim ponašanjem, uništavanje i odnošenje predmeta kojima je čekaonica opremljena. Zdravstvena ustanova nije odgovorna za lične predmete odložene u čekaonici, koje je moguće odložiti direktno u ordinaciji tokom pregleda. Zabranjeno je u zdravstvenoj ustanovi pušiti i koristiti elektronske cigarete prema Zakonu o zaštiti stanovništva od izloženosti duvanskom dimu ("Sl. glasnik RS", br. 30/2010).

### **Redosled pregleda**

Tokom pregleda i kontrole pacijent je obavezan da na zahtev zdravstvenog osoblja preda zdravstvenu karticu osiguranja, kojom pokriva obaveze vezane za zdravstveni pregled ili drugi identifikacioni dokument ukoliko nije korisnik osiguranja, a sve radi unošenja potrebnih podataka u zdravstvenu dokumentaciju pacijenta.

Medicinska sestra ili doktor poziva pacijente da uđu u ordinaciju po dogovorenom redosledu. Dogovoreni termin je vreme od kojeg pacijent počinje čekati na lekarski pregled. Akutni slučajevi imaju prednost u odnosu na ostale, u skladu sa hitnošću i ozbiljnošću situacije. Doktor određuje redosled pacijenata u skladu sa trenutnim zdravstvenim stanjem. Zaposleni u zdravstvenoj ustanovi pokušavaju da minimaliziraju vreme čekanja za pacijente.

### **Pregled**

Lekarski pregled se obavlja u ordinaciji gde pacijenti ulaze na poziv medicinskog osoblja. Zdravstvena usluga od strane doktora je moguća uz prethodnu saglasnost/pristanak pacijenta ili njegovog zakonskog zastupnika, uz prethodno dato obaveštenje od strane lekara u skladu sa članom 11. Zakona o pravima pacijenata. Medicinsko osoblje je obavezno da se ponaša u skladu sa kodeksom medicinske etike, da čuva profesionalnu tajnu i da dobijene informacije koristi isključivo za pružanje zdravstvenih usluga klijentu.

### **Dnevna nega**

Po dolasku, pacijent je obavezan da pokaže važeći lični dokument, eventualno važeću zdravstvenu karticu. Ukoliko pacijent sam plaća zdravstvene usluge, potrebno je da dostavi dokaz o uplati istih.

Potrebno je da dostavi medicinsku dokumentaciju nepohodnu za intervenciju, npr. laboratorijske rezultate, internističke nalaze i drugo. Sve saglasnosti sa postupkom su potpisane i overene od strane doktora. Pre ulaska u medicinske prostorije, pacijent može lične stvari da odloži. Vrednije lične stvari kao što su nakit, veća količina novca, kreditne kartice, mobilne telefone, preporučuje se da pacijent ostavi kod kuće ili nosi sa sobom u ordinaciju. Zdravstvena ustanova nije odgovorna za eventualni gubitak (nestanak) ličnih stvari. Tokom lečenja, pacijent ne sme da koristi medikamente o kojima prethodno nije informisao doktora. Ukoliko dođe do promena zdravstvenog stanja neophodno je o tome odmah obavestiti medicinsku sestru ili doktora. Medicinsko osoblje će redovno kontrolisati zdravstveno stanje pacijenta. Mir i tišina su neizostavni za opuštanje pacijenta nakon intervencije. Pod određenim okolnostima, drukčije ponašanje se može smatrati povredom režima lečenja. Pacijent može napustiti krevet samo uz saglasnost medicinske sestre ili doktora. Tokom boravka o pacijentu vode računa tim lekara i zdravstvenih radnika. Nakon postupka, pacijent može napustiti zdravstvenu ustanovu isključivo uz pratnju osobe starije od 18 godina (ne preporučuje se putovanje javnim prevozom).

### **Protokol lečenja**

Protokol lečenja je skup mera i procedura koje omogućavaju tretman i minimaliziraju njegove moguće rizike, uključujući i promene životnog stila. Protokol lečenja je sastavni deo procesa individualnog lečenja u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj zaštiti ("Sl. glasnik RS", br. 25/2019), u skladu sa stručnim standardima, usvojenim vodičima dobre prakse, i kodeksom profesionalne etike.

