



JU KANTONALNA BOLNICA ZENICA

VODIČ ZA PACIJENTE

PRAVA, OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PACIJENATA

Zakonom o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata (Službene novine F BiH, broj 40/10) sistematski su definisana prava koja pripadaju pacijentima u postupcima pružanja zdravstvenih usluga, kao i njihove obaveze i odgovornosti.

Članom 6. Zakona o pravima, obavezama i odgovornostima pacijenata garantuju se prava koja pripadaju pacijentu. Garantovana prava pacijent ostvaruje na osnovu savremene medicinske doktrine, stručnih standarda i normi, te u skladu sa mogućnostima zdravstvenog sistema u Federaciji i uz uslov da prethodno ispunjava svoje obaveze i odgovornosti utvrđene ovim zakonom.

1. PRAVA PACIJENATA

1.1. Pravo na dostupnost zdravstvene zaštite

Svaki pacijent ima pravo na dostupnu zdravstvenu zaštitu u skladu sa zdravstvenim stanjem i ličnim potrebama, zakonom i u granicama materijalnih mogućnosti sistema zdravstvene zaštite. Ovo pravo obuhvata i pravo pacijenta na hitnu medicinsku pomoć koju nije moguće uslovljavati statusom zdravstvenog osiguranja.

U postupku ostvarivanja zdravstvene zaštite pacijent ima pravo na jednak pristup zdravstvenoj zaštiti bez diskriminacija na osnovu rase, boje kože, spola, spolne orijentacije, genetskog nasljeđa, jezika, religije ili vjerovanja, političkih i drugih uvjerenja, nacionalnog i socijalnog porijekla i u odnosu na vrstu oboljenja.

1.2. Pravo na informacije

Pacijent ima pravo na sve vrste informacija o:

- svom zdravlju,
- svojim pravima i obavezama i načinu kako ih koristi,
- zdravstvenim uslugama koje mu se mogu osigurati u Ustanovi.

Informacije mogu biti saopštene pacijentu usmeno ili pisano, na razumljivom jeziku za pacijenta i prilagođene pacijentovom obrazovnom nivou, fizičkom, psihičkom i emocionalnom stanju. Ako su informacije saopštene pacijentu pisano, iste moraju biti čitko i jasno napisane. Ukoliko ih ne razumije pacijent može tražiti pojašnjenje od zdravstvenog radnika koji ih daje.

Informacije o zdravstvenom stanju pacijenta obezbjeđuje se u skladu sa tačkom 1.3 ovog vodiča.

Način ostvarivanja/ korištenja prava pacijenta definisan je zakonom, kućnim redom, politikama i procedurama, uputama datim u pisanoj formi ili objavljenim u elektronskoj i pisanoj formi.

Informacije o zdravstvenim uslugama koje se mogu osigurati u Bolnici dostupne su putem web stranice www.kbze.ba.

U Bolnici se jednom godišnje provodi anketiranje hospitalizovanih pacijenata o zadovoljstvu pruženim uslugama. Anketa je anonimna i služi Bolnici da na osnovu izraženih stavova pacijenata poboljša kvalitet pruženih usluga, koliko joj to finansijske i kadrovske mogućnosti dozvoljavaju.

1.3. Pravo na obavještenje i na učestvovanje u postupku liječenja

Radi osiguranja prava na samostalno odlučivanje o liječenju i prava na učestvovanje u postupku liječenja, pacijent ima pravo da od liječnika koji je odgovoran za njegovo liječenje blagovremeno dobije obavještenja koja su mu potrebna kako bi donio informiranu odluku da pristane ili ne pristane

na predloženu medicinsku mjeru. Obavještanje pacijenta treba da je dovoljno obuhvatno, tačno i blagovremeno.

Obavještenje o zdravstvenom stanju treba da obuhvati: dijagnozu i prognozu bolesti; kratak opis, cilj i korist od predložene medicinske mjere, njezin termin izvođenja; vrstu i vjerovatnoću mogućih rizika, bolne i druge sporedne ili trajne posljedice; za operativne i druge medicinske zahvate povezane sa većim rizikom ili većim opterećenjem, pacijentu se daju usmena i pisana objašnjenja na razumljiv način, i to liječnik koji će obaviti zahvat, a ako to nije moguće drugi liječnik koji je osposobljen za taj zahvat; moguće promjene pacijentovog stanja poslije preduzimanja predložene medicinske mjere, kao i moguće nužne promjene u načinu života pacijenta; alternativne metode liječenja sa opisom koristi i rizika svake od alternativnih metoda, uključujući i efekt neliječenja; dejstvo lijekova i moguće nuspojave tog dejstva; daljnji tok pružanja zdravstvene zaštite koji uključuje druge medicinske mjere i ostalim uslugama koje su na raspolaganju pacijentu, a ne pripadaju isključivo medicinskim mjerama; pravo na odlučivanje o preporučenoj medicinskoj mjeri; informacije pri otpustu iz bolnice ili druge stacionarne zdravstvene ustanove što uključuje otpusno pismo sa dijagnozom, opisom načina liječenja i zdravstvene njege, te uputama za daljnje liječenje i rehabilitaciju.

Ako u toku liječenja dođe do zamjene zdravstvenog radnika i/ili zdravstvenog saradnika u postupku liječenja ili postoji potreba za premještanje pacijenta u drugu organizacijsku jedinicu ustanove ili u drugu zdravstvenu ustanovu, pacijentu se daju informacije o razlozima tih dešavanja.

Obavještenje o zdravstvenom stanju pacijentu daje nadležni zdravstveni radnik na razumljivom rječniku za pacijenta.

Pacijent koji je sposoban za rasuđivanje, ima pravo pisanom i potpisanom izjavom odbiti prijem obavještenja o prirodi svoga zdravstvenoga stanja i očekivanom ishodu predloženih i/ili preduzetih medicinskih postupaka i mjera. Ovo pravo se isključuje u slučajevima u kojima mora biti svjestan prirode svoje bolesti, ukoliko bi njegova neobaviještenost ugrozila život i zdravlje drugih ljudi.

Ako je pacijent dao pristanak, nadležni zdravstveni radnik može obavijesti o njegovom zdravstvenom stanju dati i punoljetnom članu uže porodice pacijenta kojeg odredi pacijent odnosno njegovom zakonskom zastupniku ili staratelju.

1.4. Pravo na samoodlučivanje i pristanak, uključujući i zaštitu pacijenta koji nije sposoban dati pristanak

Pacijent ima pravo da slobodno odlučuje o svemu što se tiče njegovog života i zdravlja, osim u slučajevima kada to direktno ugrožava život i zdravlje drugih.

Bez pristanka pacijenta ne smije se, po pravilu, nad njim preduzeti nikakva medicinska mjera. Pisani pristanak pacijenta obavezan je za invazivne dijagnostičke zahvate i operativne zahvate. Pristanak se daje na posebnom obrascu i uz prethodno obavještenje u skladu sa pravom na obavještenje i učestvovanje u liječenju. Pacijent ima pravo da se prije potpisivanja upozna sa sadržajem obrasca i traži potrebna pojašnjenja

Pristanak na predloženu medicinsku mjeru pacijent može usmeno opozvati sve dok ne započne njeno izvođenje.

Medicinska mjera protivno volji pacijenta, odnosno roditelja, staratelja ili zakonskog zastupnika poslovno nesposobnog pacijenta, može se preduzeti samo u izuzetnim slučajevima koji su utvrđeni zakonom i koji su u skladu sa liječničkom etikom.