Protokol lečenja obuhvata: korišćenje terapije, zdravu ishranu, izbegavanje štetnih navika, mirovanje. Cilj je ostvariti najbolji efekat nege. Ako pacijent namerno i više puta ili ozbiljno ometa protokol lečenja, doktor i medicinsko osoblje ne snose odgovornost za ishod lečenja. Takva situacija može biti razlog za prekidanje ambulantne nege u našoj medicinskoj ustanovi.

### **Informacije o zdravstvenom stanju pacijenta**

Informacije o Vašem zdravstvenom stanju i potrebnom postupku lečenja dobićete od doktora. Pacijent ima pravo da dobije potpunu, jasnu i iscrpnu informaciju od doktora i medicinskog osoblja. Zbog zaštite ličnih podataka i zaštite prava pacijenata, informacije će biti pružene samo pacijentu lično i drugim licima predviđenim po Zakonu o pravima pacijenata ("Sl. glasnik RS", br. 45/2013 i 25/2019 - dr. zakon),

Zdravstvene informacije se ne mogu predavati telefonom. Telefonom mogu biti predane samo one informacije, koje su nepohodne za organizaciju.

### **Obaveštenje o promenama**

Pacijent ima obavezu da obavesti doktora o bilo kakvoj promeni njegovog zdravstvenog osiguranja, promeni osiguravajuće kuće, promeni prebivališta, broja telefona, ozbiljne promene zdravstvenog stanja.

### **Zdravstvena dokumentacija**

Medicinska dokumentacija pacijenta, koju vodi lekar, je vlasništvo medicinske ustanove. Pregledati, prikupljati izveštaje i praviti kopije može samo doktor ili drugi zdravstveni radnik, pacijent, njegovi pravni zastupnici i ovlašćena lica. Ukoliko pacijent odluči da pređe u drugu zdravstvenu ustanovu, ima pravo da traži izvod iz svoje zdravstvene dokumentacije. Izvod sadrži sve podatke potrebne za pružanje dodatnih zdravstvenih usluga klijentu. Zdravstvena dokumentacija se vodi u skladu sa Zakonom o zdravstvenoj dokumentaciji i evidencijama u oblasti zdravstva ("Službeni glasnik RS", br. 123/2014, 106/2015, 105/2017, 25/2019).

### **Plaćanje usluga**

Pored standardne zdravstvene nege pokrivene osnovnim zdravstvenim osiguranjem, naša zdravstvena ustanova takođe pruža dodatnu negu i preglede koji nisu pokriveni osnovnim zdravstvenim osiguranjem. Cenovnik ovih usluga možete naći u čekaonici ili na web stranici naše zdravstvene ustanove. Plaćanje usluga je moguće u gotovom novcu, putem uređaja za plaćanje karticama, na račun Zdravstvene ustanove. Za svaku uslugu pacijentu mora biti izdat fiskalni račun.

### **Prigovori, sugestije i pohvale**

Mišljenja i iskustva pacijenata su za nas veoma vredan izvor informacija. Možete nas kontaktirati sa sugestijama, pozitivnim i negativnim komentarima, lično ili pismeno. Možete takođe koristiti „Knjigu utisaka“ koju možete dobiti na recepciji medicinske ustanove. Da bismo mogli da odgovorimo na

Vaše predloge i sugestije, molimo vas da navedete kontakt e mail ili telefon za odgovor. Uputstva za postupak pravljenja prigovora i način dostavljanja možete naći na našim web stranicama.

### Posledice kršenja internih pravila

Zdravstvena ustanova može prekinuti pružanje zdravstvene zaštite pacijentu koji ozbiljno ograničava prava drugih pacijenata, namerno i svesno ne ispunjava predloženi postupak ili ne poštuje interna pravila.

Pacijent, njegov zakonski zastupnik ili neko drugo prateće lice je obavezno da se pristojno odnosi prema zdravstvenom osoblju zdravstvene ustanove.

Interni propisi koji regulišu prava i obaveze pacijenata, u skladu sa važećim propisima Republike Srbije,

Mnogo uspeha u Vašem lečenju želi Vam Pronatal.

Dokument je stupio na snagu dana 30.09. 2021. godine