Pacijent ima pravo da predloženu medicinsku mjeru odbije, izuzev u slučaju kada se njome spašava ili održava njegov život ili bi se nepreduzimanjem iste ugrozio život ili zdravlje drugih ljudi. Pacijent u svako doba može povući svoju izjavu o odbijanju medicinske mjere, ne trpeći pritom ograničenja svojih prava.

Nad pacijentom koji je bez svijesti ili iz drugih razloga nije u stanju da saopšti svoj pristanak, hitna medicinska mjera može se preduzeti i bez njegove saglasnosti odnosno saglasnosti staratelja ili zakonskog zastupnika, ukoliko bi nepreduzimanje takve mjere dodatno ugrozilo ili oštetilo zdravlje pacijenta odnosno ugrozilo njegov život.

Ako je pacijent bez svijesti ili iz drugih razloga nije u stanju da saopšti svoj pristanak, a roditelj, zakonski zastupnik ili staratelj nije dostupan, hitna medicinska mjera nad njim u zdravstvenoj ustanovi može se preduzeti na osnovu konzilijarnog nalaza.

Ako je pacijent maloljetan ili je pacijent lice lišeno poslovne sposobnosti, medicinska mjera nad njim može se preduzeti uz obavještenje i pristanak njegovog roditelja, zakonskog zastupnika ili staratelja. Na zaštitu prava pacijenta sa duševnim smetnjama shodno se primjenjuju propisi o zaštiti lica sa duševnim smetnjama.

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 navršenih 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. Pravo na povjerljivost informacija i privatnost

Svaki pacijent ima pravo na povjerljivost svih ličnih informacija koje je saopštio nadležnom zdravstvenom radniku, uključujući i one koje se odnose na njegovo stanje zdravlja i potencijalne dijagnostičke i terapijske procedure, pa i nakon pacijentove smrti. Zabranjeno je da nadležni zdravstveni radnik saopšti drugim licima lične podatke o pacijentu, izuzev slučajeva predviđenih zakonom.

Pregledu pacijenta i preduzimanju medicinskih mjera nad njim smiju prisustvovati samo zdravstveni radnici i zdravstveni saradnici koji su uključeni u njegov tretman.

Pacijent ima pravo zatražiti da pregledu i izvođenju medicinskih postupaka prisustvuju članovi njegove porodice ili lica koja on odredi, dok pri pregledu djece do 15. godine života odnosno lica lišenih poslovne sposobnosti, obavezno prisustvuje jedan od roditelja, a ako ih dijete nema obavezno prisustvuje zakonski zastupnik ili staratelj.

Prilikom pregleda i izvođenja medicinskih postupaka pacijenti imaju pravo na zvučnu i vizuelnu privatnost, osim u hitnim slučajevima.

1.6. Pravo na tajnost podataka

Podaci iz medicinske dokumentacije spadaju u lične podatke o pacijentu i predstavljaju službenu tajnu. Lične podatke o pacijentu i njegovom zdravstvenom stanju čuvaju se kao službena tajna.

Dužnosti čuvanja tajnosti podataka, zdravstveni radnici i zdravstveni saradnici, kao i druga lica zaposlena u Bolnici mogu biti oslobođeni samo na osnovu pisanog ili drugog jasno i nedvosmisleno izrečenog pristanka pacijenta ili u slučajevima predviđenim propisima o krivičnom postupku Federacije Bosne i Hercegovine, kao i propisima o parničnom postupku.

Pacijent ima pravo da nakon svoje smrti ograniči korištenje takvih informacija samo na lica koja pacijent za života odredi. Ako pacijent svojom voljom to nije odredio, pravo na uvid u lične podatke umrlog pacijenta imaju samo pacijentovi nasljednici u smislu propisa o nasljeđivanju.

1.7. Pravo na lično dostojanstvo

U svim okolnostima pružanja i korištenja zdravstvene zaštite, svaki pacijent ima pravo na zaštitu svog dostojanstva, te fizičkog i psihičkog integriteta, uz poštivanje svoje ličnosti, intimnosti, svjetonazora, moralnih i vjerskih uvjerenja.

Zdravstveni radnici trebaju tretirati pacijente s ljubaznošću, poštujući njihovo lično dostojanstvo.

1.8. Pravo na sprječavanje i olakšavanje patnji i boli

Svaki pacijent ima pravo na najviši nivo olakšavanja svoje patnje i boli saglasno opšteprihvaćenim stručnim standardima i etičkim načelima, što podrazumijeva terapiju bola i humanu palijativnu zaštitu u posljednjem stadiju bolesti.

1.9. Pravo na poštovanje pacijentovog vremena

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

Pacijenta se može staviti na liste čekanja za određene vrste zdravstvenih usluga koje nisu hitne, u zavisnosti od medicinskih indikacija i zdravstvenog stanja pacijenta, kao i datuma javljanja zdravstvenoj ustanovi, s tim da vrijeme čekanja ne može biti takvo da ugrozi zdravlje ili život pacijenta.

Bolnica informiše pacijenta da je stavljen na listu čekanja, kao i o datumu i vremenu javljanja.

1.10. Pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju

Pacijent ima pravo uvida u svoju medicinsku dokumentaciju, te u pojedinačne i ukupne troškove svog liječenja. U slučaju kada je pacijent dijete ili je pacijent lice lišeno poslovne sposobnosti, pravo uvida u medicinsku dokumentaciju imaju roditelji, zakonski zastupnik odnosno staratelj.

Članovi uže porodice pacijenta koji žive u zajedničkom domaćinstvu, imaju pravo uvida u medicinsku dokumentaciju svog člana porodice, ako su ti podaci od značaja za njihovo liječenje.

Pacijent ima pravo uvida u podatke koji se nalaze u medicinskoj dokumentaciji, te pravo dobiti prepis medicinske dokumentacije ukoliko je to zahtijevano u pisanoj formi.

U slučaju smrti pacijenta, pacijentovo pravo na uvid u medicinsku dokumentaciju ostvaruju pacijentovi nasljednici, koji imaju pravo biti upoznati s podacima iz medicinske dokumentacije koji jesu ili mogu biti u vezi s uzrokom smrti i sa medicinskim postupcima prije nastupanja smrti. Uvid u medicinsku dokumentaciju pacijentovog nasljednika uključuje pored prava na pristup medicinskoj dokumentaciji i pravo na dobivanje njezine kopije.

1.11. Pravo pacijenta na samovoljno napuštanje zdravstvene ustanove

Pacijent ima pravo samovoljno napustiti Bolnicu, osim u slučajevima propisanim posebnim zakonima i u slučaju kada bi to moglo štetiti zdravlju i bezbjednosti drugih lica.

O namjeri napuštanja ustanove pacijent mora dati pisanu izjavu ili usmenu izjavu pred dva, istovremeno prisutna svjedoka, koji potpisuju izjavu o namjeri pacijenta da napusti ustanovu, uprkos opomeni nadležnog zdravstvenog radnika da time može ugroziti svoje zdravlje. Pisane izjave prilažu se u medicinsku dokumentaciju pacijenta.

Ako je pacijent nesposoban za rasuđivanje, odnosno maloljetan, nadležni zdravstveni radnik dužan je obavijestiti o njegovom samovoljnom napuštanju zdravstvene ustanove, njegovog roditelja, staratelja odnosno zakonskog zastupnika.

1.12. Pravo pacijenta nad kojim se vrši medicinsko istraživanje

Za medicinsko i naučno istraživanje nad pacijentom, kliničko ispitivanje lijekova i medicinskih sredstava na pacijentu, kao i njegovo uključivanje u medicinsku nastavu, nužan je izričit pristanak obaviještenog pacijenta.

Pristanak se daje u pisanom obliku, na pismu razumljivom pacijentu, nakon što se pacijent saglasi da je dovoljno iscrpno, tačno i blagovremeno obaviješten o smislu, cilju, postupcima, očekivanim rezultatima, mogućim rizicima, kao i o neželjenim posljedicama.

Za maloljetnog pacijenta odnosno poslovno nesposobnog pacijenta pristanak daje njegov roditelj, zakonski zastupnik ili staratelj.

Pacijent odnosno njegov roditelj, zakonski zastupnik ili staratelj, mora biti posebno upozoren da je slobodan da istraživanje odnosno učestvovanje u nastavi, odbije i da dati pristanak opozove u svako vrijeme.

1.13. Pravo na preventivne mjere i informisanje o očuvanju zdravlja

Pacijent ima pravo na preventivne mjere i informacije koje su potrebne za očuvanje zdravlja i sticanje zdravih životnih navika, kao i informacije o rizičnim ponašanjima i štetnim faktorima životne i radne okoline, koji mogu imati negativne posljedice po zdravlje.

Davanje ovih informacija, nije uslovljeno prethodnim zahtjevom pacijenta za ovim informacijama.

Informacije se mogu obezbijediti u vidu pisanih materijala, elektronskom obliku na web adresi Bolnice i davanjem usmenih informacija.

1.14. Pravo na prigovor

Pacijent kome je uskraćeno pravo na zdravstvenu zaštitu, odnosno pacijent koji nije zadovoljan pruženom zdravstvenom uslugom, odnosno postupkom zdravstvenog ili drugog radnika zdravstvene ustanove, može podnijeti prigovor direktoru Bolnice.

Prigovor se podnosi neposredno (izjava na zapisnik) ili pisanim putem (putem sandučića, predajom na protokol Bolnice, poštom, elektronskom poštom). Prigovor treba podnijeti razumnom roku od dešavanja, da bi se postupak ispitivanja osnovanosti proveo što kvalitetnije. U prigovoru je potrebno navesti naziv organizacione jedinice, identifikacione podatke o radniku, vrijeme i kratak opis dešavanja. Ako pacijenti želi odgovor po prigovoru, dužan je navesti ime, prezime i adresu.

Direktor zdravstvene ustanove, najkasnije u roku sedam dana od dana podnošenja prigovora, donosi odluku. Pacijent koji nije zadovoljan odlukom direktora zdravstvene ustanove, ima pravo zaštitu svojih prava zatražiti kod nadležnog ministra zdravstva, u roku od 15 dana od dana prijema odluke.

1.15. Pravo na naknadu štete

Pacijent koji zbog stručne greške zdravstvenog radnika, odnosno zdravstvenog saradnika, u ostvarivanju zdravstvene zaštite pretrpi štetu na svom tijelu ili se stručnom greškom prouzrokuje pogoršanje njegovog zdravstvenog stanja, ima pravo na naknadu štete u skladu sa zakonom.

U slučaju smrti pacijenta zbog dokazane stručne greške zdravstvenog radnika odnosno zdravstvenog saradnika, pravo naknade štete ostvaruju pacijentovi nasljednici.

1.16. Pravo na prehranu u skladu sa svojim svjetonazorom

Pacijent za vrijeme boravka u Bolnici ima pravo na prehranu u skladu sa svojim svjetonazorom.

1.17. Pravo na održavanje ličnih kontakata

Tokom boravka u Bolnici pacijent ima pravo primanja posjetioca saglasno kućnom redu, te pravo zabraniti posjete određenom licu ili licima.

1.18. Pravo na obavljanje vjerskih obreda

Pacijent za vrijeme boravka u stacionarnoj zdravstvenoj ustanovi, u pravilu, može ostvariti pravo na obavljanje vjerskih obreda, u za to predviđenom prostoru.

2. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI PACIJENATA

Obaveze i odgovornosti pacijenta, u kontekstu odredbi ovog zakona, odnose se na:

2.1. Odgovornost pacijenata za lično zdravlje

Pacijent je obavezan odgovorno se odnositi prema svom zdravlju, te aktivno učestvovati pri zaštiti, očuvanju i unapređenju svoga zdravlja. To uključuje pridržavanje uputstava i preduzetih mjera propisane terapije od strane nadležnog zdravstvenog radnika, podvrgavanje posebnim mjerama za sprječavanje i suzbijanje zaraznih bolesti u smislu propisa o zaštiti stanovništva od zaraznih bolesti, kao i pisano izjašnjenje u slučaju da pacijent zahtijeva prekid liječenja i pored upozorenja nadležnog zdravstvenog radnika na moguće posljedice zbog ovakve odluke.

Ako odbije davanje pisane izjave, o tome će nadležni zdravstveni radnik sačiniti službenu zabilješku koja se upisuje i čuva u medicinskoj dokumentaciji pacijenta.

2.2. Odgovornost pacijenata prema drugim korisnicima zdravstvenih usluga

Svaki pacijent je obavezan poštivati ljudska prava, te prava pacijenata određena ovim zakonom, na način da drugim pacijentima namjerno ne onemogućava korištenja istih prava.

Zabranjeno je ometanje zdravstvenih radnika odnosno zdravstvenih saradnika prilikom pružanja zdravstvene zaštite drugom pacijentu.

2.3. Odgovornost pacijenata prema zdravstvenim radnicima i drugim licima koja osiguravaju i omogućuju zdravstvene usluge

Pacijent je obavezan u potpunosti informisati nadležnog zdravstvenog radnika i dati istinite podatke o svom zdravstvenom stanju, promjeni adrese i telefonskog broja, o otkazivanju termina za naručene preglede i medicinske postupke.

Pacijent je obavezan poštivati kućni red zdravstvene ustanove i uvažavati obaveze zdravstvenog osoblja prema drugim pacijentima, tako da ne ometa njihov rad.

2.4. Odgovornost pacijenata prema široj društvenoj zajednici

Ukoliko pacijent boluje od bolesti koja može uticati na zdravlje i život drugih ljudi ne smije niti jednim svojim postupkom izazvati opasnost po zdravlje i život drugih ljudi u široj društvenoj zajednici.

U slučaju da se radi o maloljetnom pacijentu ili poslovno nesposobnom pacijentu, za ponašanje pacijenta u skladu sa savjetima i preporukama nadležnog zdravstvenog radnika, odgovoran je roditelj, staratelj odnosno zakonski zastupnik.

3. TIJELA NADLEŽNA ZA OSIGURANJE PRAVA PACIJENATA

Za osiguranje primjene zakonom utvrđenih prava pacijenata u Bolnici 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 Bolnice, kao i nepoštivanje obaveza i dogovornosti od strane pacijenata podliježe prekršajnoj odgovornosti.

STANDARDI SIGURNOSTI I KVALITETA BOLNICE

PRAVA I OBAVEZE PACIJENATA - 3. POGLAVLJE


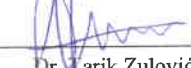
Standard 3.1 – Prava, obaveze i odgovornosti pacijenata, informacije za pacijente

Kriteriji: 3.1.25, 3.1.26, 3.1.27, 3.1.28

Standard 3.2 – Pristanak pacijenta na medicinsku mjeru

Kriteriji: 3.2.1, 3.2.11, 3.2.17

Datum usvajanja:	14.02.2024.
Broj protokola:	24-33-1- 80 /24

DOKUMENT PRIPREMIO/LA I PREDLOŽIO/LA:	
Rukovodilac Službe za organizaciju, standardizaciju i poboljšanje kvaliteta:	 Nusret Masić, dipl.pravnik
Komisija za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga	Doc.dr. sc. Faruk Hodžić
ODOBRENO OD STRANE:	
Direktor Bolnice:	 Dr. Faruk Zulović